

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

**2022**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



- 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.**
- 2. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : St. Arofah

NIM : 16 0402 0056

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 11 Februari 2022

Yang membuat persyaratan



*St. Arofah*

16 0402 0056

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Palopo yang ditulis oleh ST. Arofah, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0056, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Senin , tanggal 21 Februari 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 20 Rajab 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 1 Maret 2022

### TIM PENGUJI

- |   |               |
|---|---------------|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.                | Ketua Sidang  |
| 2. Musayyana Jabani, ST.,M.M.             | Penguji I     |
| 3. Dr. Adzan Noo Bakri, S.E.Sy., M.A.,Ek. | Penguji II    |
| 4. Dr. Takdir, S.H.,M.H                   | Pembimbing I  |
| 5. Nurdin Batjo, S.Pt.,M.M                | Pembimbing II |

(*[Handwritten Signature]*)  
(*[Handwritten Signature]*)  
(*[Handwritten Signature]*)  
(*[Handwritten Signature]*)  
(*[Handwritten Signature]*)

### Mengetahui:

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

*[Handwritten Signature]*  
Dr. Hj. Ramlah, M., MM  
NIP 191610208 199403 2 001

*[Handwritten Signature]*  
Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP 19861020 201503 1 001

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى  
آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan Hidayah, Taufiq dan Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Palopo”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah mendapat bantuan dari banyak pihak, melalui kesempatan yang banyak ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor I, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Wakil Rektor II, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor III, Dr. Muhaemin, M.A. yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penulis menimba ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah, M., M.M. Wakil Dekan I, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A. Wakil Dekan II, Tadjuddin. S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA., Wakil

Dekan III Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Hendra Safri, S.E., M.M. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Dosen Pembimbing I, Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Dosen Pembimbing II, Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. dan Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A.Ek. selaku penguji I dan penguji II yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penasehat Akademik, Zainuddin S.SE., M.Ak.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang untuk penulis dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepada pemimpin dan staf karyawan di Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di KPP Pratama Palopo.
9. Kepada orang tuaku Ayahanda Kasan dan Ibunda Hatimah yang telah membesarkan penulis dengan kasih sayang yang begitu indah, melakukan pengorbanan yang tiada batas, senantiasa memberikan dorongan dan doa.

10. Kepada saudara-saudaraku ( Jamilah dan Nur Hasanah ) dan sahabat penullis (Sulhaimi Darru MR, Verawati Permatasari dan Syamsinar) yang selalu ada dalam suka dan duka dan selalu memberikan motivasi dan semangat, seluruh keluarga yang selama ini membantu dan mendoakan mudah-mudahan Allah Swt, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 (khususnya kelas F) dan Teman-teman KKN IAIN Palopo Angkatan ke-36 khususnya Desa Kasintuwu Kec. Mangkutana Kabupaten Luwu Timur yang telah memberikan pengalaman dan persudaraan yang terjalin begitu erat.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih kepada penulis selama kuliah hingga penulisan skripsi ini.
13. Dan untuk diri sendiri, terimakasih masih bisa bertahan dan berjuang meskipun perjuangan yang sangat panjang, yang menguras banyak tenaga dan fikiran walaupun terkadang banyak bisikkan dan godaan untuk berhenti, namun pada akhirnya dapat melewati semua proses untuk mendapatkan gelar sarjana.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT.

Palopo, 11 Februari 2022

Penulis

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Esdengantitik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengantitik di bawah
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zetdengantitik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Esdengantitik di bawah
ض	Daḍ	Ḍ	De dengantitik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Tedengantitik di bawah
ظ	Za	Z	Zetdengantitik di bawah
ع	'Ain	'	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
هَوَّلَ : *hauḷa*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   اِ...   اُ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*  
رَمَى : *rāmā*  
قِيلَ : *qīla*  
يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, makatā' *marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiyy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
سَيِّئَةٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi

bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

اللَّهُ دِينُ اللَّهِ *ullāh* بِاللَّهِ *!lāh*

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللَّهُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *fi rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*  
*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*  
*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*  
*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*  
*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,  
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad  
Ibnu)  
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan,

## B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR/BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	11
B. Landasan Teori .....	13
C. Kerangka Pikir .....	33
D. Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
C. Definisi Operasional Variabel .....	35
D. Populasi Dan Sampel.....	36
E. Sumber Data .....	38
F. Teknik Pengumpulan Data .....	38
G. Instrumen Penelitian .....	39
H. Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen .....	41
I. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan .....	61

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S Al-Baqarah ayat 267.....	17
---	----



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) 2015-2019

Tabel 2.1 Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palopo 2015-2019

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas

Tabel 3.4 Uji Reliability Statistics

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur/Usia

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.6 Profil responden berdasarkan tingkat penghasilan

Tabel 4.7 Uji Normalitas

Tabel 4.8 Uji linearitas

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi sederhana

Tabel 4.11 Uji Parsial ( Uji t)

Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## DAFTAR GAMBAR/ BAGAN

Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo

Gambar 4.9 Uji Heteroskedastisitas



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil kuesioner
3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
4. Surat Keterangan Meneliti dari KESBANG
5. Surat Keterangan Selesai Meneliti di KPP Pratama Kota Palopo
6. SK Penguji dan Pembimbing
7. Hasil Cek Plagiasi (<25%) Dengan Turnitin
8. Verifikasi Naskah Skripsi
9. Nota Dinas Pembimbing
10. Nota Dinas Tim Penguji
11. Persetujuan Pembimbing dan Penguji
12. Buku Kontrol Dan Kartu Kontrol
13. Bukti Lunas UKT
14. Transkrip Nilai Mata Kuliah
15. Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
16. Sertifikat Toefl Test Dari Lembaga Penyelenggara Yang Kredibel
17. Surat Keterangan Bebas Buta Aksara Al-Qur'an Dari Penasehat Akademik
18. Bukti Kelulusan Pada Ma'had Al- Jami'ah
19. Bukti Kelulusan Pada Program PBAK/OPAK/OSCAR
20. Berita Acara Seminar Proposal dan Seminar Hasil Penelitian
21. Dokumentasi penelitian
22. Riwayat Hidup

## DAFTAR ISTILAH

SPSS	: <i>Statistical Package for Sosial Sciense</i>
Q.S	: Quran Surah
H <sub>0</sub>	: Hipotesis Nol
H <sub>1</sub>	: Hipotesis Satu
(X)	: Variabel Independen
(Y)	: Variabel Dependen
x	: Kali
<	: Kurang dari
>	: Lebih dari
=	: Sama dengan
+	: Tambah
%	: Persen



## ABSTRAK

**ST. AROFAH, 2022.** “*Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kpp Pratama Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Dr. Takdir, S.H., M.H. dan Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kpp Pratama Palopo. Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama palopo. Jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat wajib pajak. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan penentuan sampel sebanyak 43 responden yang menjadi wajib pajak di KPP Pratama palopo. Data diperoleh berdasarkan observasi/dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melalui pembagian angket/kuesioner pada responden untuk dijawabnya. Selanjutnya, teknik pengelolaan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan bantuan program SPSS 22 For windows. Adapun tahapan dalam teknik pengelolaan dan analisis data yaitu uji kualitas instrumen penelitian yaitu *uji validitas dan uji reliabilitas*. Selanjutnya, akan dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari *uji normalitas, linearitas, dan heterokedatisitas*. Kemudian penelitian ini akan menggunakan teknik analisis uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian mewujudkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Palopo, yang dilihat dari nilai  $r$  Squar sebesar 11,4% dan dilihat dari  $T_{hitung} > T_{tabel}$  dengan nilai  $2,377 > 2,021$  ( $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak).

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

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pemerintahan Indonesia senantiasa berupaya mewujudkan impian rakyatnya melalui sarana dan prasarana membangun dengan memadai. Untuk membangun negara dengan maju diperlukannya pembangunan dan intrastruktur yang lebih baik. Maka dari itu untuk membangun suatu daerah diperlukannya modal yang cukup besar. Pembangunan pada hakikatnya adalah proses pembaruan dan secara berkesinambungan mencapai suatu keadaan yang dianggap lebih baik. Hal tersebut sesuai dengan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa, dan seluruh tumpah darah Indonesia. Bagi pemerintah Indonesia, tujuan pembangunan adalah tercapainya tujuan nasional. Selain itu, pembangunan juga mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Pelaksanaan pembangunan ini turut melibatkan segala aspek kehidupan bangsa, seperti aspek politik, ekonomi, sosial budaya, dan pertahanan keamanan secara berkelanjutan. Tujuannya adalah memacu peningkatan kemampuan nasional dalam rangka untuk mewujudkan kehidupan yang sejajar dan sederajat dengan bangsa lain yang lebih maju. Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam dan sumber daya manusianya. Kekayaan alam dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Indonesia ini terbesar di

seluruh pulau di Indonesia. Kekayaan itu patut dijaga, sehingga terjadi keharmonisan di antara kedua sumber dayanya.<sup>1</sup>

Oleh karena itu, berbagai upaya menggali sumber dana dari dalam negeri berupa pajak menjadi permasalahan yang tidak bisa dihindarkan untuk membiayai semua pengeluaran negara, termasuk pengeluaran pembangunan. Apalagi pemerintah sudah mencanangkan kebijakan untuk mengurangi ketergantungan pada pinjaman luar negeri. Pajak sebagai sumber utama penerimaan negara memang perlu terus ditingkatkan. Terlebih dalam kondisi ekonomi yang belum stabil seperti terjadi saat ini. Sementara pada sisi lain, pembangunan infrastruktur di seluruh pelosok Indonesia juga tengah ditingkatkan oleh pemerintah. Sebagai sumber utama penerimaan negara, pajak menyumbang sekitar 70% dari seluruh penerimaan negara. Tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara akan sulit dilaksanakan. Pembangunan sarana umum seperti, jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas, serta infrastruktur dan fasilitas publik lainnya, juga biaya pendidikan, biaya kesehatan, dan berbagai biaya untuk subsidi dibiayai dari pajak. Semakin banyak pajak yang dipungut, maka makin banyak fasilitas dan infrastruktur yang bisa dibangun pemerintah untuk kesejahteraan rakyat.<sup>2</sup>

Upaya melakukan maksimalan penerimaan pajak tidak bisa hanya mengunggulkan peranan oleh Ditjen Pajak ataupun petugas pajak, namun di

---

<sup>1</sup> Indra Mahardika Putra, *Manajemen Pajak*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021), 2.

<sup>2</sup>Endang Mahpudin, Suhono, dan Kosasih, *Perpajakan "Pajak Terapan Brevet A & B,"* (Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2020), 1.

perlu pula peranan aktif oleh para wajib pajak itu sendiri. Perubahan mekanisme pajak oleh *Official Assessment* dengan jadi *Self Assessment*, memberi kepercayaan pada wajib pajak guna mendaftarkan, menghitung, membayarkan serta melapor kewajiban pajaknya sendiri. Hal tersebut dijadikan kepatuhan serta kesadaran wajib pajak sebagai faktor dengan amat terpenting didalam hal guna mencapai kesuksesan penerimaan pajak.

Layanan fiskus dengan baik harusnya bisa memberi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Layanan fiskus memiliki kewajiban didalam membina wajib pajak, melakukan penerbitan surat ketetapan pajak, merahasiakan data wajib pajak serta melakukan keputusan. Layanan fiskus dengan baik memberi kenyamanan untuk wajib pajak, pada demikian wajib pajak tidak berat membayar ataupun melapor kewajibannya menjadi wajib pajak dikarenakan layanan dengan di berikan di rasa baik untuk wajib pajak.

Terdapat peristiwa kasus-kasus dengan terjadi didunia perpajakan belakangan ini sehingga wajib pajak dengan masyarakat khawatir serta resah didalam membayarkan pajak. Keadaan tersebut bisa memberi pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Kesadaran akan wajib pajak pada fungsi serta peranannya amat di perlukan didalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak.<sup>3</sup>

Ada undang-undang dengan mengatur perihal ketentuan umum serta tata cara didalam perpajakan. Sanksi pajak ialah hukuman dengan di berikan pada

---

<sup>3</sup> Suharno, *Keterbukaan Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan*, (Jakarta Timur: PT. Edukasi Insan Cerdas, 2021), 3-5.

wajib pajak dengan melakukan pelanggaran pajak baik pada segi administrasi ataupun pidana. Penerapan sanksi tujuannya guna memberi hukuman positif pada wajib pajak jika lalai didalam pemenuhan kewajibannya. Jadi melalui pemberian sanksi, semoga wajib pajak dapat merasa jera serta mau belajar pada kesalahan dengan sudah di lakukannya sehingga didalam memenuhi kewajiban pajaknya sehingga kedepannya tidak ada pelanggaran terulang kembali.

Wajib pajak orang pribadi dengan melaksanakan bisnis ataupun pekerjaan bebas wajib mengisikan SPT Tahunan Form 1770. Wajib pajak orang pribadi dengan melaksanakan bisnis ataupun pekerjaan bebas sangat rentan pada pelanggaran pajak dari dengan wajib pajak orang pribadi dengan tidak melaksanakan aktivitas bisnis maupun pekerjaan bebas. Hal itu di sebabkan mereka melaksanakan pembukuan ataupun pencatatan sendiri pada usahanya. Pembukuan ataupun pencatatan dengan di laksanakan bisa di lakukan sendiri ataupun memperkerjakan orang dengan ahli didalam keuangan. Tetapi rata-rata pada pelaku bisnis ataupun pekerjaan bebas memiliki anggapan bahwa sangat kurang efisien jika memberikan pekerjaan pada orang didalam melaksanakan pembukuan ataupun pencatatan, utamanya didalam hal biaya. Pada demikian, mereka dengan lebih memilih dalam melaksanakan pembukuan ataupun pencatatan sendiri, jadi dapat menimbulkan kemungkinan kesalahan ataupun ketidakjujuran didalam laporan pajaknya.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Fitri Marcori, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Saksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan

Mengenai perpajakan Sirkuler No. SE-50/PJ.71/1989 ada tiga arti penting dalam membuat pembukuan pencatatan perpajakan, yakni memudahkan wajib pajak didalam mengisikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), (b) memudahkan perhitungan pada terkena pajak bagi pajak penambahan nilai (PPN), (c) menyajikan informasi untuk hasil usaha bebas wajib pajak ataupun pengambilan keputusan ekonomi perusahaan. Sistem perhitungan dengan penempatan jumlah pajak terutama terkait (1) self assessment merupakan kewajiban mempunyai wajib pajak menyampaikan informasi kepada objek pajak, kemudian administrasi mencatat pengeluaran-pengeluaran pajak terutang, dan (3) *hybrid system* yaitu *self* atau *official assessment* (sebagai kombinasniya).<sup>5</sup>

Pemeriksaan pada wajib pajak pribadi, saat ini masih menjadi hal tersulit untuk sebagian orang. Apalagi selama ini, pedagang, konsultan, maupun pemilik salon tidak melaksanakan pembukuan dengan benar. Hal tersebut dapat menimbulkan perbedaan perhitungan antar aparat pajak dengan wajib pajak. Sesungguhnya dirjen pajak pula mempunyai kewenangan memeriksa wajib pajak pribadi dengan telah memiliki NPWP. Sesuai dengan UU KUP Nomor 28 tahun 2007, pasal 1 ayat 1 definisi pajak ialah kontribusi wajib pada negara dengan terutang pada pribadi dan badan pada sifatnya memaksakan berdasar dalam undang-undang, dan tidak mendapatkan bayaran

---

Kota Sungai Penuh),” *Jurnal Akuntansi Vol 6, No 3* (2018): 3-4, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791>.

<sup>5</sup>Tufan Maulamin dan Sartono, *Akuntansi perpajakan*, Cet. 1, (Tangerang: PT Human Pesona Indonesia, 2021), 5.

dengan langsung serta di pakai dalam keperluan Negara untuk sebanyak-banyaknya kesejahteraan masyarakat. Umumnya pendapatan Negara diambil dari sumber utama belanjaan negara dengan tujuan untuk pembiayaan APBN dengan mencakup penerima pajak dan bukan pajak.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) 2015-2019<sup>6</sup>**

NO	SUMER PENERIMAAN	2015	2016	2017	2018	2019
	<b>PENERIMAAN</b>	1,496,047.33	1,546,946.60	1,654,746.10	28,110.00	2,029,417.80
	<b>a. Penerimaan Perpajakan</b>	1,240,418.86	1,284,970.10	1,343,529.80	1,518,789.80	1,643,083.90
	<b>Pajak Dalam Negeri</b>	1,205,478.89	1,249,499.50	1,304,316.30	1,472,908.00	1,603,293.90
-	Pajak penghasilan	602,308.13	666,212.40	646,793.50	749,977.00	818,564.90
-	Pajak Pertambahan Nilai	423,710.82	412,213.50	480,724.60	537,267.90	592,790.00
-	Pajak Bumi dan Bangunan	29,250.05	19,443.20	16,770.30	19,444.90	18,864.60
-	Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0.30	0.50	1.20	0	0
-	Cukai	144,641.30	143,525.00	153,288.10	159,588.60	165,760.00
-	Pajak Lainnya	5,568.30	8,104.90	6,738.50	6,629.50	7,314.30
	<b>Pajak Perdagangan Internasional</b>	34,939.97	35,470.70	39,213.60	45,881.80	39,790.00
-	Bea Masuk	31,212.82	32,472.10	35,066.20	39,116.70	37,500.00

<sup>6</sup>Badan Pusat Statistik, Diakses Januari, 26, 2020,  
<https://www.Bps.Go.Id/Statictable/2009/02/24/1286/Realisasi-Penerimaan-Negara-Milyar-Rupiah-2007-2018.Html>.

