



Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

P-ISSN 2964-9048 E-ISSN 2963-2900

PENGARUH PERSEPSI PELAYANAN TAX CENTER DAN PERSEPSI KORUPSI OTORITAS PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SERPONG

Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²

Universitas Media Nusantara Citra

annissa.amillia@mncu.ac.id¹, luluul.jannah@mncu.ac.id²

Riwayat Artikel:

Received: 10-09-2022

Revised: 20-09-2022

Accepted: 29-09-2022

Keywords: *Perceptions of Tax Center Services; Perceptions of Corruption of Tax Authorities; Compliance of Private Taxpayers.*

Kata Kunci: Persepsi Pelayanan Tax Center; Persepsi Korupsi Otoritas Pajak; Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Abstract

The increasing compliance of private taxpayers in paying taxes become one of the goals to increase tax revenue. This study aims to find out the influence of perceptions of tax center services and perceptions of corruption of tax authorities on the compliance of private taxpayers in paying taxes at the serpong pratama tax office. This study uses a quantitative approach with a sample count 100 respondent. The instrument used in this study was a questionnaire. Quality testing of research instruments includes tests of validity and reliability. Data analysis in this study using classical assumption tests includes tests of normality, multicollinierity, and heteroskedasticity. As for hypothesis testing using partial test (t test), simultaneous test (F test), and determination coefficient. The results of this study show that perceptions of tax center services and perceptions of corruption of tax authorities have a simultaneous positive effect on the compliance individual taxpayers in paying taxes. This analysis is only conducted in the Serpong area and do not use intervening variables that can affect the taxpayer's compliance of private persons in paying taxes.

Abstrak

Meningkatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak menjadi salah satu tujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada kantor pelayanan pajak pratama serpong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel adalah 100 responden. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Pengujian kualitas instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi

310 **Pengaruh Persepsi Pelayanan *Tax Center* dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong**

(Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²)

korupsi otoritas pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Analisis ini hanya dilakukan di daerah Serpong dan tidak menggunakan variabel *intervening* yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Corresponding Author: Annissa Amillia Putri
E-mail: annissa.amillia@mncu.ac.id



PENDAHULUAN

Sumber penerimaan Negara yang memiliki peran paling besar salah satunya adalah pajak. Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pajak ini menyumbang sebesar 82,8% dari total penerimaan Negara. Hal ini menunjukkan bahwa pajak menjadi tulang punggung bagi pembangunan Negara karena sebagian besar penerimaan Negara berasal dari pajak. Pajak digunakan untuk berbagai bidang seperti pendidikan, ekonomi, kesehatan, infrastruktur, dan pertahanan. Banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan atau diterima masyarakat dari membayar pajak. Oleh karena itu, pajak memegang peran yang sangat vital dalam kehidupan bernegara, terutama dalam pelaksanaan pembangunan. Namun berdasarkan data dari Kementerian Keuangan, menyatakan bahwa APBN tahun 2021 mengalami defisit sebesar 5,7% dari Produk Domestik Bruto (PDB) (Kemenkeu.go.id, 2021). Hal ini berarti meskipun pajak menyumbang paling besar dari total penerimaan Negara di APBN 2021, ternyata total belanja negara itu jumlahnya masih lebih besar dari total penerimaan Negara sehingga Negara masih membutuhkan dana tambahan yang sangat besar untuk membiayai kebutuhan Negara.

Pada kenyataannya, meskipun pajak ini memegang peranan yang penting bagi Negara dan menjadi penyumbang terbesar ternyata masih banyak saja masyarakat atau wajib pajak yang tidak mau membayar pajak. Bahkan masyarakat melakukan berbagai macam upaya untuk menghindari kewajibannya dalam membayar pajak. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat atau wajib pajak yang belum patuh dalam membayar pajak meskipun masyarakat mengetahui bahwa pajak itu sangat berperan penting dalam pembangunan Negara dan bahkan menjadi tulang punggung Negara serta banyak manfaat pajak yang dapat dirasakan bersama. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menunjukkan bahwa dari 257 juta populasi orang pribadi, yang terdaftar sebagai wajib pajak orang pribadi ada sebanyak 30,08 juta. Namun dari jumlah tersebut, hanya 1,55 juta wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak masih rendah yang mengakibatkan rendahnya penerimaan pajak di Indonesia, sehingga rasio pajak Indonesia tercatat masih rendah bila dibandingkan dengan negara ASEAN seperti Singapura, Malaysia, Thailand, dan Filipina (Listiyowati et al., 2018). Kurangnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa

