

Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor PPKP Terhadap Kepatuhan Masyarakat Wajib Pajak Di Kabupaten Enrekang

Inke Turunbua¹, Hasmiyah², Sofyan B³, Haeruddin⁴

^{1,2,3,4} Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang Sulawesi Selatan Indonesia
inketurunbua@gmail.com¹, hasmiyahsulfar@gmail.com²

Abstrak Tujuan penelitian Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan terhadap kepatuhan masyarakat wajib pajak di Kabupaten Enrekang, selanjutnya untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan penyuluhan dan konsultasi perpajakan secara bersama-sama terhadap kepatuhan masyarakat wajib pajak di kabupaten Enrekang. dari hasil yang ada menunjukkan bahwa, pengolahan SPSS didapat data bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang. Hasil variabel kinerja berdasarkan t hitung sebesar 5.866 menghasilkan signifikan 0.000 ($p < 0.05$), berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang. Hasil uji model summary pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 26,2%. Dari hasil uji statistik di SPSS diperoleh data bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang .. antara variabel kualitas pelayanan Hasil uji model summary pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 36,2%. Uji hasil statistik dengan SPSS maka kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang dengan nilai t hitung variabel X1 sebesar 1.174 dan dengan tingkat signifikan 0.000 ($p < 0.05$), dan variabel X2 sebesar 4.086 dengan hasil 0.000 berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang. Berdasarkan uji model summary kepatuhan wajib pajak sebesar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan 47,1%.

Kata kunci — **Kinerja Pegawai, kualitas pelayanan, kepatuhan**

I. PENDAHULUAN

Indonesia saat ini menggunakan anggaran terbesar dari penghasilann pajak yang menjadi sumber anggaran

dalam pembangunan di setiap sektor. seb agaimana yang tercantum dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) yang bersumber dari

pajak dan memang pajak termasuk salah satu sumber pendapatan yang besar di dalam suatu negara. Sama halnya dengan anggaran dalam suatu rumah tangga yang memiliki pos-pos pengeluaran dan penerimaan. Peningkatan taraf hidup dan kemajuan masyarakat dengan adanya perkembangan suatu Negara. Seliring peningkatan taraf hidup masyarakat, maka semakin banyak pula masyarakat yang membayar pajak kepada negara dan semakin banyak juga pendapatan yang diperoleh.. Negara Indonesia sebagai sebuah negara, memiliki pendapatan melalui 2 sumber yaitu yang pertama PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan kedua adalah pajak pusat. Wujud peran serta masyarakat adalah membayar pajak sebagai suatu kewajiban sebagai warga Negara. Membayar pajak diperuntukkan dalam pembangunan. Membayar pajak bukan hanya sekedar kewajiban, akan tetapi ikut berpartisipasi dalam kemajuan suatu Negara, sesuai amandemen undang-undang. Maka langkah besar yang sudah lama ditunggu-tunggu oleh daerah akhirnya menjadi suatu kenyataan. Untuk membiayai anggaran pelaksanaan pembangunan, maka pajak dijadikan sebagai pendapatan asli

daerah. Jadi bisa meningkatkan dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Adanya otonomi daerah yang bisa mengatur pembangunan di segala bidang dengan adanya system perpajakan yang diatur dalam anggaran daerah itu sendiri.

Sesuai kriteria yang ditetapkan dan sesuai dengan aspirasi masyarakat. kan Pembayaran pajak daerah sebagai sumber penerimaan anggaran sumber untuk melaksan pembangunan. Menurut (Riyadi dan Bratakusumah, 2003 : 343) bahwa dengan adanya otonomi, daerah dipacu untuk dapat berkreasi mencari sumber penerimaan daerah. Hingga saat ini retribusi pajak menjadi sumber anggaran bagi pemerintah. Sejak tahun 1948 banyak regulasi yang mengatur tentang penerimaan dan retribusi pajak sebagai anggaran daerah.

. Saat ini belum ada kejelasan dalam penetapan objek pajak maupun objek retribusi, sehingga kemungkinan ada penggantian yang mengakibatkan proses pemungutan pajak. Jenis pajak menurut system kewenangan dapat dibedakan sebagai Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Selain fungsi penting pemerintah mengenai distribusi, regulasi, dan

proteksi, bisa juga berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik. Salah satu fungsi pajak adalah sebagai budget air yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah sehingga bisa membiayai pengeluaran sesuai keputusan Dirjen Pajak.