-	Bea Keluar	3,727.15	2,998.60	4,147.40	6,765.10	2,290.00
<b>b. Penerimaan</b>	<b>Bukan Pajak</b>	255,628.48	261,976.30	311,216.30	409,320.20	386,333.90
-	Penerimaan Sumber Daya Alam	100,971.87	64,901.90	111,132.00	180,592.60	152,214.20
-	Pendapatan dari kekayaan negara yang dipisahkan	37,643.72	37,133.20	43,904.20	45,060.50	79,681.20
-	PNBP Lainnya	81,697.43	117,995.40	108,834.60	128,574.00	103,781.10
-	Pendapatan Badan Layanan Umum	35,315.46	41,945.90	47,345.50	55,093.10	50,657.40
	<b>Hibah</b>	11,973.04	8,987.70	11,629.80	15,564.90	1,340.00
	<b>Jumlah</b>	1,508,020.37	1,555,934.20	1,666,375.90	1,943,674.90	2,030,757.80

Sumber: [www.bps.go.id/ departemen keuangan](http://www.bps.go.id/departemen%20keuangan)

Di Tabel 1.1 menjelaskan bahwa penerimaan negara memberikan peluang terbanyak dibidang perpajakan dari pada sektor penerimaan lainnya. Dan pada setiap tahunnya seperti penerimaan sektor pajak yang mengalami peningkatan yang signifikan. Maka dari itu, penerimaan pajak mesti terus-menerus ditingkatkan. Langkah pertama yang bisa dilaksanakan ialah melalui menggunakan *self assessment system*. Pengertian *self assessment system* yaitu pemenuhan kewajiban pajak dengan menuntut wajib pajak membayar, menghitung, serta menyampaikan pajak dengan terutang yang konsisten ditetapkan.

Kantor pajak yang berada di kota palopo memiliki luas wilayah meliputi 6 kota / kabupaten, yakni: Kabupaten Luwu, Kota Palopo, Kabupaten Luwu

Utara, Kabupaten Luwu Timur, Kabupaten Toraja Utara serta Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 2.1**

**Data Statistik Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Palopo 2015-2019**

Wajib Pajak	2015	2016	2017	2018	2019
1. Wp Terdaftar	116,546	132,041	147,250	161,741	176,523
a. Badan	9,005	9,909	11,409	12,549	13,614
b. OP Non Karyawan	21,817	25,184	29,322	33,335	38,227
c. OP Karyawan	85,724	96,948	106,516	115,857	124,682
2. WP Terdaftar Wajib SPT	81,329	93,125	94,541	70,841	71,955
a. Badan	4,408	4,304	4,653	6,404	6,412
b. OP Non karyawan	9,612	12,554	14,636	16,389	17,517
c. OP Karyawan	67,309	76,267	75,252	48,048	48,026
3. Realisasi SPT	39,999	53,891	62,615	65,010	67,307
a. Badan	1,770	2,114	3,154	3,022	3,609
b. OP Non Karyawan	6,001	2,971	7,178	13,338	14,625
c. OP Karyawan	32,228	48,806	52,283	48,650	49,073

Dapat di lihat dari tabel 2.1 wajib pajak dengan terdaftar untuk tahun 2019 sekitar 176.523 namun dengan melaporkan SPT sekitar 71.955. Dari hasil data statistik terdapat kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan. Peneliti

menyimpulkan bahwa implementasi *self assesment system* di KPP Pratama Palopo masih rendah tidak kepatuhan wajib pajaknya bermula pada mendaftarkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) sampai pada melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan).

Penelitian ini bertujuan untuk lebih berfokus dalam tindak kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palopo sebab peneliti menganggap terdapat kapasitas wajib pajak tidak mendaftarkan dirinya, wajib pajak tidak melaporkan SPT dan tak menyetor pajak dengan harus dibayarkan. Berdasarkan dengan hal yang telah di paparkan diatas, jadi peneliti akan melakukan penelitian dengan kasus berjudul **'' Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo''**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan utama yaitu Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palopo pada tahun 2019?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palopo pada tahun 2019.

## D. Manfaat Penelitian

Kegunaan pada penelitian ini bisa memberi manfaat pada operasional dan perkembangan ilmu yaitudibawah ini:

### 1. Manfaat Teoretis

Dapat meningkatkan wawasan tentang pajak utamanya pada masalah terkait pada pengetahuan pelayanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama palopo.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk instansi untuk memberi informasi terkait pajak jadidapat memberi peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Untuk wajib pajak untuk meningkatkan sosialisasi kepada instansi terkait tentang pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan.
- c. Bagi pembaca untuk menambah pengetahuan pembaca khususnya dibidang pembaca serta dapat menjadikan referensi bagi peneliti yang lain.
- d. Untuk peneliti sendiri diharap penelitian ini mampu di implementasikan di ilmu perbankan sendiri khususnya dibidang perpajakan yang telah dipelajari dalam perkuliahan.

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang dapat dikaitkan dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya, hal ini untuk menentukan letak perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang pernah ada.

Siti khodijah, Harry Barli, dan Wiwit Irawati, dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak, Dan Saksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak”. Hasil penelitian pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar 4,228 >  $T_{tabel}$  sebesar 1,198 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian yang dilakukan terhadap pengaruh kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil bahwa nilai  $T_{hitung}$  sebesar 3,164 >  $T_{tabel}$  sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Dapat dikatakan bahwa variabel ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian yang dilakukan terhadap tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil bahwa nilai  $T_{hitung}$   $0,023 < T_{tabel}$  sebesar 1,198 dan tingkat signifikansi  $0,982 > 0,05$ . Dapat dikatakan bahwa variabel tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian yang dilakukan terhadap pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak diperoleh hasil bahwa  $T_{hitung}$  sebesar 1,907 <

$T_{\text{tabel}}$  sebesar 1,984 dan tingkat signifikansi  $0,060 > 0,05$ . Jadi variabel kualitas sanksi perpajakan secara tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>7</sup>

Sentya N. Arum Sasmita, dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Disemarang”. Hasil uji pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ( $X_1$ ) terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar 2,304 dan nilai probabilitas 0,023 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05, berarti secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 2,321 dan nilai probabilitas 0,002 lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil uji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 3,169 dan nilai probabilitas 0,02 lebih kecil dibandingkan taraf signifikan 5% atau 0,05 sehingga secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Siti Khodijah, Harry Barli, dan Wiwit Irawati, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, Vol. 4, No. 2, (31 Mei 2021): 185, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI/article/view/12239/pdf>.

<sup>8</sup> Sentya N. Arum Sasmita, “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Disemarang,” (Tahun: 2017), 2, <Http://Jurnal.Unpand.Ac.Id/Index.Php/Aks/Article/View/209/205>.

Mahfud, dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Badan”. Hasil pengujian penelitian pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,359 dan nilai  $T_{tabel}$  adalah 1,655 sehingga  $T_{hitung}$  2,359 >  $T_{tabel}$  1,655. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga menerima hipotesis  $H_{a2}$ . Hasil pengujian pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 2,998 dan nilai  $T_{tabel}$  adalah 1,655 sehingga  $T_{hitung}$  2,998 >  $T_{tabel}$  1,655. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga menerima hipotesis  $H_{a3}$ . Hasil pengujian kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini diperoleh nilai  $T_{hitung}$  sebesar 0,923 dan nilai  $T_{tabel}$  adalah 1,655 sehingga  $T_{hitung}$  0,923 <  $T_{tabel}$  1,655. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga menolak hipotesis  $H_{a4}$ .<sup>9</sup>

## B. Landasan Teori

### 1. Pengertian Pajak

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan

---

<sup>9</sup>Mahfud, “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajak, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Badan,” Vol. 6, No. 3, (Banda Aceh, 2017), 6. <http://www.Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jaa/Article/View/8723/6997>.

rakyat baik material maupun spiritual. Untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah-masalah pembiayaan pembangunan.

Salah satu usaha mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

R. Santoso Brotodiharjo, pajak adalah 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 gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undnag yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dari pengertian pajak yaitu:

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment.
- e. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.<sup>10</sup>

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang dipahami atau hasil tahu dari sebuah obyek tertentu yang bisa berbentuk barang-barang baik obyek yang dipahami manusia baik lewat akal pikiran maupun ide dari masalah batin atau kejiwaan. Dengan mengetahui pentingnya perpajakan tersebut jadi tingkat kepatuhan pada pembayaran pajak akan makin meningkat. Dengan adanya pengetahuan tentang pajak secara langsung dapat memberikan wawasan kepada wajib pajak mengenai alur penerimaan itu nantinya berjalan, hingga mereka yang melakukan pembayaran pajak bisa merasakan manfaatnya. Membayar pajak artinya terdapat dua pihak dengan saling bertemu dalam melakukan perpajakan yakni masyarakat (disatu pihak), dan pemerintah atau negara (dipiihak lain). Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk biaya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Saat ini, kontribusi pajak terhadap APBN di Indonesia masih menjadi faktor utama. Pada tahun 2016 jumlah APBN sebesar Rp 2.300 triliun dan target penerimaan pajak sebesar Rp 1.450 triliun yang menunjukkan besarnya peran pajak dalam pembangunan. Untuk meningkatkan penerimaan pajak diperlukan perangkat

---

<sup>10</sup> Lazarus Ramandey, *Perpajakan Suatu Pengantar*, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 1.

hukum untuk mengatur pemungutan pajak agar tetap mengedepankan prinsip keadilan.<sup>11</sup>

Masalah kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang masih rendah merupakan masalah klasik yang dihadapi hampir semua negara yang menerapkan sistem perpajakan. Masalah kepatuhan yang dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut. Dari segi keuangan publik, kalau pemerintah dapat menunjukkan kepada publik bahwa pengelolaan pajak dilakukan dengan benar dan sejalan dengan keinginan wajib pajak, maka wajib pajak harus mematuhi aturan perpajakan. Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabel, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang.<sup>12</sup>

Sesuai dengan pasal 326 Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KMK.01/2001. Direktorat Jenderal pajak sebagai Departemen Keuangan dapat melaksanakan kebijakan dengan standarisasi pada bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan dari Menteri Keuangan dengan sudah ada didalam undang-undang peraturan perpajakan. Dengan tugas ini dilihat bahwa

---

<sup>11</sup> Akhmad Syarifudin, *Perpajakan*, Cet. 1, (Kebumen: STIE Putra Bangsa, 2021), 1.

<sup>12</sup> Faruq, *Hukum Pajak di Indonesia*, Cet. 1, (Jakarta: Kencana, 2018), 3.

Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk mengoptimalkan keberadaannya sebagai pelaksana kebijakan dan standarisasi teknik di bidang perpajakan.

Peraturan perpajakan telah dijelaskan kedalam Al-Qur'an dan Al-Hadis. Pada kisah Umar bin Khatab pajak berperan penting dalam kemaslahatan umat. Semenjak Umar memimpin Negara Islam, beliau pada beragam aktivitas ekonomi dengan senantiasa mengedepankan masalah, yaitu dengan mencapainya beliau senantiasa memaksimalkan masalah dan tidak hanya untuk kepuasan. Salah satu kegiatan ekonomi yang dijalankan oleh Umar bin Khatab yaitu kharaj artinya pajak yang diwajibkan dari negara pada masyarakat yang melakukan perjanjian perlindungan pada negara. Jumlah pajak yang harus dibayarkan kepada negara cukup banyak sesuai dengan kriteria wajib pajak itu sendiri.<sup>13</sup>

Adapun Surah Al-Baqarah ayat 267 mengenai pungutan ialah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طِبَقَاتِكُمْ مِمَّا آخَرَ جُنَاكُم مِّنَ الْأَرْضِ ضِرًّا لَا تَيْمَمُوا  
الْحَبِيبَاتِ هُنَّ نَفَقَاتُكُمْ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهَا إِلَّا أَنْ تَعْمَضُوا فِيهَا أَكَلُوا النَّالَ اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ

Terjemahan:

”Hai orang-orang yang beriman! infakanlah sebagian dari hasil usaha yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah engkau memilih yang buruk-buruk untukmu keluarkan dari padanya, Padahal engkau

<sup>13</sup>[https://Scholar.Google/Co/Id/Scholar?HI=Id&As\\_Sdt=0%2c5&Q=Sejarah=Pe+mikiran+Ra+Mengenai+Pajak+&Btn=#D=Gs\\_Qabs&U=%23p%3dm1seusx80bej](https://Scholar.Google/Co/Id/Scholar?HI=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Sejarah=Pe+mikiran+Ra+Mengenai+Pajak+&Btn=#D=Gs_Qabs&U=%23p%3dm1seusx80bej)

sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”<sup>14</sup>

Berdasarkan penerangan tersebut pajak telah ada untuk memenuhi kebutuhan negara. Di setiap negara mempunyai program pembangunan yang sangat luas sehingga diperlukan bantuan kita untuk dapat merealisasikan program dalam pembiayaan pembangunan.

## 2. Pengetahuan Pajak

Carolina menyatakan dalam Bayu Caroko tahun 2015, Pengetahuan Pajak ialah informasi tentang keuangan negara dalam rangka untuk pelaksanaan dan kegiatan dibidang perpajakan menjadi dasar dalam bertindak, mengambil keputusan serta dalam menempuh arah sebagai suatu strategi dan sesuai pada pelaksanaannya.<sup>15</sup> Berdasarkan hasil penelitian Aldeya Veronica pada tahun 2015, mengemukakan bahwa pengetahuan pajak mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak pada artian makin besar pengetahuan perpajakan, jadi kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) akan makin besar.<sup>16</sup>

Pengetahuan perpajakan diartikan sebagai keingintahuan untuk dapat mendorong wajib pajak dengan melakukan kewajiban perpajakan mulai pada

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (QS Al-Baqarah/267)*.

<sup>15</sup>Bayu Caroko, Heru Susilo dan Zahroh Z.A, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak," *Jurnal Perpajakan* Vol. 1, No. 1, (Januari, 2015), 3, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/77/69>.

<sup>16</sup>Aldeya Veronica, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru," *E-Journal Jom Fekon* Vol. 2, No.2, (Tahun:2015).5, [https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?hl=Id&As\\_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btnng=#D=Gs\\_Qabs&U=%23%3dbnc4y\\_Ci-H0j](https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?hl=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btnng=#D=Gs_Qabs&U=%23%3dbnc4y_Ci-H0j).

pendaftaran diri sampai membayar pajak terutang. Ketentuan umum dengan sektor perpajakan misalnya, jenis-jenis pajak dengan berlakunya di Indonesia dengan bermula pada obyek pajak, subyek pajak, perhitungan pajak terutang, tarif pajak, mencatat pajak terutang hingga pada mengisi laporan pajak. Jika pengetahuan pajak ini dapat diketahui dengan dipahami oleh wajib pajak jadi motivasi wajib pajak mengalami peningkatan karena dengan sadar bahwa kewajiban membayar pajak itu sangat penting.

a. Subjek pajak

Subjek pajak ialah aturan undang-undang pada seseorang atau kelompok sesuai dengan perpajakan yang berlakunya. Pada Undang-Undang nomor 36 tahun 2008 perihal undang-undang nomor 7 tahun 1983 perihal pajak penghasilan, subyek pajak terbentuk dengan 3 jenis yaitu pribadi, badan dan warisan. Pajak penghasilan akan dikenakan terhadap subek pada penghasilan dengan didapatkan ataupun diterimanya pada tahun pajak.

Subjek pajak dibagi menjadi beberapa yakni:

1. Subjek pajak didalam negeri dengan diantaranya:

- a) Subjek pajak orang pribadi adalah seseorang dengan tinggal menetap di Indonesia dengan melebihi 183 hari.
- b) Subjek pajak badan adalah jenis usaha tetap dengan didirikan di Indonesia.
- c) Subjek pajak warisan adalah subjek pajak penghasilan yang belum dibagi atau dapat digantikan dengan yang memiliki hak.

2. Subjek pajak diluar negeri dengan diantaranya:

- a) Subjek pajak orang pribadi adalah seseorang dengan tidak tinggal menetap di Indonesia yang tidak melebihi 183 hari.
- b) Subjek pajak badan yakni bentuk usaha dengan tidak di dirikan di Indonesia.
- c) Subjek pajak didalam negeri artinya wajib pajak mempunyai kewajiban dengan membayar pajak jika telah memperoleh penghasilan dari usaha atau pekerjaannya.<sup>17</sup>

b. Objek pajak

Objek pajak merupakan tujuan pajak yang dijadikan sasaran untuk dikenakan pajak baik berupa kendaraan perbuatan maupun peristiwa. Objek pajak penghasilan diambil dari tambahan penghasilan ekonomi baik dari luar ataupun dalam negeri.

Yang termasuk pada pengertian penghasilan ialah:

1. Imbalan yang diterima dari hasil pekerjaan atau jasa yang menghasilkan gaji, upah, komisi dan lain sebagainya.
2. Laba usaha.
3. Keuntungan dari penjualan dan dari pengalihan harta, seperti:
  - a) Keuntungan sebab adanya pengalihan harta yang menjadi pengganti saham dan memasukkan modal yang diterima dari badan perseroan, persekutuan dan lain sebagainya.