faktor seperti kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, kurangnya pelayanan fiskus, dan banyaknya kasus penyelewengan pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak. Oleh sebab itu, Pemerintah melakukan berbagai cara atau upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yakni dengan melakukan sosialisasi perpajakan melalui seminar dan pelatihan terkait pajak serta beberapa kebijakan atau program seperti kebijakan sunset policy, tax amnesty (pengampunan pajak), sanksi pajak, insentif pajak, dan tax center. Salah satu penyebab wajib pajak tidak mau membayar pajak adalah karena banyaknya kasus penyelewengan atau penggelapan dana pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak. Hal inilah yang membuat masyarakat berpikir bahwa tidak ada gunanya membayar pajak karena jika pada akhirnya dikorupsi oleh otoritas pajak. Stigma negatif seperti ini perlu dihilangkan dari perspektif masyarakat, karena dapat menghambat pertumbuhan ekonomi negara. Oleh karena itu, Pemerintah atau Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mencari solusi atas permasalahan ini yakni dengan membentuk *tax center* dengan cara bekerja sama dengan perguruan tinggi di wilayah masing-masing. Tujuan dari pembentukan *tax center* ini adalah untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak melalui program sosialisasi ataupun pendidikan karakter yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak orang pribadi terkait dengan perpajakan. Hal ini dikarenakan dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan diharapkan wajib pajak menjadi sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak dan secara tidak langsung mendorong wajib pajak orang pribadi untuk patuh. Selain itu, *tax center* juga melakukan pendampingan dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Kartika et al. (2020) menunjukkan bahwa persepsi korupsi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan persepsi korupsi dan kualitas pelayanan fiskus secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian tidak hanya persepsi korupsi saja tetapi terdapat faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan Pradnyani & Utthavi (2020) menunjukkan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh atau dampak dalam meningkatkan jumlah pembayar pajak. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suardi (2021), yang menyatakan bahwa kehadiran *tax center* ini dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak pada masyarakat, sehingga dengan tumbuhnya kesadaran tersebut maka penerimaan negara disektor pajak akan meningkat dan pembangunan infrastruktur di daerah dapat cepat terlaksana dan masyarakat dapat menikmati dan memanfaatkannya. Selain itu secara tidak langsung *tax center* berperan sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui program atau pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah untuk mengatasi permasalahan mengenai kepatuhan membayar pajak. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk dapat menambah wawasan atau pengetahuan dan kemampuan berpikir secara mendalam tentang pentingnya membayar pajak serta dampaknya terhadap perekonomian Indonesia. Selain itu penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau acuan bagi penelitian selanjutnya dibidang perpajakan,

312 Pengaruh Persepsi Pelayanan *Tax Center* dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong

(Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²)

khususnya permasalahan yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

METODA PENELITIAN

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey kuesioner. Pengukuran dilakukan dengan skala likert dengan skala 1 - 4 (1 = sangat tidak setuju dan 4 = sangat setuju). Dalam penelitian ini populasi adalah seluruh wajib pajak orang pribadi (WP OP) yang melakukan konsultasi dengan *tax center* di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong, yaitu sebanyak 146.253 wajib pajak. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Penggunaan teknik ini dengan mempertimbangkan bahwa peneliti telah menentukan kriteria responden yang dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah responden yang memenuhi persyaratan sebagai berikut: (1) wajib pajak orang pribadi yang mengetahui mengenai *tax center* dan dibantu dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, (2) memiliki NPWP sebagai identitas wajib pajak dalam administrasi perpajakan. Sementara untuk penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin, maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif untuk mengetahui tingkat signifikan serta keterkaitan antar setiap variabel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25. Dalam melakukan pengujian kualitas instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dimana apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 dan *pearson correlation* bernilai positif maka instrumen penelitian dikatakan valid dan instrumen penelitian dianggap reliabel apabila nilai *Cronbachs Alpha* > 0,60. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Sedangkan untuk pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyajikan beberapa informasi yakni yang pertama adalah data demografi responden dimana yang menjadi responden penelitian ini adalah laki-laki 46% sedangkan perempuan 54% dari total 100 responden. Kemudian dilihat dari usia responden rata-rata berkisar 25-30 tahun yakni sebanyak 61%, usia 31-35 tahun sebanyak 32% dan paling sedikit adalah usia diatas 40 tahun yakni hanya 1% dari total responden. Pekerjaan responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta dengan jumlah responden sebanyak 41 orang atau sekitar 41% dari total responden dan yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai konsultan yakni sebanyak 4 orang atau sekitar 4% dari total responden. Kemudian responden yang paling banyak berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 57 orang