Sejak 1 Januari 2016 para Wajib Pajak diwajibkan untuk melakukan pembayaran atau penyetoran pajak secara online, berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 26/PER/PJ/2014 tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik (*e-Billing System*). Pembayaran pajak secara manual tetap boleh digunakan sampai 30 Juni 2015. Dalam rangka memberikan pemahaman yang menyeluruh kepada Wajib Pajak, Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Enrekang mengadakan sosialisasi *e-Billing System* (sistem pembayaran pajak secara elektronik) bagi WP Badan, Jumat (20/05) di gedung KP2KP Enrekang. Dalam paparannya, Kepala KP2KP Enrekang mengatakan bahwa dengan adanya *e-Billing*, transaksi pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan cepat karena dapat dilakukan Wajib Pajak hanya dalam hitungan menit di mana pun Wajib Pajak berada, seperti

melalui internet banking dan ATM.

Sebagian besar dari para usahawan yang diundang tersebut adalah wajib pajak baru orang pribadi usahawan kategori “Non Filler” yaitu mereka yang mendaftarkan diri guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai persyaratan pencairan kredit usaha dari perbankan dan tidak pernah membayar pajak serta melaporkan kewajiban perpajakannya. Walaupun sudah mendapatkan penjelasan awal mengenai kewajiban pemilik NPWP pada saat pengambilan surat keterangan terdaftar NPWP di kantor pelayanan pajak, kebanyakan dari mereka belum sepenuhnya menyadari akan kewajiban perpajakan setelah memiliki NPWP.

Selanjutnya di kabupaten Enrekang terdapat banyak desa terpencil dan lokasinya banyak daerah-daerah pegunungan yang menjadi tantangan sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan adapun masalah yang ditemui yaitu, internet yang belum merata menjadi kendala tersendiri ketika berbicara modernisasi perpajakan, berbeda dengan wilayah kota yang dengan adanya surat setoran pajak elektronik mempermudah pembayaran di wilayah yang tidak terjangkau internet menjadi

boomerang karena wajib pajak harus menjangkau wilayah yang memiliki jaringan internet sehingga dapat membuat surat setoran pajaknya. Tempat pembayaran pajak sangat minim, dari 12 kecamatan hanya terdapat tiga kantor pos, demikian juga keberadaan bank hanya ada di lima Kecamatan saja. Penguasaan ilmu teknologi masyarakat masih rendah. Dengan kondisi seperti ini sehingga banyak keluhan dari wajib pajak yang harus disikapi dengan bijak sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun dengan banyak keterbatasan.

Dari uraian tersebut diatas penulis ingin meneliti dengan judul “Pengaruh kinerja pegawai dan pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan di Kabupaten Enrekang dengan tujuan Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan di kabupaten Enrekang, Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan di kabupaten Enrekang dan Untuk

menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

Menurut (Armstrong dan Barron dalam Kamaruddin, 2016). Kinerja adalah merupakan hasil yang telah dicapai baik dari segi jumlah dan mutunya dengan penuh tanggung jawab..

Masalah yang sering dihadapi dalam pengukuran kinerja organisasi pelayanan publik karena tujuan dan misi organisasi publik bersifat multi dimensional.

Menurut Dharma, 2005 mengemukakan bahwa suatu ketentuan standar kinerja hendaknya berbentuk suatu pernyataan bahwa pemenuhan standar kinerja apabila suatu hasil yang diinginkan tertentu dan dapat diamati telah terjadi. Pada dasarnya pengukuran kinerja telah diterapkan pada setiap organisasi di dunia, baik organisasi profit maupun organisasi non profit. Meskipun sering dilaksanakannya pengukuran kinerja namun hanya menjadi sebuah aktivitas rutin saja usaha untuk menindak lanjuti hasil pengukuran yang didapatkan. Prestasi kinerja pegawai, harus ada pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja bertujuan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan. Dari uraian kinerja, maka penulis memaparkan berbagai pendapat

para ahli tentang indikator kinerja. (Laterner dan Levine dalam Mustafa 2014), mengemukakan hal bahwa indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari:

1. Keteraturan dan ketepatan waktu kerja. Pegawai harus bekerja ditempat kerja selama jam kerja dan selesainya secara teratur dan benar.
2. Keputusan terhadap aturan dan sistem kerja. Peraturan dan sistem kerja yang dibuat serta menjadi pedoman kerja dipatuhi secara baik dan benar.
3. Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang memuaskan. Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas dan kuantitas tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan organisasi.
4. Penyelesaian pekerjaan dengan semangat yang baik. Kinerja tidak hanya menyangkut ketaatan seorang pegawai pada organisasi, tetapi juga menyangkut semangat dan kegairahan kerja setiap pegawai idealnya harus dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.
5. Kinerja yang baik tidak akan muncul tanpa ada hubungan dan komunikasi yang efektif antara pimpinan dan pegawai.
6. Kinerja memberikan motivasi dan nilai tambah. yang baik .