---

<sup>17</sup> Ferra Pujiyanti, *Perpajakan & UKM*, (Lembar Pustaka, 2015), 28.

- b) Keuntungan yang diterima daribadan lain sebab pemindahan harta pada pemegang saham, anggota dan sekutu.
- c) Keuntungan sebab likuiditas, peleburan, penggabungan, pemecahan, pemekaran, dan pengambil alihan usaha.

### c. Fungsi pajak

Pajak memiliki peranan yang signifikan dalam kehidupan bernegara, khususnya pembangunan. Pajak sebagai sumber sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk pengeluaran untuk pembangunan. Sehingga pajak mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

#### 1. Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Dengan demikian, fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

Secara optimal memasukan dana ke dalam kas negara yaitu mesti sesuai pada undang-undang yang diberlakukan:

- a) Pihak wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya.
- b) Terdapat pelanggaran yang diperbuat objek pajak dengan tidak dilaporkan dari petugas fiskus.
- c) Tidak boleh ada objek pajak yang terlepas pada pengamatan atau perhitungan fiskus.

## 2. Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi.

Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya pajak pertambahan nilai (PPN).
- d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.<sup>18</sup>

## 3. Sanksi Pajak

Johanes Herbert Tene tahun 2017 menyatakan sanksi perpajakan terjadi disebabkan adanya pelanggaran pada kebijakan undang-undang perpajakan.<sup>19</sup>

Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Sanksi ini diperlukan agar masyarakat menjadi lebih

<sup>18</sup> Martha Rianty N dan Nyayu Khairani Putri, *Pengantar Perpajakan*, Cet. 1, (Palembang: Awfa Smart Media, 2020), 3.

<sup>19</sup>Johanes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh., dan Jessy D.L. Warongan, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Emba*, Vol. 5, No. 2, (Juli: 2017), 445, <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/15702/15221>).

sadar dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, untuk memastikan bahwa peraturan perpajakan telah dilaksanakan dengan baik oleh wajib pajak.<sup>20</sup>

Sanksi perpajakan adalah ketetapan yang sudah ditetapkan dari kebijakan perundang-undangan tentang pajak yang harus dipatuhi. Apabila sanksi pajak dilanggar maka wajib pajak akan ditangani langsung oleh petugas fiskus untuk ditindak lanjuti. Sanksi berlaku apabila mereka secara sengaja tidak mendaftarkan, mensalah gunakan tanpa hak. Pengusaha kena pajak melanggar kewajiban pajak dan merugikan pendapatan negara, maka akan diberikan kurungan penjara 6 tahun atau denda sebanyak-banyaknya 4 kali dengan denda wajib pajak tidak kurang dalam membayar.

Ada dua jenis sanksi pada perpajakan yakni:

1. Sanksi Administrasi adalah kerugian pembayaran negara terutama pada bunga serta hukum yang digunakan oleh fiskus untuk mematuhi pajak. Sanksi-sanksi administrasi yaitu:
  - a. Bunga pembayaran adalah pembayaran yang terlambat atau lewat dari masa waktu yang telah ditentukan serta pembayaran yang dilakukan sendiri tanpa adanya STP (Surat Tagihan Pajak), SKPKBT (Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar Tambahan) serta SKPKB (Surat Keterangan Pajak Kurang Bayar).
  - b. Bunga penagihan ialah iuran pembayaran pajak dengan ditagihkan pada surat tagihan seperti STP (Surat Tagihan Pajak) , SKPKBT (surat keterangan pajak kurang bayar tambahan) serta SKPKB (surat

---

<sup>20</sup> Dwi Rachmad Kurniawan, *Pahami Ketentuan, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas Sanksi Perpajakan*, Cet. 1, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 1.

keterangan pajak kurang bayar) tidak dilaksanakan pada batas waktu pembayaran.

- c. Bunga ketetapan ialah sanksi yang diberikan berupa bunga dengan dimasukan kedalam surat ketetapan pertambahan pokok wajib pajak.<sup>21</sup>

2. Sanksi Pidana adalah berlakunya hukum agar terpatuhinya norma perpajakan. Sanksi pidana terbagi menjadi beberapa yaitu:

- a. Ketentuan sanksi pidana, sesuai ketentuan perpajakan berdasarkan undang-undang berlaku bahwa sanksi pidana berupa, kurungan atau penjara.
- b. Denda pidana, sanksi berupa ancaman kepada pihak pajak apabila didapati melanggar peraturan perpajakan.
- c. Pidana penjara, Sanksi berlaku apabila wajib pajak melanggar peraturan yang berlaku.

#### **4. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus**

Menurut teori atribusi adalah teori kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pada dasarnya teori atribusi, menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal.<sup>22</sup>

<sup>21</sup>Mardiasmo, *Perpajakan*, Ed. 18, (Yogyakarta: Andi, 2016), 50.

<sup>22</sup>Rachmat Kriyantono, *Teori-Teori Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*, Cet.2, (Jakarta: Kencana, 2017), 171.

Kotler (2002), mengatakan bahwa kualitas pelayanan sangat penting untuk dikelola oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian dari pelanggan atau konsumen terkait pelayanan atas produk atau jasa yang mereka terima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diinginkan atau diharapkan (*expected service*).

Dabholkar (1996) dalam penelitian terhadap kualitas pelayanan mengajukan variabel-variabel kualitas pelayanan yang diterapkan pada perusahaan yang meliputi aspek fisik (*physical aspect*), Keandalan (*reliability*), interaksi personal (*personal interaction*), pemecahan masalah (*problem solving*), dan kebijakan (*policy*). Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas, baik kualitas jasa maupun produk maupun kualitas pelayanan yang disampaikan kepada wajib pajak.<sup>23</sup>

a. Pelayanan Fiskus

Pandianga mengemukakan bahwa pelayanan ialah proses perbuatan didalam memenuhi kebutuhan seseorang dengan kegiatan dengan dilaksanakan orang lain dengan langsung. Dan Alam, mengemukakan bahwa fiskus ialah seseorang dengan melaksanakan layanan pajak terhadap wajib pajak perihal perpajakan.<sup>24</sup>

Pelayanan fiskus merupakan cara dengan dikerjakan dari fiskus dengan mengurus, membantu serta menyediakan kebutuhan wajib pajak. Hasil pada

---

<sup>23</sup>Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, Cet. 1, (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2.

<sup>24</sup> Muh. Nasrul Khair, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Makassar Barat)," Universitas Muhammadiyah Makassar, (2021), <https://docplayer.info/208044295-pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-melalui-kepuasan-wajib-pajak-studi-pada-wajib-pajak-di-kpp-makassar-barat-skripsi.html>.

penelitian Ahmad Ardiansyah, Kertahadi dan Rizki Yudhi Dewantara tahun 2016 mengemukakan bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh yang signifikan langsung pada kepuasan wajib pajak. Penelitian tersebut guna mengetahui pengaruh dari variabel layanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak.<sup>25</sup>

Kewajiban fiskus ialah kewajiban membuat surat ketetapan pajak, dengan membantu wajib pajak, merahasiakan data wajib pajak, menertibkan surat ketetapan pajak, serta melakukan keputusan. Pada hal tersebut untuk hak fiskus dengan diatur pada perundang-undangan perpajakan diantaranya yakni: Hak menertibkan NPWP dengan NPPKP (Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak) dengan jabatan, surat paksa, surat ketetapan pajak serta surat perintah melakukan penyitaan, melaksanakan dan mengurangi sanksi administratif, melaksanakan penyidikan, pencegahan serta penyanderaan.<sup>26</sup>

#### 1) Definisi pelayanan

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

<sup>25</sup>Ahmad Ardiansyah, Kertahadi., dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak," *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, Vol. 11, No.1 (2016), 4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/296>.

<sup>26</sup>Aldeya Veronica, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Npwp)", *Jom. Fekon*, Vol. 2, No. 2 (Tahun: 2015),4,[https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?HI=Id&As\\_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btng=#D=Gs\\_Qabs&U=%23%3dbnc4y\\_Ci-H0j](https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?HI=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btng=#D=Gs_Qabs&U=%23%3dbnc4y_Ci-H0j).

petugas. Jadi pelayanan fiskus dapat di artikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Menurutnya Rangkuti definisi pelayanan didalam Silalahi pada tahun 2014 mengatakan bahwa pelayanan merupakan pekerjaan yang membutuhkan tindakan sebagai suatu pemberian jasa kepada pihak lain.<sup>27</sup>

## 2) Definisi pelayanan perpajakan

Menurut Siregar pada tahun 2017 adalah pemberian jasa yang diberikan oleh seseorang dalam hal ini untuk melayani sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan.

## 3) Dimensi pelayanan

Indikator pelayanan fiskus Menurut Perasuraman dikutip Komala tahun 2014, dapat dilihat dibawah ini yaitu:

### a) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Sikap tanggap yang diberi dari petugas pajak pada wajib pajak. Seperti memberi layanan yang baik, cepat dan tanggap agar terkesan baik di masyarakat. Daya tanggap memiliki indikator dibawah ini:

- 1) Kepastian informasi pelayanan perpajakan yang akan dilakukan.
- 2) Keinginan memberikan layanan yang memuaskan.
- 3) Kesiediaan untuk senantiasa menanggapi keluhan pelanggan.

---

<sup>27</sup>Ahmad Ardiyansyah, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak", *Jurnal Perpajakan*, Vol.II, No. I (2016), 3-4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/296>.

b) Kehandalan (*reliability*)

Kehandalan merupakan tindakan yang memuaskan dari petugas pajak. Artinya bahwa pelayanan sudah berdasar pada di janjikan.

Kehandalan memiliki beberapa indikator diantaranya:

- 1) Menjalankan ketetapan yang dibuat dan mampu menepati janji yang telah disepakati.
- 2) Senantiasa dapat membantu mengatasi masalah pelanggan.
- 3) Petugas pajak akan memberi kinerja dengan baik dalam melayani wajib pajak sebagai pelanggannya.
- 4) Memberikan kinerja sesuai yang dijanjikan.
- 5) Komitmen petugas fiskus adalah memberikan pelayanan yang kredibel dan tanpa kesalahan.

c) Empati

Empati merupakan perlindungan artinya adanya kemudahan melakukan komunikasi sehingga masyarakat dapat paham apa yang dijelaskan oleh petugas pajak.<sup>28</sup> Empati mempunyai indikator yaitu:

- 1) Perusahaan memberikan perlindungan pertama bagi pelanggan.
- 2) Seluruh perusahaan akan memberikan rasa nyaman bagi semua pelanggan.
- 3) Memberikan pelayanan suka rela.
- 4) Karyawan memahami kebutuhan pelanggannya.

---

<sup>28</sup>Ahmad Ardiyansyah, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 2 No. I (2016), 3-4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/2>

d) Jaminan

Jaminan artinya sesuatu yang di janjikan harus di laksanakan. Dalam hal ini adanya kesepakatan diawal bahwa pelayanannya berkewajiban memberikan jasa yang sesuai dengan peraturan yang ada, cepat, mudah serta teratur sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap kinerja dari perusahaan tersebut.

e) Bukti fisik

Bukti fisik artinya bukti yang dapat dilihat dan diamati, seperti barang dan jasa. Bukti fisik memiliki indikatornya yakni: (a) Penampilan pegawai, (b) Penampilan fasilitas baik, (c) Penampilan peralatan, dan (d) Penampilan dengan dapat dilihat dalam memberikan informasi layanan.<sup>29</sup>

## 5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian kepatuhan wajib pajak

Menurut teori asuransi, fiskus berhak memungut pajak dari penduduk, karena negara dianggap identik dengan perusahaan asuransi dan wajib pajak adalah tertanggung yang wajib membayar premi dalam hal ini pajak.<sup>30</sup>

Ismawan menjelaskan prinsip administrasi perpajakan yang diterima secara luas bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan wajib pajak bertanggungjawab menetapkan

---

<sup>29</sup> Ahmad Ardiyansyah, Kentahadi., dan Dewan Tara, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak," *Jurnal Perpajakan*, Vol. 2, No. I (Brawijaya: Universitas Brawijaya, 2016), 3-4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/2> 96.

<sup>30</sup> Indra Mahardika Putra, *Perpajakan Tax Amnesty*, (Yogyakarta: Anak hebat indonesia, 2020), 17.

sendiri kewajiban dan kemudian akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Menurut Kiryanto tahun 1999, kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai masukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak terutang, dan membayar pajak tepat waktu, tanpa ada tindakan pemeriksaan.<sup>31</sup>

1) Kewajiban wajib pajak

- a) Mendaftar diri dengan mendapat NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- b) Mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan secara baik serta melakukan pendataan diri pada kantor pajak dalam jangka waktu sudah ditetapkan.
- c) Melakukan pembukuan atau pencatatan yaitu membuat agenda rutin dengan mengumpul data serta informasi keuangan mencakup harta, modal, kewajiban, penghasilan serta biaya.
- d) Bila wajib pajak terjadi pemeriksaan, jadi wajib pajak perlu:
  1. Memperlihatkan buku ataupun catatan pemeriksaan, berkaitan dengan dokumen tentang pencatatan atas pendapatan yang didapatkan dari aktivitas bisnis, pekerjaan dengan bebas wajib pajak atau objek lainnya dengan terkena pajak.

---

<sup>31</sup> Ismon Zakya Hs, *Kepatuhan Wajib Pajak*, Cet.1, (Pekanbaru:Alaf Riau, 2015), 25.

2. Memperbolehkan petugas fiskus dalam memeriksa ruangan atau tempat-tempat yang harus diawasi serta membantu untuk kelancaran pemeriksaan.
3. Bila pada saat menyampaikan pembukuan, pencatatan dan dokumen penting terkait wajib pajak dalam merahasiakannya, jadi untuk kebutuhan pemeriksaan, keterkaitan dalam merahasiakannya yaitu dihilangkan.

## 2) Hak-hak wajib pajak

- a) Mengeluarkan surat banding atau surat penentangan apabila wajib pajak merasa adanya permasalahan.
- b) Menerima pembuktian surat pemberitahuan tahunan.
- c) Melaksanakan perbaikan terhadap kewajiban wajib pajak apabila ada surat pemberitahuan tahunan yang telah diajukan.
- d) Mengeluarkan surat permohonan mengenai penangguhan penyampaian surat pemberitahuan tahunan.
- e) Mengajukan permohonan penundaan ataupun angsuran pembiayaan pajak.
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak dengan terlibat pada surat ketentuan perpajakan.
- g) Mengajukan permohonan apabila ada surat ketetapan pajak dengan tidak sesuai.
- h) Memberikan kuasa pada orang lain dalam memahami kewajiban pajak.

- i) Meminta tanda bukti pemungutan dan pemotongan pajak.<sup>32</sup>

b. Kriteria wajib pajak yang patuh

Ada beberapa ketentuan dengan telah ditentukan dari DJP dengan berdasar dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK/03/2003, dengan berisi bahwa wajib pajak di katakan patuh bila:

- 1) Tepat waktu didalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan pada seluruh jenis pajak di dalam 2 thn terakhir.
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak yang seluruh jenis pajak, kecuali sudah mendapatkan izin didalam menunda dan mengangsurkan pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah diberi hukuman sebab melaksanakan tindak pidana pelanggaran pada bidang perpajakan didalam kurung waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Didalam 2 tahun terakhir melaksanakan pembukuan dengan didalam hal pada wajib pajak dengan sudah dilaksanakan pemeriksaan, koreksian kepada pemeriksaan dengan terakhir pada masing-masing jenis pajak dengan terutang paling banyak 5 %.
- 5) Wajib pajak dengan pelaporan keuangannya pada 2 thn terakhir diauditkan dari Akuntan Publik didalam tanggapan wajar tidak

---

<sup>32</sup>Juli Ratnawati, *Dasar-Dasar Perpajakan*, Ed. 1, (Yogyakarta: Deepunlish, 2015), 42.

terkecuali ataupun tanggapan pada terkecuali sepanjang tidak memberikan pengaruh pada laba rugi fiskal.<sup>33</sup>

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari penelitian jadi perkembangan kerangka fikir bisa di lihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Sesuai pada gambar kerangka pikir diatas, bisa dipahami bahwa pelayanan fiskus menjadi variabel bebas akan memberi pengaruh dan yang menjadi penyebab oleh variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari bahasa Yunani yaitu hupo dan thesis. Hupo adalah sementara, sedangkan thesis adalah pernyataan atau teori. Jadi hipotesis adalah pernyataan sementara atau dugaan sementara persoalan penelitian.<sup>34</sup>

Berdasarkan permasalahan pokok diatas, maka diduga bahwa:

H<sub>0</sub>: Terdapat pengaruh layanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi didalam membayar pajak KPP Pratama Palopo.

<sup>33</sup>Marieta Ariani dan Rubiatto Biellant, "Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak," *Jurnal Informasi Perpajakan dan Keuangan Publik* Vol. 13, No. 1 (2018), 15, <https://scholar.google.com/citations?user=E3IIOL0AAAJ&hl=en>.

<sup>34</sup> Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*, Cet. 4, (Jakarta: Kencana, 2017), 130.