atau sekitar 57% dari total responden dan pendidikan responden yang jumlahnya paling sedikit adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 yakni hanya sebanyak 1 orang atau sekitar 1% dari total responden.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner dalam mengungkap suatu hal yang diukur. Uji validitas dapat dilakukan dengan 2 cara yakni menggunakan Sig. (2-tailed) dan analisis *pearson correlation*. Untuk cara pertama yaitu Sig. (2-tailed), apabila Sig. (2-tailed) pada total lebih kecil dari 0,05 maka setiap butir kuesioner dikatakan valid. Kemudian untuk cara yang kedua yaitu dengan melihat *pearson correlation* yakni apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka setiap butir kuesioner dikatakan valid. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menyatakan bahwa setiap indikator dinyatakan valid karena setiap variabel memiliki nilai di bawah 0,05.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur reliabel atau tidaknya angket atau kuesioner yang disebarkan. Kuesioner tersebut dikatakan reliabel ketika jawabannya konsisten. Untuk mengukur reliabilitas ini bisa dilakukan dengan menggunakan SPSS dengan uji *statistic Cronbachs Alpha*. Kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau konsisten apabila nilai *Cronbachs Alpha* > 0,60. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan semua variabel telah memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebagai data yang reliabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig. (2-tailed)	Cronbach's Alpha	Role of Thumb
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	0.479-0.822	0.361	0.000	0.897	0.60
Persepsi Pelayanan <i>Tax Center</i>	0.643-0.879	0.361	0.000	0.924	0.60
Persepsi Korupsi Otoritas Pajak	0.509-0.836	0.361	0.000	0.874	0.60

Sumber: data diolah peneliti

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk melihat atau menganalisis data yang diperoleh tersebut apakah dapat dianalisis lebih lanjut. Ada 3 uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan alpha (α) 0,05 dengan keputusan jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$, maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov* (KS). Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini terlihat bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0,125. Hal ini menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig lebih besar

314 **Pengaruh Persepsi Pelayanan *Tax Center* dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong**

(Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²)

daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Pada uji multikolinearitas, terdapat 2 acuan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai tolerance dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinearitas. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai tolerance sebesar $0,919 > 0,10$ dan nilai VIF sebesar $1,088 < 10,00$. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak mengalami multikolinearitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan yang lain. Untuk pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji *glejser*. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai sig yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak mengalami heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji asumsi klasik yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Uji Asumsi Klasik

Variabel	Asymp. Sig	Tolerance	VIF	Sig.
Persepsi Pelayanan <i>Tax Center</i>	0.125	0.919	1.088	0.356
Persepsi Korupsi Otoritas Pajak	0.125	0.919	1.088	0.721

Sumber: data diolah peneliti

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar variabel independen (X) memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Klasifikasi koefisien korelasi yaitu 0 (tidak ada korelasi), $0 - 0,49$ (korelasi lemah), $0,50$ (korelasi moderat), $0,51 - 0,99$ (korelasi kuat), dan $1,00$ (korelasi sempurna). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Untuk hasil uji R^2 pada penelitian ini menunjukan bahwa antar variabel dipengaruhi nilai koefisien R Square sebesar 0,108 atau 10,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel persepsi pelayanan *tax center* (X1) dan persepsi korupsi otoritas pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) sebesar 0,108 atau 10,8% dan sisanya sebesar 89,2% menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar variabel persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak. Terkait hasil penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	Keterangan
Persepsi Pelayanan <i>Tax Center</i>	0.108	Korelasi Lemah
Persepsi Korupsi Otoritas Pajak		