7. Tanggung jawab terhadap aset perusahaan. Kinerja yang baik akan selalu bertanggung jawab dengan baik setiap menggunakan dan memanfaatkan aset perusahaan.

Dari pendapat ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, indikator kinerja yang baik harus mengikuti yaitu, ketepatan waktu kerja, keputusan terhadap aturan dan sistem kerja, kualitas dan kuantitas kerja, penyelesaian kerja dengan semangat, hubungan dan komunikasi yang efektif, mampu memberikan motivasi, dan tanggung jawab. . Standar pelayanan ditetapkan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara kesatuan, sehinggah merupakan aspek *input, proses, out put* pelayanan. Standar *input* pelayanan diperlukan, agar kuantitas dan kualitas dari input pelayanan tiap daerah, sering mengalami ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Sedangkan standar proses pelayanan juga perlu diatur dengan hati-hati agar standar proses pelayanan tidak menghalangi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik.

Menurut Yoga dalam Kamaruddin (2016: 25) ada tujuh

indicator yang terkait dengan pelayanan publik :

1. Pelayanan yang dilaksanakan secara mudah dan tidak berbelit-belit.
2. Pelayanan sesuai persyaratan teknis.
3. Pelayanan dari segi keamanan dan kepastian hukum bagi publik.
4. Terbuka, pelayanan yang sesuai dengan prosedur, persyaratan dan proses pelayananyang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat. Dari pendapat ahli diatas, maka ditarik kesimpulan bahwa, tujuh bentuk pelayanan publik yaitu, sederhana dalam pelayanan, jelas dan pasti, keamanan, terbuka, efisien.

Sejalan dengan pendapat para para ahli perpajakan, bahwa Ide yang dikemukakan berbeda antara satu dengan yang lainnya, akan tetapi sesungguhnya dari definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut memiliki inti dan tujuan yang sama.

Soemitro dalam Tjahjono(2000) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara. Hal ini sesuai undang-undang untuk digunakan membiayai pengeluaran umum. Sedangkan menurut S.I. Namun pajak dapat memelihara dan menjamin kesejahteraan umum. Siti Kurnia

Rahayu dalam Artiningsih (2013) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu: kepatuhan formal dan kepatuhan materiil.

Indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* yaitu:

Mendaftarkan diri pada kantor pelayanan pajak. . Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan jumlah pajak,

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara cermat, jelas dan objektif mengenai masalah yang sedang diteliti. Adapun jumlah populasi dalam hal ini, dari wajib pajak OP sebanyak 14.133, wajib pajak badan sebanyak 1404, dan wajib pajak bendahara 979, jadi total keseluruhan jumlah wajib pajak yaitu sebesar 16.516, sedangkan teknik pengambilan sampel *sampling insidental* dengan teknik penarikan sampel dengan tingkat kesalahan 10%, dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebesar 99 sampel

Pengumpulan menggunakan teknik wawancara, kuisioner, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, Menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan model regresi linear berganda.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah diuraikan, maka diperoleh data bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Untuk selanjutnya uraian selengkapnya sebagai berikut:

A. Kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui SPSS diperoleh data bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang dengan nilai t hitung 5.866 lebih besar dari 0.000 ($p < 0.05$), berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang. Hasil uji model summary pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 26,2%.

Hal ini menandakan bahwa pegawai KP2KP harus memperhatikan kinerjanya.. Pengukuran kinerja tersebut, maka penulis memaparkan berbagai pendapat para ahli tentang indikator kinerja. (Laterner dan Levine dalam Mustafa 2014), mengemukakan hal bahwa indikator kinerja pegawai dapat dilihat dari: Keteraturan dan ketepatan waktu kerja, Keputusan terhadap aturan dan sistem kerja, Kualitas dan kuantitas pekerjaan yang memuaskan, Penyelesaian pekerjaan dengan semangat yang baik, Hubungan dan komunikasi yang efektif, Mampu memberikan motivasi dan nilai tambah, Tanggung jawab terhadap aset perusahaan.

B. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji statistik melalui SPSS diperoleh data bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang dengan nilai t hitung variabel kinerja sebesar 7.241 dengan tingkat signifikan 0.000 ($p < 0.05$), Kepatuhan wajib pajak sangat signifikan dipengaruhi oleh kualitas dari pelayanan pengelola pajak di Kabupaten Enrekang. Dari uji summary

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 36,2%.

Hal ini menunjukkan bahwa, pegawai KP2KP harus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan Kualitas pelayanan sumber daya manusia yaitu kemampuan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi diri dan organisasinya dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan. Indikator mengacu pada tujuh bentuk pelayanan publik. Menurut Yoga dalam Kamaruddin 2016: 15). Yaitu :

- a) Tata cara penyelenggaraan yang mudah, dan cepat serta tidak berbelit bebelit
- b) Pelayanan sesuai syarat teknis.
- c) Keamanan yang memiliki kepastian
- d) Terbuka, pelayanan yang sesuai dengan prosedur, persyaratan dan proses pelayananyang ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat.
- e) Efisien yang terpadu antara persyaratan dengan pelayanan Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji SPSS bahwa diperoleh data bahwa kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang dipengaruhi oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan nilai t hitung variabel X1 sebesar 1.174 dan dengan tingkat signifikan 0.000 ($p < 0.05$), dan variabel X2 sebesar 4.086 berarti ada pengaruh signifikan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Enrekang

IV. KESIMPULAN

Dari hasil analisis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai mempengaruhi kepatuhan masyarakat wajib pajak di Kabupaten Enrekang, apabila ketujuh indikator yang diterapkan maka akan lebih meningkat lagi dan semakin baik pula.
2. kepatuhan masyarakat wajib pajak. dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pengelolah pajak. Pelayanan bagi masyarakat lebih ditingkatkan lagi maka kepatuhan masyarakat membayar pajak akan lebih meningkat lagi.
3. Pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan masyarakat wajib pajak. Jika

kinerja pelayanan pegawai lebih dioptimalkan maka kepatuhan masyarakat membayar pajak akan semakin baik pula.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tjahjono.A dan Husain Fakhri Husein A, 2000, *Perpajakan Edisi Revisi Cetakan Kedua*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- [2] Isbandi.A, Rukminto. 2007, *perencanaan partisipasi berbasis aset komunitas*, FISIP UI Press, Depok.
- [3] Artiningsih,2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Badan dan Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sleman. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri. Yogyakarta.
- [4] Irma Purnamasari, 2008. Partisipasi masyarakat dalam Perencanaan pembangunan di kecamatan cibadak Kabupaten Sukabumi. tesis hal : 37
- [5] Ahmad Jamaluddin. 2015. *metode penelitian administrasi publi*. Gava Media, Yogyakarta.
- [6] Kamaruddin Sellang, 2016, *administrasi dan pelayanan publik*, Penerbit Ombak, Yogyakarta.
- [7] Lijan Poltak Sinambela, 2016, *reformasi pelayanan publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [8] Miratusholihah Srikandi Kumadji dan Bambang Ismono. 2014.. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Jurnal. Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang. Hal:1-10
- [9] Moch Solekhan, 2013, *penyelenggaraan pemerintah desa*, Setara Press, Malang.
- [10] Mustafa Hasbar, 2014, *menguak perilaku organisasi*, Penerbit Ombak, Yogyakarta.
- [11] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2015, *manajemen pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- [12] Ratriana Dyah Safri. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi

- Universitas Negeri
.Yogyakarta.
- [13] Devano. S dan Rahayu.S.kurnia. 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori dan Isu: Kencana*. Jakarta
- [14] Rustiyaningsih.S. 2011. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Widya Warta Nomor 02 Tahun XXXV*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala, Madiun. Hal: 1-11
- [15] Sugiyono, 2011, metode penelitian kuantitatif, kualitatif R&D, Alfabeta, Bandung.
- [16] Syofyan Siregar, 2013, *metode penelitian kuantitatif*, Prenadamedia Grup, Jakarta.
- [17] Valentina Sri S. dan Aji Suryo. 2006. *Perpajakan Indonesia Edisi Kedua*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- [18] Waluyo. 2002. *Perubahan Perundang-undangan Perpajakan Era Reformasi edisi pertama*..Salemba, Jakarta
- [19] _____. 2011, *Perpajakan Indonesia*, Salemba Empat, Jakarta:
- [20] . Keban.T. Yeremis 2014, *enam dimensi strategis administrasi publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- [21] Samad Zainuddin .2016.*Birokrasi dalam pelayanan publik.*, penerbit Ombak, Yogyakarta.