H<sub>a</sub>: Tidak ada pengaruh layanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi didalam membayar pajak KPP Pratama Palopo.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Di dalam penelitian ini menggunakan penelitian dengan jenis kuantitatif karena teknik dengan dipakai dalam penelitian memakai teknik pengambilan sampel yang dilaksanakan dengan acak, pengumpulan datanya memakai instrument penelitian, analisis datanya berbentuk statistik atau kuantitatif pada sasaran dalam melakukan uji hipotesis yang ditentukan.<sup>35</sup>

#### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi pada penelitian ini di lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo dengan beradapada Jln. Andi Jemma, No.131, Kota Palopo. Pada penelitian ini, penulis memilih wajib pajak yang tercatat di daerah kerja kota Palopo serta waktu penelitian ini dilaksanakan di bulan Maret hingga September 2021.

#### C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Pelayanan Fiskus(X)	Administrasi pajak atau fiskus yaitu orang dengan mengerti ialah pajak atau disebut juga inspeksi pajak. Fiskus	1. Daya tanggap 2. Empati 3. Kehandalan 4. Bukti fisik

<sup>35</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Cet. Ke-18; Bandung: Alfabeta, Cv. April 2015), 18.

---

memiliki tugas dalam memungut dan mengambil iuran pada masyarakat (wajib pajak), yang berguna dalam pengeluaran rutin dengan pembangunan nasional, serta dalam menjalankan pemerintahan.

- |                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| <p>2. Kepatuhan Wajib Pajak(Y)</p> | <p>Kepatuhan wajib pajak ialah keadaan dengan dimana seorang wajib pajak memenuhi segala kewajiban pajaknya.</p> | <p>5. Jaminan</p> <p>1. Kepatuhan wajib pajak pada mendaftarkan diri dan mendapatkan NPWP.</p> <p>2. Kepatuhan wajib pajak pada mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan).</p> <p>3. Melakukan pemeriksaan.</p> <p>4. Melakukan pencatatan / pembukuan pajak.</p> |
|------------------------------------|--|---|

---

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian. Dengan dijadikan populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak sudah tercatat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo.

Sampel adalah bagian dari pada jumlah atau karakteristik dimiliki oleh populasi itu sendiri.<sup>36</sup> Dalam penelitian ini teknik dipakai dalam mengambil sampel yakni simple random sampling. Teknik simple random sampling atau pengambilan sample secara acak sederhana merupakan sebuah desain sample dengan mengambil sejumlah sample (n) dari suatu populasi (N).<sup>37</sup> Teknik dalam menetapkan jumlah sampel menggunakan teknik slovin. Adapun rumus pada teknik slovin ialah berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket:

n= sampel

N= populasi

e= perkiraan tingkat kesalahan

Didalam penelitian ini peneliti memakai 15% dengan menjadi persentase kesalahan pemungutan sampel. Jadi dalam memakai rumus teknik slovin di atas maka didapatkan sampel berikut ini:

$$n = \frac{1125}{1 + 1125 (0,15)^2}$$

$$n = \frac{1125}{1 + 1125 (0.0225)}$$

---

<sup>36</sup>Nur Achmad Budi Yulianto, Mohammad Maskan dan Alifiulahtin Utaminingsih, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cet. 1, (Malang: Polinema Press, 2018), 60-67.

$$n = \frac{1125}{26,3125}$$

$$n = 42,7553444 (43)$$

Sesuai dengan perhitungan di atas pada ukuran populasi yang berjumlah 1125 didapatkan jumlah sampel berjumlah 43 responden.

### E. Sumber Data

Data dengan dipakai didalam penelitian ini yakni data primer dengan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer yakni data penelitian di dapatkan dengan langsung pada sumbernya. Didapatkan melalui menyebarkan angket terhadap wajib pajak orang pribadi dengan tercatat pada KPP Pratama Palopo.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yakni data penelitian dengan di dapatkan dengan tidak langsung pada sumbernya. Data di dapatkan pada arsip dengan di miliki organisasi atau lembaga, penelitian literatur, penelitian terdahulu, serta jurnal dengan berkaitan pada permasalahan yang akan di teliti. Data sekunder seperti wajib pribadi non pegawai yang sudah tercatat pada KPP Pratama Palopo.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik didalam pengumpulan data dengandipergunakan didalam penelitian ini yakni kuesioner, observasi (pengamatan) serta dokumentasi dengan dijelaskan dibawah ini:

1. Angket atau kuesioner dipakai dalam mengambil data yang memakai susunan pernyataan dengan diberi pada responden ( wajib pajak) agar di isi, teknik angket ini dipakaidalam memperoleh data mengenai kepatuhan wajib pajak didalam membayarkan pajak setiap tahunnya pada KPP Pratama palopo.
2. Observasi atau pengamatan yaitu sebuah teknik pengumpulan data dalam dipakai untuk mengambil data hanya dengan pengamatan saja. Penelitian ini menggunakan observasi karena peneliti merasa perlunya melakukan observasi terkait penelitian penulis agar kedepannya sesuai dengan data yang akan penulis kerjakan.
3. Dokumentasi dilaksanakan dalam menyiapkan dokumen-dokumen menjadi bukti dengan akurat dalam bentuk catatan, foto sebagai keterangan dan penerapan pengetahuan.<sup>38</sup>

#### **G. Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian dengan dipakai didalam penelitian ini yakni menyebar kuesioner atau angket dengan disusun dari peneliti lalu memberikannya pada responden guna mengisinya. Instrumen penelitian yang dimaksud dalam memperoleh data yang akurat dengan bisa dipakai dalam memakai skala dalam mengukur sebuah instrument yakni skala likert. Skala likert dipakai dalam menguraikan seberapa besar jawaban dengan setuju dan

---

<sup>38</sup>Ir.sofyan sirear, M.M, *statistik parametric untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi spss versi 7*, (PT Bumi Aksara : Jakarta, 2015), 12.

tidak setuju pada pernyataan pada lima skala likert pada pedoman dibawah ini.<sup>39</sup>

Sangat Tidak Setuju = Poin 1

Tidak setuju = Poin 2

Kurang Setuju = Poin 3

Setuju = Poin 4

Sangat Setuju = Poin 5

Untuk memperoleh hasil dari penelitian dengan memberi kepuasan, penulis membuat rancangan kisi-kisi instrument penelitian dengan tujuan dalam menunjukkan hubungan antar tiap-tiap variabel pada penelitian ini. Didalam penelitian ini, pada tiap variabel dengan terdapat nantinya diberi deskripsi, kemudian menetapkan indikator dengan hendak di ukur sampai menjadi butir pernyataan, seperti tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrument Penelitian

No	Variabel	Dimensi/ Indikator	No. Item
1.	Petugas Fiskus (X)	1. Daya Tanggap	1, 2
		2. Kehandalan	3,4
		3. Jaminan	7,8
		4. Empati	5,6
		5. Bukti Fisik	9,10

<sup>39</sup>Uma Sekaran., dan Roger Bogue, *Metode Penelitian untuk Bisnis*, ( Edisi 6, Buku 2, Jakarta : Salemba 4, 2017), 30.

2.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftar diri dan mendapatkan NPWP.	1, 2
		b. Kepatuhan wajib pajak mengisi SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan).	3, 4
		c. Melakukan pemeriksaan	5, 6
		d. Melakukan pencatatan / pembukuan	7, 8

## H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### a. Uji Validitas

Pengujian ini dilaksanakan guna mengetahui valid ataupun tidaknya sebuah daftar pertanyaan yang dibuat. sekiranya pertanyaan yang diajukan menyatakan sahnya angket sehingga angket tersebut bisa dinyatakan baik serta bisa dipakai. Pengujian ini dipakai melalui perbandingan skor  $r$  hitung. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, jadi pernyataan dikatakan valid.<sup>40</sup> Standar validitas ialah memakai standar deviasi  $>$  0,294. Pada penelitian ini standar deviasi dilaksanakn terhada 43 responden.

<sup>40</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kulaitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 121.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas data

Variabel	Item	Corrected Item-Total Correlation	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
Pelayanan Fikus (X)	PF1	0,517**	0,294	Valid
	PF2	0,579**	0,294	Valid
	PF3	0,566**	0,294	Valid
	PF4	0,581**	0,294	Valid
	PF5	0,603**	0,294	Valid
	PF6	0,529**	0,294	Valid
	PF7	0,735**	0,294	Valid
	PF8	0,571**	0,294	Valid
	PF9	0,439**	0,294	Valid
	PF10	0,314**	0,294	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	kwp1	0,489**	0,294	Valid
	kwp 2	0,657**	0,294	Valid
	kwp 3	0,679**	0,294	Valid
	kwp 4	0,687**	0,294	Valid
	kwp 5	0,534**	0,294	Valid
	kwp 6	0,645**	0,294	Valid
	kwp 7	0,656**	0,294	Valid
	kwp 8	0,668**	0,294	Valid

Didalam table di atas bisa diketahui bahwa tiap-tiap variable mempunyai  $r_{\text{tabel}}$  dengan 0,294 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh variabel X dengan Y dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tetap. Pada dasarnya, uji realibilitas mengukur variabel yang digunakan melalui pertanyaan-pertanyaan yang digunakan.

Uji realibilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan.<sup>41</sup>

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpa	Ket
1	Pelayanan Fiskus (X)	0,764	Reliabel
2	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,775	Reliabel

Sumber: Data output SPSS 22

Didalam table diatas bisa diketahui bahwa tiap-tiap variabel mempunyai Cronbach Alpha melebihi dengan 0,60 jadi bisa diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel X dengan Y ialah konsisten dan reliabel.

### I. Teknik Analisis Data

Metode analisis data ialah mengolah data dengan dihasilkan pada daftar pertanyaan dalam menjadikan atau memasukan angka dengan mengerjakan perhitungan statistik. Sebelum melakukan olah data hendaknya dibagi berdasarkan kelompok juga kategori spesifik dibantu melalui tabel agar memudahkan proses analisis data yang didapatkan.

#### 1. Uji asumsi klasik

Pengujian asumsi klasik dilaksanakan sebelum melaksanakan pengujian hipotesis dalam mengetahui terdapat dan tidak adanya

<sup>41</sup> Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia, 2021), 17.

kekeliruan. Terdapat 3 uji asumsi klasik dengan akan dipakai penulis, yakni:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ialah guna mengetahui apakah populasi data itu terdistribusi dengan normal dan tidak. Sebagaimana dengan ditahu didalam uji t, serta uji f di asumsikan bahwa nilai residual mengikut distribusi normal.<sup>42</sup>

b. Uji Linearitas

Dalam mengetahui apakah ada hubungan linear diantara variabel independent dan dependent terikat sehingga penulis memakai uji linearitas ini. Ketentuan dengan dibutuhkan dalam menyatakan data ada mempunyai bersifat linear yakni melalui nilai *koefisien signifikans* *ipenyimpangan* pada linearitas serta membandingkan padaskor alpha denganterpilih, yakni 5% atau 0,05. Dalam menetapkan apakah data sifatnya linear yakni melalui memakai teknik *compare means* di SPSS 22.

c. Uji Heterokedasitas

Uji Heterokedasitas adalah uji yang menilai ada tidaknya kesamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup>Zulfikar, *Pengantar Pasar Modal dengan pendekatan Statistika*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 163.

<sup>43</sup>Ce Gunawan, *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition*, Cet.1, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2020), 128.

## 2. Uji regresi linear sederhana

Pengujian ini ialah uji dengan dipakai didalam mengukur besar pengaruh variabel independent dan variabel dependent didalam memprediksikan variabel independent dalam memakai variabel dependent.<sup>44</sup> Pengujian ini bisa dipergunakan didalam memprediksikan hingga bisa menyatakan baik atau buruk data variabel X pada tinggi dan rendahnya taraf variabel Y serta maupun kebalikannya, terdapat rumus didalam pengujian ini yakni:

$$Y = a + bX + e$$

Ket:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

a = Harga tetap (konstan)

b = Koefisien regresi dengan memperlihatkan perubahan naik atau turunnya variable independent. Apabila b terjadi kenaikan jadi data (+) dan apabila terjadi penurunan jadi data (-).

X = Pelayanan Fiskus

e = Error

## 3. Uji hipotesis

### a. Uji t (Parsial)

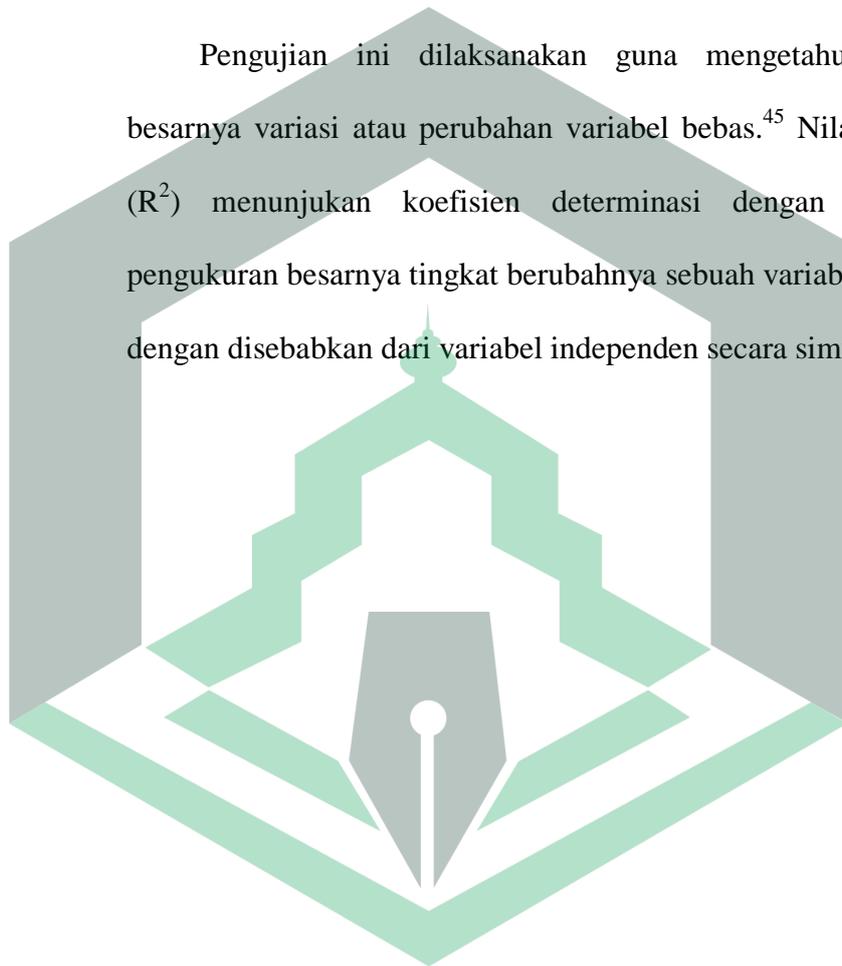
Pengujian ini dilaksanakan didalam mengetahui tiap-tiap pengaruh antar variabel. Apabila hasil uji  $T_{hitung} > T_{tabel}$  yang artinya ada pengaruh antara variabel. Pun begitu sebaliknya bila  $T_{hitung}$

<sup>44</sup>Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, Cet. 1, (Malang:Media Nusa Creative, 2016), 163.

$< T_{\text{tabel}}$  jadi tidak terdapat pengaruh antar variabel independent dengan dependent. Dengan taraf kesalahan sebuah variable sebesar 5% serta taraf keyakinan sebesar 95%. Pada taraf kesalahan sebuah variable  $< 5\%$  atau 0,05 jadi variable itu dikatakan signifikansi.

b. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Pengujian ini dilaksanakan guna mengetahui seberapa besarnya variasi atau perubahan variabel bebas.<sup>45</sup> Nilai R Square ( $R^2$ ) menunjukkan koefisien determinasi dengan melakukan pengukuran besarnya tingkat berubahnya sebuah variable dependen dengan disebabkan dari variabel independen secara simultan.



---

<sup>45</sup>Sigit Hermawan, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, Cet. 1, (Malang:Media Nusa Creative, 2016), 85.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Lokasi Penelitian

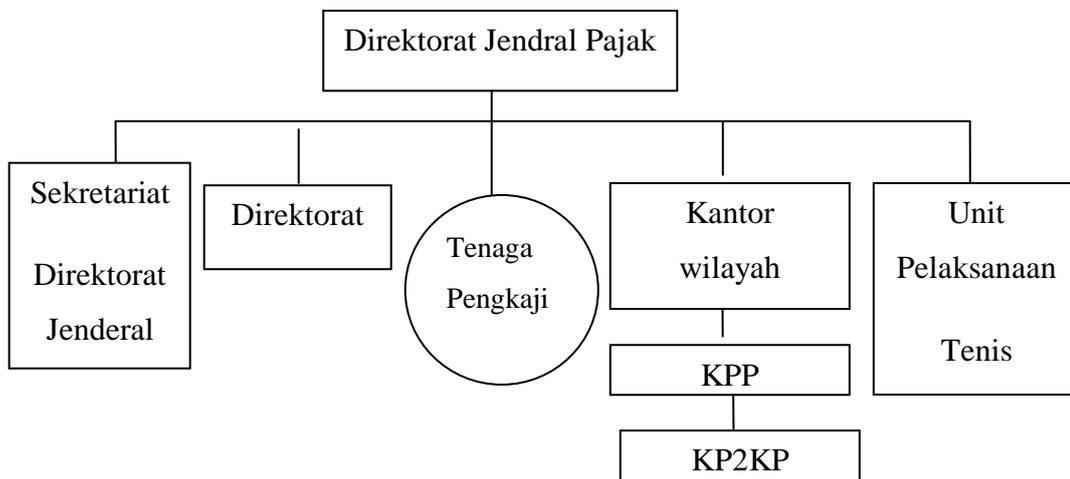
###### a. Sejarah Berdirinya KPP Pratama Kota Palopo

KPP Pratama Palopo ialah salah satu bidang vertikal Direktorat Jendral Pajak Kementerian Keuangan dengan menurut hirarki terletak di bawah kanwil DJP Sulawesi Selatan, Tenggara serta Barat. Sesuai dengan kebijakan Menteri Keuangan nomor 67/PMK/2008 KPP Pratama Palopo yang menjadi komponen modernisasi administrasi pajak dengan berciri skema administrasi pajak pada Kota Palopo yakni KPP Palopo dengan mengurus PPh, PPN, pajak tidak langsung yang lain dan KPP PBB Palopo dengan mengurus PBB. Dua kantor itu pernah mempunyai daerah kerja dengan berlainan, pada KPP Palopo mempunyai daerah kerja sekitar 9 Kabupaten/Kota, yakni Kab. Luwu, Kota Palopo, Kab. Kab. Luwu Timur, Luwu Utara, Kab. Wajo, Kab. Bone, dan Kab. Enrekang, serta Kab. Tana Toraja (sebelum ada pemekaran). Setelah membaaur sebagai KPP Pratama Palopo, daerah kerja sebanyak 6 Kabupaten/Kota dengan mencakup Kota Palopo, Kab. Luwu, Kab. Luwu Timur, Kab. Luwu Utara, 68 Kab. Toraja Utara serta Kab. Tana Toraja dengan memiliki sebanyak 83 Kecamatan, dengan 827 Desa atau Kelurahan pada luas daerah 1.645.615 Ha dengan penghuninya sebanyak 1.538.651 orang.