Sumber: data diolah peneliti

Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, ada 2 pengujian yang dilakukan yaitu uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada uji parsial (uji t), terdapat dua acuan yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai signifikansi dan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh persepsi pelayanan *tax center* (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,207 > t_{tabel} 1,985$ serta arah koefisien regresi menunjukkan nilai yang positif yaitu sebesar 0,045 maka H1 diterima. Hal ini berarti persepsi pelayanan *tax center* (X1) secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Kemudian nilai signifikansi pengaruh persepsi korupsi otoritas pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah $0,048 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,004 > t_{tabel} 1,985$ serta arah koefisien regresi menunjukkan nilai yang negatif yaitu sebesar -0,015 maka H2 diterima. Hal ini berarti persepsi korupsi otoritas pajak (X2) secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada uji simultan (uji F), terdapat dua acuan yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yaitu dengan melihat nilai signifikansi dan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima. Berdasarkan hasil olah data pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh persepsi pelayanan *tax center* (X1) dan persepsi korupsi otoritas pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) adalah $0,004 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 5,893 > F_{tabel} 3,09$ maka H3 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh persepsi pelayanan *tax center* (X1) dan persepsi korupsi otoritas pajak (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y) secara signifikan. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Hipotesis

Uji Parsial (uji t)					
Variabel	Sig.	Koefisien Regresi	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
Persepsi Pelayanan <i>Tax Center</i>	0.002	0.045	3.207	1.985	H1 diterima
Persepsi Korupsi Otoritas Pajak	0.048	-0.015	2.004	1.985	H2 diterima
Uji Simultan (uji F)					

316 **Pengaruh Persepsi Pelayanan *Tax Center* dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong**

(Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²)

Variabel	Sig.	F _{hitung}	F _{tabel}	Keterangan
Persepsi Pelayanan <i>Tax Center</i> dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak	0.004	5.893	3.09	H3 diterima

Sumber: data diolah peneliti

DISKUSI

Persepsi pelayanan *tax center* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini berarti semakin banyak *tax center* di wilayah masing-masing, maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang sadar sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi dalam membayar pajak melalui pendampingan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradnyani & Utthavi (2020), yang menyatakan bahwa relawan pajak memiliki pengaruh atau dampak dalam meningkatkan jumlah pembayar pajak. Untuk itu dengan adanya *tax center* yang aktif dalam melakukan sosialisasi kepada wajib pajak dan memberikan pelayanan yang baik serta memberikan edukasi kepada wajib pajak terkait perpajakan, maka dapat menjadikan wajib pajak menjadi sadar dan patuh dalam membayar pajak. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suardi (2021), yang menyebutkan bahwa kehadiran *tax center* ini dapat menumbuhkan kesadaran wajib pajak pada masyarakat, sehingga dengan tumbuhnya kesadaran tersebut maka pendapatan disektor pajak akan naik dan pembangunan infrastruktur di daerah pun bisa cepat terlaksana dan masyarakat dapat menikmati dan memanfaatkannya. Selain itu secara tidak langsung *tax center* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui program atau pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan yang menjelaskan suatu kondisi seseorang yang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Artinya, kepatuhan wajib pajak didasarkan pada kesadaran dari wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap memperhatikan atau mengikuti peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Persepsi korupsi otoritas pajak secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini berarti dengan semakin banyaknya kasus korupsi atau penyelewengan pajak, maka semakin banyak pula wajib pajak yang tidak percaya terhadap fiskus atau otoritas pajak sehingga berdampak pada semakin tidak patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini sesuai dengan teori persepsi yang menjelaskan suatu asumsi atau pandangan terhadap kejadian di lingkungan sekitar. Artinya, ketika wajib pajak melihat banyaknya kasus korupsi yang dilakukan oleh otoritas pajak di sekitarnya, maka wajib pajak akan memiliki asumsi bahwa semua petugas pajak dapat melakukan hal yang sama. Padahal pada kenyataannya hal tersebut tidak benar dan tidak dapat dipukul rata pada setiap fiskus. Bahkan pemerintah sudah mengambil tindakan apabila terjadi kasus seperti ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kartika et al. (2020), yang menunjukkan bahwa persepsi korupsi berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa semakin banyak perilaku petugas pajak yang menyimpang dalam melaksanakan tugasnya, seperti petugas pajak yang melakukan tindak korupsi pajak, maka akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan dan akan membuat masyarakat untuk enggan membayar pajak (Safitri & Tambun, 2017).

Persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini berarti dengan semakin banyaknya *tax center* maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang percaya terhadap fiskus atau otoritas pajak sehingga dapat menurunkan persepsi korupsi kepada otoritas pajak yang nantinya berdampak pada semakin patuhnya wajib pajak dalam membayar pajak. Tingkat kepatuhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, program atau kebijakan pemerintah, dan persepsi korupsi terhadap fiskus (petugas pajak). Apabila faktor-faktor tersebut memiliki rasio yang rendah terhadap kepatuhan wajib pajak, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kepatuhan tersebut. Salah satu upaya pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara menghilangkan persepsi korupsi wajib pajak terhadap fiskus yang dilakukan dengan membentuk *tax center*. Jadi pembentukan *tax center* ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Hasil analisis pengolahan data diatas menjelaskan bahwa persepsi pelayanan *tax center* secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, persepsi korupsi otoritas pajak secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, serta persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Jadi pada implementasinya kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan dengan membentuk sebuah *tax center* karena dengan dilakukannya sosialisasi secara berkala, pelayanan yang baik, diadakan edukasi perpajakan, dan pendampingan kepada wajib pajak menjadikan wajib pajak menjadi paham dan sadar akan pentingnya membayar pajak serta wajib pajak menjadi lebih percaya kepada otoritas pajak sehingga persepsi korupsi otoritas pajak dapat dihilangkan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menghilangkan persepsi korupsi wajib pajak terhadap fiskus dapat dilakukan dengan membentuk *tax center*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai perbaikan untuk penelitian selanjutnya, yakni pertama penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yakni persepsi pelayanan *tax center* dan persepsi korupsi otoritas pajak, sedangkan masih banyak faktor lainnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Selanjutnya adanya keterbatasan dalam menggunakan kuesioner yaitu banyak responden yang memberikan jawaban tidak sesuai dengan fakta atau keadaan yang sebenarnya. Kemudian keterbatasan dokumentasi dalam melakukan penelitian terutama saat penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Keempat, keterbatasan ruang lingkup penelitian sehingga jumlah responden menjadi terbatas. Terakhir,

318 Pengaruh Persepsi Pelayanan *Tax Center* dan Persepsi Korupsi Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong

(Annissa Amillia Putri¹, Lu' lu' ul Jannah²)

keterbatasan dalam memasukkan teori pendukung dan penelitian terdahulu karena penelitian mengenai persepsi pelayanan *tax center* masih sangat jarang diteliti.

Penelitian ini memiliki implikasi praktis yang perlu diperhatikan oleh pemerintah melalui DJP yakni pemerintah melalui DJP harus membentuk lebih banyak *tax center* agar lebih banyak wajib pajak yang paham dan patuh akan pentingnya membayar pajak. Kemudian pemerintah melalui DJP harus melakukan sosialisasi terkait penyaluran dana atau uang pajak agar masyarakat mengetahui bahwa dana tersebut tidak dikorupsi oleh otoritas pajak karena pajak dibayarkan bukan ke kantor pajak melainkan ke bank yang ditunjuk/lembaga persepsi atau kantor pos. Selain itu, instansi perpajakan perlu meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan pendidikan karakter agar tidak ada kasus korupsi yang dilakukan oleh otoritas pajak dan diperlukan penguatan pengawasan internal yakni dengan bekerjasama dengan beberapa pihak seperti KPK, Kejaksaan Agung hingga Kepolisian serta diperlukan juga penguatan akuntabilitas kinerja. Pemerintah juga harus terus melanjutkan program zona integritas wilayah bebas korupsi untuk mewujudkan lingkungan DJP yang bersih dalam melayani pemangku kepentingan khususnya wajib pajak dan didukung dengan adanya kepastian hukum terkait masalah perpajakan agar dapat memberikan keadilan bagi berbagai pihak. Terakhir, pemerintah melalui DJP harus memberikan citra yang positif kepada wajib pajak agar kepercayaan masyarakat dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. http://repo.unikadelasalle.ac.id/index.php?p=show_detail&id=13099
- Kartika, R., Jefri, U., & Suhartati, F. (2020). Pengaruh Persepsi Korupsi dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. 4(1), 126– 134.
- Kemenkeu.go.id. (2021). Informasi APBN 2021 Percepatan Pemulihan Ekonomi dan Penguatan Reformasi. <https://www.kemenkeu.go.id/media/16835/informasi-apbn-2021.pdf>.
- Listyowati, Samrotun, Y. C., & Suhendro. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak. 3(1), 372– 395.
- Pradnyani, N. L. P. N. A., & Utthavi, W. H. (2020). Research in Business & Social Science The Effectiveness of Tax Volunteers in Increasing Taxpayer Compliance. 9(5), 281– 284.
- Safitri, & Tambun. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Korupsi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kepercayaan Masyarakat sebagai Variabel Moderating. Journal of Chemical Information and Modeling, 2(2), 1– 11.

Suardi, J. A. D. (2021). Analisa Peran Tax Center dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. <http://repo.undiksha.ac.id/id/eprint/9219>