KPP Pratama Palopo mempunyai ciri khas dengan berada di model dengan menyamai rumah bangsawan pada wilayah Luwu dengan Toraja (bagian atap kombinasi desain adat Toraja dengan Bugis), mempunyai 2 halaman depan disebelah timur mengarah kelaut serta sebelah barat mengarah ke pegunungan. KPP Pratama Palopo terletak menghadap pada kantor walikota serta memiliki 2 jalan utama di Kota Palopo disebelah timur mengarah pada Jl. Andi Kambo dan disebelah barat mengarah pada Jl. Andi Jemma. Padamula KPP Pratama Palopo terbentuk menjadi komponen pada modernisasi administrasi pajak, kantor tersebut sudah mengalami dua kali penggantian pemimpin, yaitupada periode awal pada pertengah tahun 2008 hingga pada pertengah 2009 di pimpin dari bpk I Ketut Sukarda pada hingga kini pula berprofesi menjadi kepala KPP Pratama Jakarta Tamansari Dua, dengan berikutnya di pimpin dari Bpk Dionysius Lucas Hendrawan, berikutnya Bpk Muhammad Armadari sampai sekarang ini.

b. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo

Adapun struktur organisasi pada KPP Pratama Kota Palopo sebagai berikut:



## Sumber Kantor Pelayanan Pajak Kota Palopo

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Kota Palopo

### c. Visi dan Misi

#### 1. Visi KPP Pratama Palopo

Sebagai mitra terpercaya pembangunan bangsa dalam menghimpun penerimaan negara dengan menyelenggarakan administrasi pajak yang efektif, efisien, berintegritas, serta berkeadilan pada tujuan mendukung Visi Kementerian Keuangan: "sebagai pengelola keuangan negara dalam mewujudkan perkonomian Indonesia dengan produktif, inklusif kompetitif, serta berkeadilan".

#### 2. Misi KPP Pratama Palopo

Melakukan perumusan regulasi pajak dengan mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia, melakukan peningkatan kepatuhan pajak dengan layanan yang mempunyai kualitas serta mempunyai standardisasi, edukasi dengan pengawasan dengan efektif, dan menegakkan hukum dengan keadilan serta melakukan pengembangan proses usaha inti berbasis digital di dukung budaya organisasi dengan adaptif dengan kolaboratif dan aparatur pajak dengan profesional, terintegritas serta termotivasi.

### d. Motto dan Janji Layanan

1. Professional, bekerja berdasar pada kebijakan serta etika profesi yang melaksanakan tugas pada integritas dengan tinggi
2. Educate, memberi pemahaman pada masyarakat mengenai pajak.

3. Responsive, sebahtiasa memberi tanggapan pada kritikan, saran serta keluhan masyarakat
4. Friendly, memberi layanan pada sepenuh hati menganggap sebagai seorang teman
5. Care, menunjukkan kepedulian pada wajib pajak, masyarakat serta lingkungan sekitarnya
6. Trustfull, senantiasa menjaga kepercayaan dari masyarakat dengan melaksanakan reformasi birokrasi.

Mengambil slogan terdahulu oleh suku bugis, jadi janji pelayanan KPP Pratama Palopo dengan melakukan tugas dengan fungsinya yakni;

1. Sipakatau, kata tersebut mencakup artian saling menghormati, pada perihal memberi layanan KPP Pratama Palopo dengan mengedepankan perilaku menghargai antar fiskus
2. Sipakainge, kata tersebut mencakup artian saling mengingatkan, KPP Pratama Palopo membukakan diri dalam senantiasa menerima kritikan dengan saran oleh wajib Pajak.
3. Sipakalebbi, kata tersebut mencakup artian saling menghargai, dengan melakukan tugas KPP Pratama Palopo mengaplikasikan perilaku dengan menghargai pada wajib pajak tidak membeda-bedakannya.

## 2. Deskripsi Data Responden

### a. Karakteristik Identitas Responden

Didalam penelitian ini dengan menjadi responden ialah masyarakat wajib pajak di KPP Pratama Palopo. Ada 43 sampel responden yang dijadikan wajib pajak dengan melaksanakan tindak kepatuhan pada kantor pajak yang dijumpai disaat penelitian sedang berlangsung.

#### 1) Responden menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasar jenis kelamin wajib pajak bisa diketahui didalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Wajib pajak	
		Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-Laki	14	34%
2	Perempuan	29	66%
	Total	43	100%

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2021.*

Bedasar dengan yang tercantum didalam tabel diatas bisa diketahui bahwa wajib pajak orang pribadi diKPP Pratama Palopo dengan dipilih dijadikan responden tidak dibatasi dengan jenis kelamin tertentu. Pada hasil data angket dengan di isi dari responden menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi berdasarkan kelamin laki-laki sekitar 34%, serta pada jenis kelamin perempuan sekitar 66%.

## 2) Responden menurut Umur

Karakteristik responden berdasar umur wajib pajak orang pribadi bisa diketahui dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Umur/Usia

No	Umur/usia	Tanggapan Responden	
		Jumlah	Presentase (%)
1	21 - 30 tahun	23	53,3%
2	31 - 40 tahun	13	28,8%
3	41 - 50 tahun	3	8,88%
4	≥ 50 tahun	4	8,88%
	Total	43	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021.

Sesuai dengan tabel tersebut diketahui bahwa responden wajib pajak orang pribadi yaitu responden dengan usia 21-30 thn yaitu 23 responden atau 53,3%, orang pada umur 31-40 thn yaitu 13 responden atau 28,8%, responden pada umur 41-50 thn yaitu 3 responden atau 8,88% sedangkan responden dengan usia 50 keatas yakni 4 responden atau 8,88%. Jadi bisa diambil kesimpulan bahwa yang sebagai mayoritas wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palopo didominasi terhadap responden pada berusia 21-30 thn.

## 3) Responden menurut Pendidikan Terakhir

Sesuai dengan hasil data primer tentang karakteristik responden wajib pajak orang pribadi sesuai dengan pendidikan terakhirnya bisa diketahui dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Wajib pajak orang pribadi		
	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMP/SLTA	2	4,44%
2	SMA/SMK/MAN	13	33,3%
3	Strata 1	24	53,3%
4	Strata 2	4	8,88%
	Total	43	100%

Sumber : Data Primer, 2021

Sesuai dengan hasil pengolahan data primer tentang karakteristik responden dengan berdasar pada pendidikan terakhir, jadi total responden terbesar ialah responden dengan pendidikan SMP/SLTA yaitu 2 responden atau 4,44%, lalu responden dengan pendidikan SMA/SMK/MAN yaitu 15 responden atau 33,3% dan responden dengan pendidikan Strata 1 yaitu 24 responden atau 53,3% sedangkan Strata 2 yaitu 4 responden atau sebesar 8,88%. Jadi bisa dinyatakan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palopo didominasi terhadap responden pada berpendidikan terakhir Strata 1 (S1).

#### 4) Responden menurut jenis pekerjaan

Sesuai dengan hasil pengolahan data primer tentang karakteristik pekerjaan responden bisa diketahui dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasar Pekerjaan

No	Pekerjaan	Tanggapan Responden	
		Orang	Presentase (%)
1	PNS	7	15,5%
2	Karyawan	20	48,8%
3	Wiraswasta	16	35,5%
	Total	43	100%

Sumber: Data Primer, 2021.

Sesuai dengan hasil pengolahan data primer tentang karakteristik responden dengan berdasar pada pekerjaan, jadi total responden terbanyak ialah responden dengan menjadi PNS yaitu 7 orang atau 15,5%, sedangkan karyawan yakni 22 orang atau 48,8%, responden yang menjadi wiraswasta yaitu 16 responden atau 35,5%. Jadi bisa dinyatakan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi didominasi responden pada status pekerjaan menjadi karyawan.

##### 5) Responden Menurut Tingkat Penghasilan

Sesuai dengan hasil data primer tentang karakteristik tingkat penghasilan responden bisa diketahui dalam tabel dibawah ini:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasar Tingkat Penghasilan

No	Wajib pajak orang pribadi		
	Tingkat penghasilan/bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	≤1.000.000,- s/d 1.500.000,-	9	20%
2	≥2.000.000,- s/d 2.500.000,-	13	33,3%
3	3.000.000,- s/d 4.000.000,-	15	33,3%
4	5.000.000,- s/d 5.500.000,-	6	13,3%
	Total	43	100%

Sumber: Data Primer, 2021.

Sesuai dengan hasil pengolahan data primer tentang karakteristik responden yang berdasarkan tingkat penghasilan/bulan, jadi jumlah responden pengasilan terbanyakialah ≤1.000.000,- s/d 1.500.000,- yakni 9 responden atau sebesar 9%, sedangkan ≥2.000.000,- s/d 2.500.000,- yaitu 13 responden atau sebanyak 33,3%, sedangkan 3.000.000,- s/d 4.000.000,- yakni 15 responden atau 33,3%, sedangkan 5.000.000,0- s/d 5.500.000,- yaitu 6 responden atau sebanyak 13,3%. Jadi bisa dinyatakan bahwa mayoritas wajib pajak orang pribadi didominasi responden berpenghasilan 2.000.000,- sampai 4.000.000,- perbulan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Metode ini dipakai dalam mengetahui apakah nilai residual dan regresi berdistribusi normal ataupun tidak. Salah satu teknik pengujian normalitas yakni melalui pengujian *One Sample Kolmogrov Smirnov*. *One Sample Kolmogrov Smirnov* dipakai dalam mengetahui distribusi sebuah data, apakah mengikut distribusi dengan normal. Pada hal tersebut agar mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi dengan normal dan tidak. Pada uji residual terdistribusi normal bila tingkat signifikan melebihi pada 0,05.

Tabel 4.7 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,52753835
Most Extreme Differences	Absolute	,129
	Positive	,129
	Negative	-,098
Test Statistic		,129
Asymp. Sig. (2-tailed)		,170 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sesuai dari tabel diatas bisa di lihat hasil output *one sample kolmogov-smirnov* test dalam pengujian normalitas di ketahui bahwa jumlah sig Asymp.sig (2-tailed) sebanyak 0,170 dimana hasil itu lebih tinggi pada tingkat signifikan 0,05 atau  $0,170 > 0,05$ . Jadi bisa ditarik

kesimpulan bahwa pengujian normalitas didalam penelitian ini terdistribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Tabel 4.8 Uji Linearitas

			ANOVA Table				
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
kepatuhan wajib pajak * Pelayanan fiskus	Between Groups	(Combined)	249,716	12	20,810	,865	,589
		Linearity	110,733	1	110,733	4,601	,040
		Deviation from Linearity	138,983	11	12,635	,525	,871
		Within Groups	721,958	30	24,065		
		Total	971,674	42			

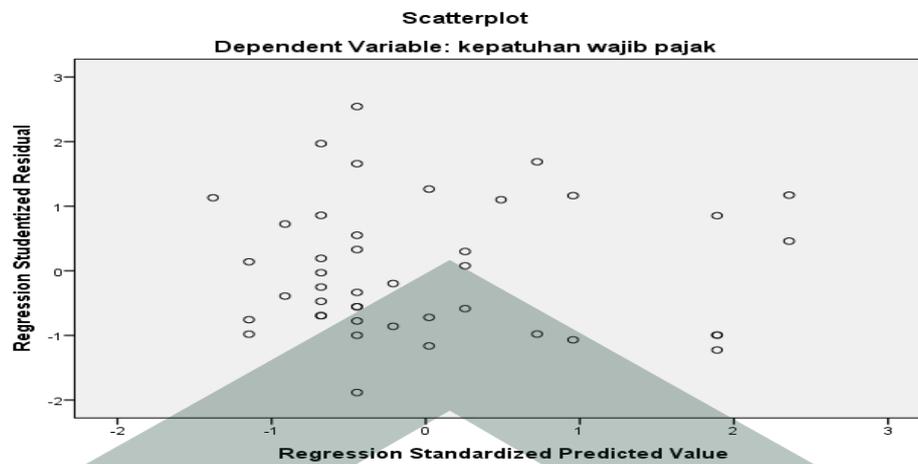
Sumber : Output SPSS 22.

Didalam tabel pengujian linearitas diatas bisa di ketahui bahwa ada hubungan dengan linear diantara pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan baris *Deviation from Linearity* padataraf signifikans  $> 0.05$  ( $0.871 > 0.05$ ) hal tersebut menyatakan bahwa adanya hubungan dengan linear dengan signifikansi diantara layanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak pada kota Palopo.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilaksanakan guna mengetahui apakah didalam model regresi dengan dibentuk adanya ketidaksamaan variasi pada residual model regresi. Data dengan baik dalam penelitian ini ialah data dengan tidak ada heterokedastisitas dan data dengan ada heterokedastisitas. Uji heteroskedastisitas didalam penelitian ini memakai teknik *scatterplot*.

Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data output SPSS 22

Hasil output scatterplot diatas yaitu:

- Titik-titik data meluas diatas atau dibawah angka nol.
- Titik-titik tidak terkumpul disatu tempat.
- Penyebaran titik-titik tidak berbentuk suatu pola.

Sesuai dengan uji heteroskedastisitas memakai teknik *scatterplot* maka diambil kesimpulan tidak ada masalah heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	
1				
	(Constant)	18,150	3,502	
	Pelayanan fiskus	,323	,136	,348

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data Output SPSS 22.

Didalam hasil uji diatas, didapat skor koefesien oleh persamaan regresi. Didalam uji ini, persamaan regresi sederhana dengan dipakai ialah:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak

X = Pelayanan fiskus

Denganhasil uji diatas diperoleh model persamaan regresinya:

$$Y = 18,150 + 0,323X$$

Koefesien didalam persamaan regresi linear sederhana diatas bisa memberi artian bahwa koefesien regresi pada konstan sebanyak 18,150 memperlihatkan bahwa bila variabel pelayanan fiskus mempunyai nilai nol ataupun tetap jadi kepatuhan wajib pajak terjadi peningkatan sebanyak 18,150.

Variable pelayanan fiskus 0,323 memperlihatkan bahwa bila variabel layanan fiskus naik 1 satuan jadi kepatuhan wajib pajak terjadi peningkatan sebanyak 0,323 satuan ataupun sebanyak 32,3%

## 5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis di laksanakan didalam mengetahui pengaruh seluruh variabel independent atau dependent dan di terima atau tidak suatu hipotesis tersebut.

### a) Uji t (Uji Parsial)

Uji ini dilaksanakan didalam menguji apakah variabel independent mempunyai pengaruh pada variabel dependent. Standar uji parsial (uji t)

bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat kebebasan (df) = n-k ialah 43-2-1 = 40. Sesuai dengan tabel distribusi "t" didapatkan  $t_{0,05,40} = 2,021$ . Dan  $t_{hitung}$  bisa memakai signifikan penelitian  $< 0,05$ .

Tabel 4.11 hasil Uji Parsial ( Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	T	Sig.
1 (Constant)	5,183	,000
Pelayanan fiskus	2,377	,222

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber : Output SPSS 22

Sesuai dengan tabel maka di dapatkan kesimpulan bahwa Pelayanan Fiskus sesuai dengan tabel *coefficients* tersebut hasil signifikansi pada variable petugas fiskus (X) sebanyak  $0,222 > 0,05$  dengan skor  $t_{hitung} 2,377 > t_{tabel} 2,021$ . Hal itu berarti bahwa petugas fiskus memiliki pengaruh yang signifikan pada minat kepatuhan wajib pajak.

#### b) Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dilaksanakan dengan melakukan pengukuran seberapa besar kemampuan sebuah model dengan menjelaskan varian variable terikat. Banyak peneliti mengusulkan agar memakai nilai adjusted  $R^2$  (Ghozali, 2006). Skor koefisien determinasi dengan dipakai ialah *R square*.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,338 <sup>a</sup>	,114	,092	4,58242

a. Predictors: (Constant), Pelayanan fiskus

b. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak

Sumber : Output Spss 22.

Sesuai dengan output tersebut didapatkan skor R Square sebanyak 0,114, dengan artian bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan fiskus pada variabel Y ialah sebanyak 11,4%, serta selebihnya sebanyak 88,9% berpengaruh dari faktor lainnya.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini tujuannya yakni dalam mengetahui bagaimana pengaruh layanan fiskus pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi didalam membayarkan pajak di Kpp Pratama Palopo. Didalam penelitian ini memakai teknik kuantitatif dengan jumlah populasi berjumlah 43 responden. Dimana sampel diambil dengan memakai metode simple random sampling, dengan dimana seluruh jumlah populasi menjadi sampel. Jenis sumber data dengan dipakai didalam penelitian ini memakai data primer dengan data sekunder. Angket terdiri pada 18 pernyataan, tiap pertanyaan mempunyai alternatif jawaban ialah: SS (Sangat setuju), S (Setuju), TS ( Tidak Setuju), serta STS ( Sangat Tidak Setuju). Sesudah didapatkan hasil data angket jadi penulis melaksanakan penganalisis data itu. Analisis data dilaksanakan melalui memakai regresi linear sederhana beberapa teknik dengan dipakai didalam

regresi sederhana ialah uji asumsi klasik (uji normalitas, uji linearitas serta uji heterokedastisitas), uji hipotesis (uji T dengan Uji R).

Hasil didalam penelitian ini diperoleh skor koefisien determinasi (R square) sebanyak 0,114 ataupun sama pada 11,4 %, hingga bisa diambil kesimpulan bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap wajib pajak yang terdaftar sebesar 11,4% dengan 88,9% di pengaruhi dari faktor lainnya diluar dari penelitian ini. Hasil pada uji parsial (uji T) menunjukkan bahwa skor  $T_{hitung}$  sebesar 2,377 dan  $T_{tabel}$  sebesar 2,021 atau  $2,377 > 2,021$  dan skor probabilitas signifikansinya sebanyak 0,222 ataupun  $0,222 > 0,05$  ( $H_0$  diterima lalu  $H_a$  ditolak). Jadi diambil kesimpulan variable pelayanan fiskus memberikan pengaruh dengan positif dengan signifikansi pada kepatuhan wajib pajak didalam membayarkan pajak pada KPP Pratama Palopo.

Hasil dari penelitian tersebut searah pada penelitian yang dilaksanakan pada Putri Wani Hanindyari (2018) dengan mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus mempunyai skor  $t_{hitung}$  sebanyak 0,192 pada nilai signifikan 0,05. jadi bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan fiskus memberikan pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.<sup>46</sup>

Didalam penelitian dengan dilaksanakan dari Akib, Sari dan Asria (2017), mengatakan bahwa layanan fiskus mempunyai pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Fiskus mempunyai pengetahuan, pengalaman,

---

<sup>46</sup> Putri Wani Hanindyari, " Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *jurnal Islaminomic*, Vol 6, no. 2 ( Agustus 42, 2018): 13, <http://eprintslib.umml.ac.id/2146/1/16.0102.0121-BAB%20V-DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.

kompetensi keahlian, pada sebuah aturan perpajakan, administrasi pajak serta pandang-undang perpajakan ini dengan di ukur dalam melihat bagaimana fiskus bisa memberi mutu layanan dengan terbaik untuk wajib pajak.<sup>47</sup>



---

<sup>47</sup>Akib, Sari., dan Asria, “Pengaruh Tanggung Jawab Moral Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*”, 13. <https://ojs.unus.ac.id/index.php/Akuntansi/Jurnal/view/7545>.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Sesuai dengan hasil didalam penelitian dengan sudah di uraikan diatas bisa di ambil kesimpulan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif yang signifikansi pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi didalam membayarkan pajak pada KPP Pratama Palopo. Didalam tabel sebelumnya bisa diambil kesimpulan bahwa besarnya angka koefisien determinasi (R Square) sebanyak 0,114 atau sama pada 11,4% dan selebihnya 88,9% berpengaruh dari faktor lainnya diluar pada penelitian yang diteliti dari penulis. Angka itu memberikan artian bahwa layanan fiskus memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak sebanyak 11,4% sedang 88,9% berpengaruh dari variabel lainnya. Pada hasil ujiregresi linear sederhana bisa diketahuibahwa  $T_{hitung} 2,377 > T_{tabel} 2,021$  dengan artian variabel pelayanan fiskus (X) memberi pengaruh dengan signifikansi pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

#### **B. Saran**

Adapun beberapa saran dengan bisa di berikan didalam penelitian ini diantaranya dibawah ini:

1. Untuk pemerintah yang menjadi pengambil keputusan serta peraturan yang diharap dapat memberi kejelasan peraturan dan kepastian hukum yang diterbitkan khususnya mengenai perpajakan.
2. Untuk perusahaan pajak yang menjadi wakil pemerintah, perusahaan pajak sepatutnya bisa bekerja secara lebih baik yang mengutamakan kepentingan

rakyatnya terkhusus wajib pajak, hingga kasus-kasus dengan telah terjadi tidak terulang serta wajib pajak tidak keberatan terhadap pembayaran pajaknya, dan penerimaan pada pajak akan terjadi peningkatan.

3. Untuk peneliti selanjutnya diharap bisa menambah variabel bebas ataupun pembuatan angket yang mempunyai hubungannya pada pengetahuan, sanksi dan pelayanan fiskus wajib pajak serta menambah sampel.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akib., Sari., dan Asria. “Pengaruh Tanggung Jawab Moral Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan,” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*’, 13. <https://ojs.unus.ac.id/index.php/Akuntansi/Jurnal/view/7545>.
- Ardiyansyah, Ahmad. ”Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak”, *Jurnal Perpajakan*, Vol.II, No. I (2016),3-4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/296>.
- Ardiansyah, Ahmad., Kertahadi., dan Rizki Yudhi Dewantara. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak,” *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, Vol. 11, No.1 (2016), 4, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/309/296>.
- Ariani, Marieta., dan Rubiatto Biettant. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak,” *Jurnal Informasi Perpajakan dan Keuangan Publik* Vol. 13, No. 1 (2018),15,<https://scholar.google.com/citations?user=E3II0L0AAAAJ&hl=en>.
- Badan Pusat Statistik. Diakses Januari, 26, 2020, <https://www.Bps.Go.Id/Statictable/2009/02/24/1286/Realisasi-Penerimaan-Negara-Milyar-Rupiah-2007-2018.Html>.

Caroko, Bayu., Heru Susilo dan Zahroh Z.A. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak," *Jurnal Perpajakan* Vol. 1, No. 1, (Januari, 2015), 3, <http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/77/69>.

Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, Jakarta: Guepedia, 2021.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya, (QS Al-Baqarah/267)*.

Faruq. *Hukum Pajak di Indonesia*, Cet. 1, Jakarta: Kencana, 2018.

Fitri Marcori. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Saksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh)," *Jurnal Akuntansi* Vol 6, No 3 (2018): 3-4, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/akt/article/view/3791>.

Gunawan, Ce. *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data Penelitian New Edition*, Cet.1, Yogyakarta:CV Budi Utama, 2020.

Hanindyari, Putri Wani. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *jurnal Islaminomic*, Vol 6, no. 2 (Agustus 2018): 13, <http://eprintslib.umml.ac.id/2146/1/16.0102.0121-BAB%20V-DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>.

Hermawan, Sigit. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*,

Cet. 1, Malang:Media Nusa Creative, 2016.

Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*, Cet. 1, Malang:

Media Nusa Creative, 2019.

Juli Ratnawati, *Dasar-Dasar Perpajakan*, Ed. 1, Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Khair, Muh. Nasrul. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Makassar Barat),” Universitas Muhammadiyah Makassar, (2021),

<https://docplayer.info/208044295-pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-melalui-kepuasan-wajib-pajak-studi-pada-wajib-pajak-di-kpp-makassar-barat-skripsi.html>.

Khodijah, Siti., Harry Barli, dan Wiwit Irawati. “Pengaruh Pemahaman Peraturan

Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, Vol, 4. No. 2, (31 Mei 2021): 185,

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI/article/view/12239/pdf>.

Kriyantono, Rachmat. *Teori-Teori Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi*

*Penelitian dan Praktik*, Cet.2, Jakarta: Kencana, 2017.

Kurniawan, Dwi Rachmad. *Pahami Ketentuan, Hindari Sanksinya: Kupas Tuntas*

*Sanksi Perpajakan*,Cet. 1, Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.

Lazarus Ramandey, *Perpajakan Suatu Pengantar*,Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish,

2020.

Mahfud. "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajak, Kesadaran Membayar Pajak Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Kepatuhan Wajib Pajak Badan," Vol. 6, No. 3, (Banda Aceh, 2017), 6. <http://www.Jurnal.Unsyiah.Ac.Id/Jaa/Article/View/8723/6997>.

Mahpudin, Endang., Suhono, dan Kosasih. *Perpajakan 'Pajak Terapan Brevet A & B,'* Yogyakarta: CV. Absolute Media, 2020.

Maulamin, Tufan., dan Sartono. *Akuntansi perpajakan*, Cet. 1, Tangerang: PT Human Pesona Indonesia, 2021.

Mardiasmo. *Perpajakan*, Ed. 18, Yogyakarta: Andi, 2016.

Pujiyanti, Ferra. *Perpajakan & UKM*, Lembar Pustaka, 2015.

Putra, Indra Mahardika. *Manajemen Pajak*, Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2021.

Putra, Indra Mahardika. *Perpajakan Tax Amnesty*, Yogyakarta: Anak hebat indonesia, 2020.

Rianty N, Martha., dan Nyayu Khairani Putri. *Pengantar Perpajakan*, Cet. 1, Palembang: Awfa Smart Media, 2020.

Sekaran, Uma., dan Roger Bogue. *Metode Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 6, Buku 2, Jakarta : Salemba 4, 2017.

Sentya N. Arum Sasmita. "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Pelaporan Kewajiban Perpajakan Disemarang," (Tahun: 2017), 2, <Http://Jurnal.Unpand.Ac.Id/Index.Php/Aks/Article/View/209/205>.

Sirear, Ir.sofyan M.M. *Statistik Parametric Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual Dan Aplikasi Spss Versi 7*, PT Bumi Aksara : Jakarta, 2015.

Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*, Cet. Ke-18; Bandung: Alfabeta, Cv. April 2015.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2017.

Suharno. *Keterbukaan Informasi Keuangan Untuk Kepentingan Perpajakan*, Jakarta Timur: PT. Edukasi Insan Cerdas, 2021.

Syarifudin, Akhmad. *Perpajakan*, Cet. 1, Kebumen: STIE Putra Bangsa, 2021.

Tene, Johannes Herbert., Jullie J. Sondakh., dan Jessy D.L. Warongan. ‘‘Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,’’ *Jurnal Emba*, Vol. 5, No. 2, (Juli: 2017), 445, <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/View/15702/15221>).

Veronica, Aldeya. ‘‘Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Wpop) Pada Kpp Pratama Senapelan Pekanbaru,’’ *E-Journal Jom Fekon* Vol. 2, No.2, (Tahun:2015).5, [https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?hl=Id&As\\_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btn=#D=Gs\\_Qabs&U=%23%3dbnc4y\\_Ci-H0j](https://Scholar.Google.Co.Id/Scholar?hl=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Pengaruh=Sosialisasi=Perpajakan&Btn=#D=Gs_Qabs&U=%23%3dbnc4y_Ci-H0j).

Yulianto, Nur Achmad Budi., Mohammad Maskan dan Alifiulahtin Utaminingsih.

*Metodologi Penelitian Bisnis*, Cet. 1, Malang: Polinema Press, 2018.

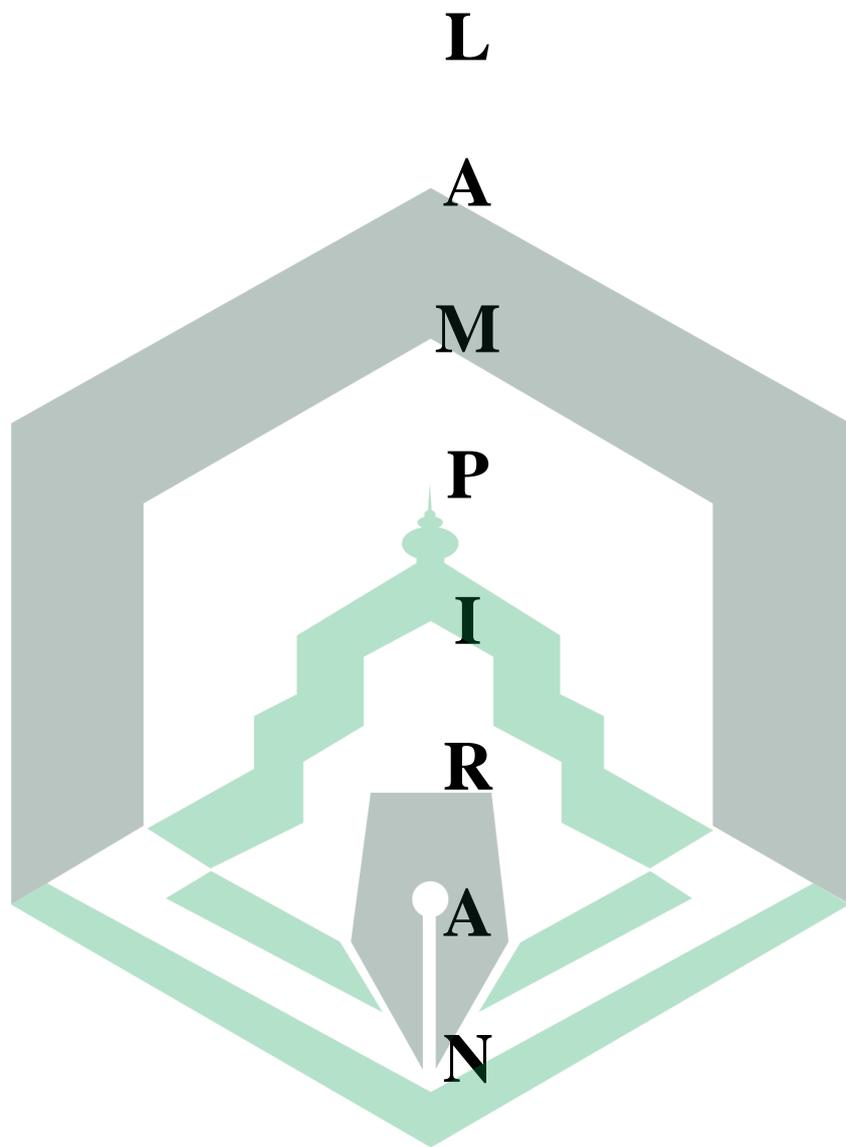
Yusuf, Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*, Cet. 4, Jakarta: Kencana, 2017.

Zakya Hs, Ismon. *Kepatuhan Wajib Pajak*, Cet.1, Pekanbaru:Alaf Riau, 2015.

Zulfikar. *Pengantar Pasar Modal dengan pendekatan Statistika*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.

[https://Scholar.Google/Co/Id/Scholar?hl=Id&As\\_Sdt=0%2c5&Q=Sejarah=Pemikiran+Ra+Mengenai+Pajak+&Btn=#D=G\\_s\\_Qabs&U=%23p%3dm1seusx80bej](https://Scholar.Google/Co/Id/Scholar?hl=Id&As_Sdt=0%2c5&Q=Sejarah=Pemikiran+Ra+Mengenai+Pajak+&Btn=#D=G_s_Qabs&U=%23p%3dm1seusx80bej).





## KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Untuk keperluan dalam menyusun skripsi, saya dengan biodata sebagai berikut:

Nama : St. Arofah

NIM : 16.0402. 0056

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Berkenan dengan penelitian proposal skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Palopo”**. Saya sangat membutuhkan informasi dari anda untuk menyelesaikan proposal skripsi ini, oleh karena itu, saya mengharapkan bantuan anda untuk mengisi angket/kuisisioner ini. Informasi atau data yang diperoleh bersifat rahasia dan hanya akan dipergunakan untuk penelitian ini. Sebelum dan sesudahnya, saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan anda untuk membatu dalam pengisian angket ini.

Hormat saya,

**St. Arofah**

## A. PROFIL RESPONDEN

Isi dan berikan tanda ilang (X) pada kotak yang tersedia dibawah ini.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki-Laki
  - Perempuan
3. Usia :
  - $\leq 21$  Tahun
  - 21 – 30 Tahun
  - 31 – 40 Tahun
  - 41 – 50 Tahun
  - $\geq 50$  Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
  - SD
  - SMP/MTS
  - SMA/MK/MAN
  - .....
5. Nama Usaha :
6. Alamat Usaha :

Palopo, .....2021

.....

### A. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Silahkan beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternative jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternative jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beritanda check list (√) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang lewat.

### B. Keterangan Jawaban

Untuk menjawab pertanyaan berikut, silahkan disesuaikan dengan beberapa banyak pengetahuan anda mengenai pajak. Skala penilaian adalah sebagai berikut.

Singkatan	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat Tidak setuju	1

### 1. Variabel Petugas Fikus (X)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Daya Tanggap</b>						
1.	Petugas fiskus bersifat ramah dan sopan dalam melayani setiap wajib pajak.					
2.	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh wajib pajak.					
<b>Kehandalan</b>						
3.	Petugas pajak selalu menindak lanjuti pengaduan dari masyarakat dengan cepat.					
4.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.					
<b>Empati</b>						
5.	Petugas pajak selalu membantu berbagai keluhan dari nasabah.					
6.	Petugas pajak memberikan rasa nyaman kepada wajib pajak.					
<b>Jaminan</b>						
7.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.					
8.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya.					
<b>Bukti fisik</b>						
9.	Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.					
10.	Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) di kantor pelayanan pajak tersedia dengan baik.					

## 2. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
<b>Kepatuhan Dalam Membayar Pajak</b>						
1.	saya mendaftarkan diri secara sukarela ke kantor pajak KPP Pratama Palopo.					
2.	Saya tidak akan menunggak membayar pajak					
<b>Kepatuhan Dalam Mengisi SPT</b>						
3.	Saya selalu mengisi SPT ( Surat Pemberitahuan Tahunan) dan membayar pajak tepat waktu.					
4.	Saya sering lupa waktu jatuh tempo pembayaran pajak.					
<b>Melakukan Pemeriksaan</b>						
5.	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
6.	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
<b>Melakukan Pencatatan / Pembukuan</b>						
7.	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.					
8.	saya bersedia memberikan dan yang diperlukan dalam proses pemeriksaan pajak.					

**HASIL KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PELAYANAN FISKUS  
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM  
MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA PALOPO**

Variabel X										Total	Variabel Y							Total	
1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	22	4	5	3	4	4	3	2	2	27
2	3	1	2	1	3	2	2	1	3	20	5	4	4	4	3	2	2	3	27
5	4	4	3	3	4	2	4	1	2	32	4	3	4	3	2	3	3	2	24
4	2	2	1	2	2	1	2	1	1	18	3	4	5	3	4	3	3	3	28
1	3	4	2	3	4	3	4	3	5	32	5	3	4	3	5	3	4	5	32
3	1	4	1	2	2	2	3	2	1	21	3	2	2	4	2	3	2	3	21
2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	19	3	2	3	1	2	3	3	2	19
2	3	4	4	2	4	3	5	4	3	34	4	5	3	5	3	4	3	4	31
2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	21	3	4	3	2	1	2	4	3	22
1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	22	5	2	3	2	3	4	3	4	26
1	2	2	3	2	2	4	1	2	2	21	4	5	4	2	1	4	3	5	28
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	22	4	2	3	3	2	3	2	3	22
2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	21	4	5	4	5	3	5	3	4	33
4	2	3	1	2	1	2	2	1	2	20	3	3	4	3	2	3	2	2	22
4	3	3	2	2	3	4	1	2	3	27	5	4	5	4	5	4	3	4	34
4	3	4	1	2	5	4	5	2	2	32	4	3	4	2	3	2	2	3	23
2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	19	4	3	2	3	3	2	2	1	20
2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	22	4	3	3	4	2	1	2	4	23
2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	27	4	2	3	3	2	4	2	2	22
2	4	1	5	2	5	1	2	1	2	25	5	3	3	2	3	2	3	2	23
2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	21	4	4	2	3	2	3	2	3	23
3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	22	3	2	3	2	3	4	2	2	21
2	4	2	2	3	1	2	4	2	2	24	4	4	5	3	4	4	4	3	31
2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	22	4	4	2	3	1	3	2	4	23
2	4	2	5	2	2	1	2	2	1	23	3	3	2	3	2	2	3	3	21
4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	28	2	4	3	4	2	3	2	2	22
1	3	2	1	2	2	3	2	2	3	21	4	4	5	3	2	3	1	3	25
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	3	2	3	2	3	3	4	4	24
2	2	3	3	2	2	3	4	3	2	26	4	3	5	3	4	5	4	3	31
2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	21	4	3	1	2	2	3	2	4	21
2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	22	4	3	5	3	2	2	1	2	22
2	3	3	1	2	1	3	2	2	3	22	3	2	1	2	1	3	2	2	16
2	4	3	2	3	2	2	2	3	2	25	4	3	3	4	3	2	4	3	26
2	3	2	2	3	2	1	4	2	2	23	4	3	3	3	4	3	2	2	24

2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	19	4	2	4	2	3	2	3	4	24
2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	25	5	4	3	5	2	3	2	3	27
3	3	2	4	4	2	4	4	5	3	34	5	5	4	4	5	3	4	4	34
1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	22	4	3	5	4	5	4	3	4	32
1	3	2	3	2	2	4	1	2	2	22	5	5	4	4	5	4	5	4	36
3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	28	5	3	4	3	4	4	4	5	32
2	4	3	3	5	2	5	3	3	2	32	4	5	1	5	2	2	3	2	24
2	1	3	2	2	2	5	2	3	2	24	3	3	2	2	3	2	2	3	20
4	3	3	4	2	2	1	2	2	1	24	4	3	2	4	2	3	2	2	22



**UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS**  
**PENGARUH PELAYANAN FISKUS**  
**TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM**  
**MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA PALOPO**

**A. Uji Validitas**

**1. Variabel Pelayanan Fiskus (X)**

		Correlations																
		PP X1	PP X2	PP X3	PP X4	PP X5	PP X6	PP X7	PP X8	PP X9	PP X10	PP X11	PF X12	PF X13	PF X14	PF X15	TOTAL	
P P X 1	Pearson Correlation	1	.454**	0.154	0.152	.374*	0.133	.304*	0.241	.489**	0.249	0.008	-	0.052	0.197	0.272	0.035	.517**
	Sig. (2-tailed)		0.002	0.311	0.319	0.011	0.385	0.042	0.111	0.001	0.099	0.968	0.732	0.195	0.071	0.821		0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P P X 2	Pearson Correlation	.454**	1	.379*	0.192	.299*	0.219	.337*	.311*	.496**	.383**	0.252	0.122	0.09	0.028	0.063	-	.579**
	Sig. (2-tailed)	0.002		0.001	0.205	0.046	0.147	0.024	0.037	0.001	0.009	0.095	0.425	0.557	0.854	0.679		0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P P X 3	Pearson Correlation	0.154	.379*	1	0.235	0.162	0.053	.439**	0.006	0.212	0.125	0.216	0.025	.345*	-.303*	0.001	-	.385**
	Sig. (2-tailed)	0.311	0.001		0.12	0.286	0.727	0.003	0.95	0.163	0.413	0.154	0.872	0.02	0.043	0.995		0.009
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P P X 4	Pearson Correlation	0.152	0.192	0.235	1	0.229	.441**	.326*	0.249	.407**	0.22	0.008	.308*	0.173	0.05	0.28		.566**
	Sig. (2-tailed)	0.319	0.205	0.102		0.13	0.002	0.029	0.099	0.005	0.146	0.96	0.04	0.255	0.744	0.062		0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P P X 5	Pearson Correlation	.374*	.299*	0.162	0.229	1	0.265	.334*	.362*	.418**	0.229	0.067	0.275	0.192	0.079	0.118		.581**
	Sig. (2-tailed)	0.011	0.046	0.286	0.13		0.078	0.025	0.015	0.004	0.131	0.663	0.067	0.205	0.605	0.439		0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
P P X	Pearson Correlation	0.133	0.241	0.035	.441**	0.265	1	.310*	.421**	.365*	.386**	0.133	.330*	0.175	0.072	0.033		.561**





KWP Y4	Pearson Correlati on	0.122	.554*	0.283	1	0.123	.584**	.366*	.365*	.687**
	Sig. (2- tailed)	0.424	0	0.059		0.42	0	0.013	0.014	0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
KWP Y5	Pearson Correlati on	0.078	0.005	.332*	0.123	1	0.123	.438*	.481**	.534**
	Sig. (2- tailed)	0.609	0.977	0.026	0.42		0.42	0.003	0.001	0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
KWP Y6	Pearson Correlati on	.294*	.347*	.323*	.584*	0.123	1	0.281	0.259	.645**
	Sig. (2- tailed)	0.05	0.019	0.031	0	0.42		0.061	0.086	0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
KWP Y7	Pearson Correlati on	0.035	0.292	.351*	.366*	.438*	0.281	1	.434**	.656**
	Sig. (2- tailed)	0.818	0.052	0.018	0.013	0.003	0.061		0.003	0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
KWP Y8	Pearson Correlati on	0.177	0.166	0.242	.365*	.481*	0.259	.434*	1	.668**
	Sig. (2- tailed)	0.244	0.277	0.11	0.014	0.001	0.086	0.003		0
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
TOTAL	Pearson Correlati on	.489*	.657*	.679**	.687*	.534*	.645**	.656*	.668**	1
	Sig. (2- tailed)	0.001	0	0	0	0	0	0	0	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).										

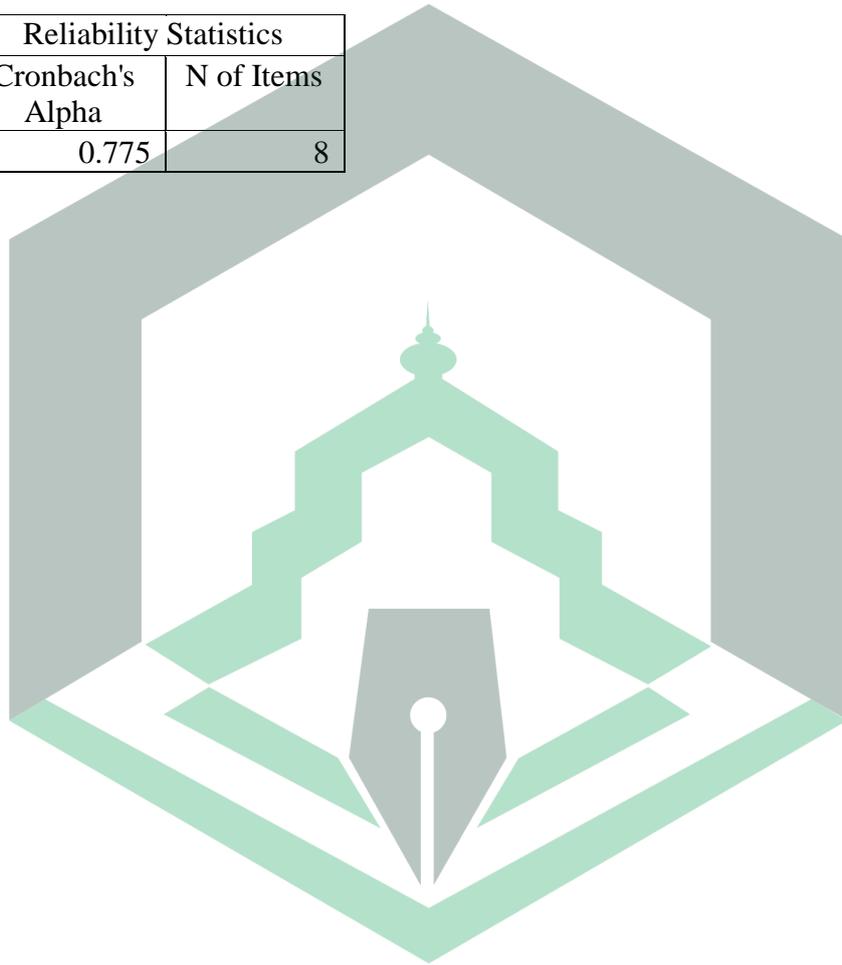
## **B. UJI RELIABILITAS**

### **1. Uji reliabilitas Pelayanan Fiskus (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.764	10

### **2. Uji reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.775	8





1 2 0 2 1 1 9 0 0 9 0 1 8 7

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 326048

**ASLI**

**IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 187/IP/DPMPPTSP/IV/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK,
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014,
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo,
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Dibenarkan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : ST. AROFAH  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Alamat : Jl. Sungai Pareman II Kota Palopo  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 NIM : 16.0402.0056

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PENGARUH PENGETAHUAN, SANKSI DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KPP PRATAMA PALOPO**

Lokasi Penelitian : KPP PRATAMA PALOPO  
 Lamanya Penelitian : 06 April 2021 s.d. 06 Mei 2021

**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
 Pada tanggal : 07 April 2021  
 a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
 Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

**ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP**  
 Pangkat : Penata  
 NIP : 19780805 201001 1 014

**Tembusan :**

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SULAWESI**  
**SELATAN, BARAT, DAN TENGGARA**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALOPO**

JALAN ANDI DJEMMA NO. 131, PALOPO 91921  
TELEPON : (0471) 23519; FAKSIMILE : (0471) 22582; LAMAN [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id); LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN  
KRING PAJAK (021) 1500200; SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)  
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200,  
SUREL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id), [informasi@pajak.go.id](mailto:informasi@pajak.go.id)

Nomor : S-8021/WPJ.15/KP.04/2020 03 Desember 2020  
Sifat : Biasa  
Hal : Tanggapan atas Permohonan Data Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo  
Jalan Bitti, Kota Palopo

Sesuai dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo nomor 220/In.19/F.EBI/PP.00.9/10/2020 tanggal 9 Oktober 2020 hal Permohonan Izin Penelitian atas nama:

Nama : ST. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Pekerjaan : Mahasiswa

Dengan ini disampaikan bahwa menunjuk Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-23/PJ/2012 tanggal 25 April 2012 tentang Pemberian Izin Penelitian (Riset) dan/atau Praktik Kerja Lapangan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Proses pemberian layanan izin riset yang semula dilaksanakan secara manual selanjutnya akan dilakukan secara daring
2. Pengajuan permohonan izin riset oleh periset dilakukan dengan mengakses aplikasi melalui jaringan internet pada alamat <https://eriset.pajak.go.id/> Syarat permohonan izin riset, adalah:
  - a. Surat keterangan atau pengantardari badan, lembaga, sponsor, perguruan tinggi, atau membuat surat pernyataan melaksanakan riset secara mandiri;
  - b. Proposal riset; dan
  - c. Surat pernyataan bermeterai bersedia menyerahkan hasil riset ke DJP.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor,



Secara elektronik

Khri Rolanto

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 09 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

---

I. Nama Mahasiswa : St. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

II. Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo.

III. Tim Dosen Pembimbing :

A. Pembimbing Utama (I) : Dr. Takdir. SH., M.H.

B. Pembantu Pembimbing (II) : Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

Palopo, 07 Februari 2019

a.n. Rektor  
Dekan,

Ramlan M

LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR 464 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO

- I. Nama Mahasiswa : St. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah
- II. Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Palopo.
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  
Penguji Utama (I) : Muzayyanah Jabani, ST., M.M.  
Pembantu Penguji (II) : Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA Ek.

Palopo, 18 Oktober 2021

Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Ramlah M.

# Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Palopo

## ORIGINALITY REPORT

**15%** SIMILARITY INDEX  
**15%** INTERNET SOURCES  
**7%** PUBLICATIONS  
**6%** STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id <small>Internet Source</small>	3%
2	docobook.com <small>Internet Source</small>	1%
3	etheses.uin-malang.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
4	ojs.jurnalrekaman.com <small>Internet Source</small>	1%
5	eprints.iain-surakarta.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
6	Submitted to IAIN Kudus <small>Student Paper</small>	1%
7	eprints.walisongo.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
8	e-journal.unmas.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
9	jiip.stkipyapisdompu.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
10	repositori.usu.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
11	dspace.uii.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
12	repository.um-surabaya.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
13	repositori.unsil.ac.id <small>Internet Source</small>	<1%
14	docplayer.info <small>Internet Source</small>	<1%

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (satu) Skripsi

Hal : Skripsi an. St. Arofah

Yth. Dekam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : St. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan  
Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di  
KPP Pratama Palopo.

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagai mana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

**Tim Verifikasi**

1. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E. Sy., M.A., Ek. ( )  
Tanggal : 7 Februari 2022

2. Purnama Sari, S.E. ( )  
Tanggal : 10 Februari 2022

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :  
Hal : Skripsi an. ST. Arofah  
Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : ST. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian tutup / munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

Dr. Takdir, SH.,MM

Tanggal : 4 Februari 2022

Pembimbing II

Nurdin Batjo, S. Pt.,M.M

Tanggal : 4 Februari 2022

Muzayyanah jabani, S.T., M.M.  
Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy.,M.A., Ek.  
Dr. Takdir, SH., M.H.  
Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp :-  
Hal : Skripsi an. St. Arofah  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : St. Arofah

NIM : 16 0402 0056

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| 1. Muzayyanah jabani, S.T., M.M.<br>Penguji I            | (<br>Tanggal: 4 Februari 2022 |
| 2. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy.,M.A., Ek.<br>Penguji II | (<br>Tanggal: 4 Februari 2022 |
| 3. Dr. Takdir, SH., M.H.<br>Pembimbing I/Penguji         | (<br>Tanggal: 3 Februari 2022 |
| 4. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.<br>Pembimbing II/Penguji    | (<br>Tanggal: 4 Februari 2022 |

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul : *Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Palopo.*

yang ditulis oleh :

Nama : St. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Dr. Takdir, SH.,MH.

NIP.197907242003121002

Tanggal :23/12/2021

Pembimbing II

Nurdin Batjo, S.Pt.,M.M.

NIP.0903027601

Tanggal :23/12/2021

## HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul " Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Kpp Pratama Palopo" yang ditulis ole St. Arofah, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0056, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dala seminar hasil penelitian pada hari Senin, 08 November 2021 yang telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang munaqasyah.

### TIM PENGUJI

- |  |  |
|--|--|
| 1. Dr. Hj. Ramlah M.,M.M.<br>(Ketua Sidang/penguji)                    | (<br>Tanggal:    |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A.<br>(Sekretaris Sidang/penguji) | (<br>Tanggal:   |
| 3. Muzayyanah Jabani, S.T.,M.M<br>(Penguji I)                          | (<br>Tanggal:  |
| 4. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy.,M.A.,Ek<br>(Penguji II)               | (<br>Tanggal:  |
| 5. Dr. Takdir, S.H.,M.H<br>(Pebimbing I/ Penguji I)                    | (<br>Tanggal:  |
| 6. Nurdin Batjo, S.Pt.,M.M<br>(Pembimbing II/Penguji I)                | (<br>Tanggal:  |

LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN UJIAN MUNAQASYAH

Konsultasi ke. 1 Hari Tanggal. 28 Februari 2022

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Perbaiki revisi ujian
2	Acc
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji II

*Murdin*

Murdin Bachjo S.Pd.MM  
NIP. 0903027601



LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN UJIAN MUNAQASYAH

Konsultasi ke. 1 Hari Tanggal. 29 Februari 2022

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	
2	Acc
3	layak pada tahap
4	ujian Tugap Skripsi
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing I

*Dr. Tatung*

Dr. Tatung S.H.MH  
NIP. 197907242003121002



**KARTU KONTROL  
SEMINAR HASIL SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

IAIN PALOPO

E-mail: [iainpalopo.feb@gmail.com](mailto:iainpalopo.feb@gmail.com) Website: <http://febi-iainpalopo.ac.id>

Nama : ST. AROFAH  
 NIM : 16.04.02.0056  
 Prodi : Perbankan Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Senin, 5 Agustus 2019	Astiana Sam	Strategi bauran pemasaran pada Grobak Kopi Brew Kota Palopo		
2	Selasa, 6 Agustus 2019	Mirrawati	Strategi bauran pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan Produk Rahn di pengadalan syariah		
3	Selasa, 6 Agustus 2019	Murul Uiyah	Pengaruh inovasi produk terhadap minat marketing dibank syariah pada masyarakat Kelurahan Benteng Kota Palopo		
4	Kamis 15 Agustus 2019	Ardi Wicaksana B.	Pengaruh Ekuitas Merek terhadap keputusan pembelian lacte ya dimoderasi dengan harga		
5	Senin, Jumat 12 Agustus 2019	Hastuti	Optimalisasi pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap loyalitas nasabah Palopo		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ranyah Makkulasse, MM.  
 NIP. 196102081-199403 2 001

NB.:

- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
- Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Billi Kota Palopo 91914 Telepon/HP 085243175771  
Email: febi@iainpalopo.ac.id, Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

#### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Saepul, S.Ag., M. Pd.I  
NIP : 19720715 200604 1 001  
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha  
Unit Kerja : FEBI IAIN Palopo

menerangkan bahwa:

Nama : St.AROFA  
NIM : 16 0402 0056  
Semester/Prodi : XI / PBS-F  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

yang bersangkutan benar telah melunasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) semester

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 08 Februari 2022  
Kepala Bagian Tata Usaha



Saepul, S.Ag., M.Pd.I  
NIP 19720715 200604 1 001



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO  
TRANSKRIP PRESTASI AKADEMIK  
DIBERIKAN KEPADA

NAMA : ST. AROFAH  
NIM : 16 0402 0056

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : Perbankan syariah

No	Nama Mata Kuliah	Nilai (N)	Kredit (K)	N x K	Ket
1	DASAR DASAR EKONOMI ISLAM	4,00	3	12,00	A+
2	BAHASA ARAB 1	2,75	2	5,50	B-
3	BAHASA INDONESIA	3,75	2	7,50	A
4	BAHASA INGGRIS 1	3,75	2	7,50	A
5	CIVIC EDUCATION	3,50	2	7,00	A-
6	METODE BACA TULIS AL-QUR'AN	3,75	2	7,50	A
7	METODE PENULISAN KARYA ILMIAH	3,50	2	7,00	A-
8	PENGANTAR STUDI ISLAM 1	3,75	2	7,50	A
9	TEORI DAN PRAKTIK DAKWAH 1	3,75	2	7,50	A
10	ULUMUL QURAN	3,25	2	6,50	B+
11	MUATAN LOKAL (ISLAM, EKONOMI DAN BUDAYA LOKAL)	3,00	2	6,00	B
12	USHUL FIQHI	3,50	2	7,00	A-
13	PENGANTAR AKUNTANSI SYARIAH	3,25	3	9,75	B+
14	TAFSIR AYAT DAN HADIS EKONOMI	3,00	3	9,00	B
15	PENGANTAR FILSAFAT	3,25	2	6,50	B+
16	ULUMUL HADIS	3,50	2	7,00	A-
17	ETIKA BISNIS ISLAM	3,50	3	10,50	A-
18	PENGANTAR BANK SYARIAH	3,25	3	9,75	B+
19	PENGANTAR MANAJEMEN	3,00	3	9,00	B
20	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	3,50	3	10,50	A-
21	FIQHI MUAMALAT	4,00	2	8,00	A+
22	TAUHID	3,75	2	7,50	A
23	AKUNTANSI SYARIAH	3,75	2	7,50	A
24	ASPEK HUKUM PERBANKAN SYARIAH	4,00	2	8,00	A+
25	ENGLISH FOR BANKING & FINANCE	3,75	2	7,50	A
26	LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3,50	2	7,00	A-
27	PENGANTAR PERPAJAKAN	3,75	2	7,50	A
28	KEWIRUSAHAAN	4,00	3	12,00	A+
29	MATEMATIKA KEUANGAN	3,25	3	9,75	B+
30	TEORI EKONOMI MIKRO ISLAM	3,50	3	10,50	A-
31	MAGANG 1	3,75	2	7,50	A
32	FIQHI MUAMALAT KONTEMPORER	3,00	3	9,00	B
33	ISU-ISU PERBANKAN DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3,25	2	6,50	B+
34	APLIKASI KOMPUTER PERBANKAN SYARIAH	3,50	3	10,50	A-
35	MANAJEMEN INVESTASI BANK SYARIAH	3,50	3	10,50	A-
36	MANAJEMEN KEUANGAN	3,50	3	10,50	A-
37	PEREKONOMIAN INDONESIA	2,75	3	8,25	B-
38	TEORI EKONOMI MAKRO ISLAM	3,75	3	11,25	A
39	EKONOMI ZAKAT DAN WAKAF	3,50	2	7,00	A-

40	KOMUNIKASI PEMASARAN	3,25	2	6,50	B+
41	UANG DAN BANK	4,00	2	8,00	A+
42	AKUNTANSI MANAGERIAL	2,75	3	8,25	B-
43	MANAGEMEN RESIKO BANK SYARIAH	4,00	3	12,00	A+
44	MANAGEMEN SUMBER DAYA INSANI	3,75	3	11,25	A
45	METODE PENELITIAN EKONOMI	3,75	3	11,25	A
46	STATISTIK BISNIS	3,50	3	10,50	A-
47	MANAGEMEN TREASURY BANK SYARIAH	4,00	2	8,00	A+
48	MANAJEMEN PEMASARAN PERBANKAN SYARIAH	3,50	2	7,00	A-
49	PERILAKU ORGANISASI	3,25	2	6,50	B+
50	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN BANK SYARIAH	3,25	3	9,75	B+
51	EKONOMETRIKA	2,75	3	8,25	B-
52	MANAGEMEN STRATEGIK	4,00	3	12,00	A+
53	SISTEM INFORMASI PERBANKAN SYARIAH	4,00	3	12,00	A+
54	STUDI KELAYAKAN BISNIS	3,00	3	9,00	B
55	MAGANG 2	3,75	2	7,50	A
56	KULIAH KERJA NYATA	4,00	4	16,00	A+
57	KOMPREHENSIP	3,25	2	6,50	B+
			142	497,00	

Indeks Prestasi Kumulatif : 3,50  
 Jumlah Kredit : 142

Palopo, 09 Februari 2022

Ketua Prodi Perbankan Syariah

Hendra Safri, S.E., M.M.



ENGLISH LANGUAGE EDUCATION STUDY PROGRAM  
 TARBIAH AND TEACHER TRAINING FACULTY  
 STATE ISLAMIC INSTITUTE OF PALOPO  
**CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT**

*This is to certify that*

**St. Arofah**

Date of Birth : May 13<sup>th</sup>, 1998      Native Language: Indonesia      Sex: F

*achieved the following scores on the*

**TOEFL PREDICTION Test**

Listening Comprehension : 42  
 Structure & Written Expression : 30  
 Reading Comprehension : 36

**Total** : 360



**Amalia Yahya, S. E., M. Hum.**

NIP. 19771013 200501 2 006

The Head of English Language Education Study Program

State Islamic Institute of Palopo

At : Palopo  
 Date : February 29<sup>th</sup>, 2020  
 No : 463 /TOF-PRE/ELESP/IAIN-PLP/2020



IAIN PALOPO

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Bittu Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076  
Email: [febi@iainpalopo.ac.id](mailto:febi@iainpalopo.ac.id); Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang/baik/lancar dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar.

Nama : ST. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Ketua Prodi Perbankan Syariah

  
Hendra Safri, S.E., M.M.

Palopo, 20 Mei 2021  
Dosen Penguji

  
Zamrudah, S.E., M.Ak.

*\*coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa.*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**

**SYAHADAH**

Nomor : **ln.19/PP/UPT/MA'HAD AL-JAMI'AH/88 /VII/2017**

Diberikan kepada:

**ST. AROFAH  
NIM : 16 0402 0056**

Setelah mengikuti Program Ma'had al-Jami'ah Isritut Agama Islam Negeri Palopo  
Sebagai tanda bukti diberikan Syahadah ini berikut hak sesuai dengan peraturan yang berlaku  
Dikeluarkan di Palopo pada tanggal Empat Juli Dua Ribu Tujuh Belas



**Dis. Abdul Pirol, M.Ag.**  
NIP. 196911041994031004



**Prof. H. H. Y. Said Mahmud, Lc. M.A**  
NIP. 194908231986031001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

TRANSKRIP NILAI  
MAHASISWA PROGRAM MA'HAD AL-JAMI'AH

NAMA : STAROFAH  
NIM : 16 0402 0056  
KELOMPOK : PBS F

NO	MATA KULIAH	SEMESTER	NILAI	
			ANGKA	HURUF
1	Metode Baca Tulis Al-Qur'an	I	75	B
2	Bahasa Arab	I	79	B
3	Pengamalan Sunnah	II	85	A-
4	Akidah Akhlak	II	90	A
5	Teori & Praktik Ibadah	II	92	A
<b>JUMLAH</b>			421	
<b>RATA-RATA</b>			84	

Predikat Kelulusan : ~~Amat Baik~~ / Baik / ~~Cukup~~ / ~~Kurang~~

Palopo, 04 Juli 2017  
KEPALA UNIT  
MA'HAD AL-JAMI'AH IAIN PALOPO,



Prof. Dr. H. M. Said Mahmud, Lc., M.A.  
Nip. 19490823 198603 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**PANITIA PELAKSANA ORIENTASI PENGENALAN AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN**

**Sertifikat**

Nomor :

Diberikan kepada:

**ST. AKOFAH**

sebagai:

**PESERTA**

Dalam kegiatan **Orientasi Pengenalan Akademik dan Kemahasiswaan (OPAK) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo** Tahun 2016 yang diselenggarakan pada tanggal 29 s.d. 31 Agustus 2016 di Kampus IAIN Palopo.

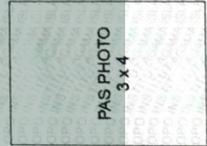
Mengetahui:  
 Rektor IAIN Palopo,

**Dr. ABDUL PIROOL, M.Ag.**  
 NIP 19691104 199403 1 004

Palopo, 01 September 2016

Ketua Panitia Pelaksana,

**Dr. H. HARIS KULLE, Lc., M.A.**  
 NIP 19700623 200501 1 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JL. Bitti No. Balandai Kota Palopo Telp (0471) 22076  
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN HASIL

Pada hari ini Senin tanggal 08 bulan November tahun 2021 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (i):

Nama : Siti Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pengetahuan, Sanksi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Palopo

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI ...94...** dan masa perbaikan **5** pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Skripsi diterima tanpa perbaikan  
 Skripsi diterima dengan perbaikan  
 Skripsi ditolak dan seminar ulang

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
(Ketua Sidang/Penguji)
2. Dr. Muh. Rustan Abdullah, S.EI., M.A.  
(Sekretaris Sidang/Penguji)
3. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M  
(Penguji I)
4. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek  
(Penguji II)
5. Dr. Takdir, S.H., M.H  
(Pembimbing I/ Penguji I)
6. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M  
(Pembimbing II/ Penguji I)



**BERITA ACARA UJIAN MUNAQASYAH**

Pada hari ini Senin tanggal 21 bulan Februari tahun 2022 telah dilaksanakan Ujian Munaqasyah mahasiswa (i):

Nama : St. Arofah  
NIM : 16 0402 0056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di KPP Pratama Palopo

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** .....<sup>85</sup>..... dan masa perbaikan .....<sup>3</sup>..... pekan/bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- |                                     |                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | Skripsi diterima tanpa perbaikan  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Skripsi diterima dengan perbaikan |
| <input type="checkbox"/>            | Skripsi ditolak dan seminar ulang |

**TIM PENGUJI**

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M (Ketua Sidang/Penguji) ( )
2. Muzayyanah Jabani, S.T., M.M (Penguji I) ( )
3. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek (Penguji II) ( )
4. Dr. Takdir, S.H., M.H (Pembimbing I/ Penguji I) ( )
5. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M (Pembimbing II/ Penguji I) ( )

**D**

**O**

**K**

**U**

**M**

**E**

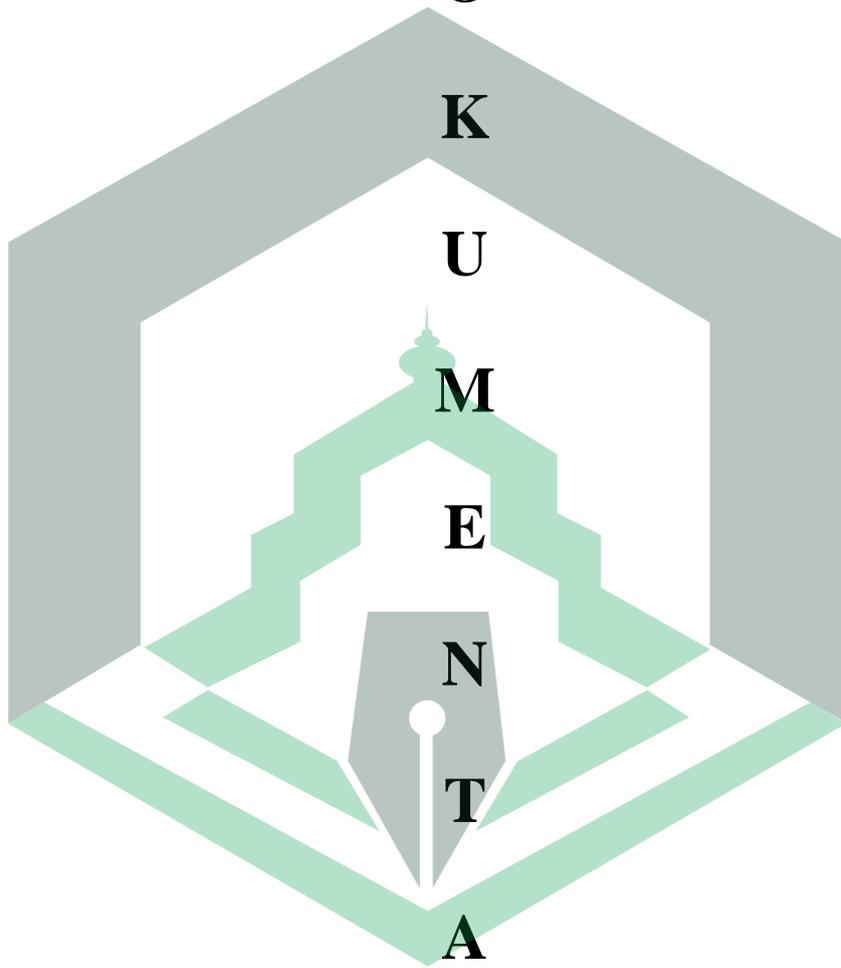
**N**

**T**

**A**

**S**

**I**







## RIWAYAT HIDUP



**St. Arofah**, lahir di Sumber Agung pada tanggal 13 Mei 1998 anak dari pasangan ayah Kasan dan ibu Hatimah. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Saat ini

penulis bertempat tinggal di Dusun Sumber Agung, Desa Salekoe, Kec. Malangke, Kab. Luwu Utara. Penulis pernah menempuh pendidikan dasar di SDN 138 Sumber Agung dan lulus pada tahun 2009, melanjutkan pendidikan ditingkat SMP Negeri 3 Malangke dan lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan ditingkat SMA Negeri di SMAN 1 malangke yang sekarang berganti nama menjadi SMA Negeri 11 Luwu Utara mengambil jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan lulus pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan ditingkat perguruan tinggi dan terdaftar pada perguruan tinggi negeri dengan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: [St\\_arofah\\_mhs@iainpalopo.ac.id](mailto:St_arofah_mhs@iainpalopo.ac.id)