

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA MAKASSAR SELATAN

Hermianti<sup>1\*</sup>, Lukman Hakim<sup>2</sup>, Rosdianti Razak<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

## Abstract

*The purpose of this study was to find out how much influence service quality had on taxpayer compliance at the South Makassar Primary Tax Service Office. This study used quantitative. Data collection techniques used questionnaires and documentation. The data analysis technique used simple linear regression analysis. The data validation technique was obtained through validation tests reliability tests. The results of this study indicated that service quality had a positive and significant effect on taxpayer compliance at the South Makassar Primary Tax Service Office. Based on the output results of the summary model, it was positive because seen from the magnitude of the regression value of R Square was 0,280. So it could be concluded that the variable X (quality of service) had an influence of 28,0% on the variable Y (Taxpayer compliance) and the remaining 72,0% was influenced by other factors. Which meant that quality of service at the Makassar Primary Tax Service Office was quite good in increasing taxpayer compliance.*

**Keywords:** service quality, taxpayer compliance

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Teknik pengabsahan data diperoleh melalui uji validasi dan uji realibilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan hasil output dari *model summary* dapat diketahui bahwa besarnya nilai regresi (R) atau pengaruh sebesar 529 dan bernilai positif. Sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,280. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar 28,0% terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) dan selebihnya sebesar 72,0% di pengaruhi oleh faktor lain. Yang artinya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar cukup baik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak

---

\* hermianti@gmail.com

## PENDAHULUAN

Di Indonesia pembangunan sangat penting bagi keberlangsungan kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk mewujudkan pembangunan di Indonesia memerlukan dana yang tidak sedikit, adapun sumber dana pembangunan dapat di peroleh dari sumber daya alam (SDA), aktivitas usaha pemerintah (BUMN / BUMD), pinjaman, hibah dan pajak. Sektor pajak inilah yang merupakan penunjang pemasukan negara yang paling besar di mana pajak memiliki peran yang penting dalam terealisasinya pembangunan di Indonesia.

Pembangunan dan penyelenggaraan negara membutuhkan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah. Di mana pemerintah melakukan kewajibannya dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wajib Pajak). Sedangkan masyarakat menaati dan melakukan kewajibannya membayar pajak sebagai warga negara. Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Bahwa yang di maksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk

pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang di layani.

Pajak memiliki peran penting bagi pembangunan Negara pajak dapat di gunakan untuk membayar berbagai macam pengeluaran Negara. Pajak merupakan iuran rakyat yang di berikan kepada Negara berdasarkan Undang-Undang. Pajak menurut Undang – undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah “Kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan di gunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.”

Pemungutan pajak sudah di atur dalam peraturan perundang - undangan dalam pasal 23A UUD 1945 (UUD 1945 yang telah di amandemenkan ketiga kalinya pada tahun 2001) menyatakan “Pajak dan pemungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang – undang” (Liberty Pandiangan, 2014: 64). Oleh karena itu, dalam melakukan pemungutan pajak di perlukan peran pegawai dan kepatuhan masyarakat (Wajib Pajak) dalam membayar pajak.

Tjiptono (2008:1) Pelayanan adalah usaha yang di lakukan pihak tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain. D mana pegawai dalam

melaksanakan tugasnya harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak agar wajib pajak merasa nyaman dan puas dalam membayar pajak. Namun, pada umumnya kebanyakan masyarakat cenderung menghindari dari pembayaran pajak di karenakan adanya perspektif masyarakat yang menyatakan bahwa masih ada beberapa kekurangan dari pegawai pajak dalam memberikan pelayanan.

Berbagai keluhan yang disampaikan wajib pajak terkait pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Makassar. Salah satunya, adanya 10 loket yang di sediakan tapi sayangnya tidak di fungsikan sekaligus. Membludaknya masyarakat yang sadar pajak harusnya bisa di imbangi dengan pelayanan cepat. (Ringkasan ulasan google KKP Pratama Makassar Selatan).

Oleh karena itu, Salah satu upaya untuk dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Peningkatan pelayanan pajak di diharapkan dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kelancaran dan kepuasan tersendiri kepada wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak. Adapun rumusan masalah pada

penelitian ini yakni seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yakni peneliti pertama Ni Ketut Nuari Shanti (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirusahaan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di KPP Pratama Gajjur. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiscus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahaan dalam membayar pajak penghasila, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahaan dalam membayar pajak penghasilan, dan kualitas pelayanan peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak wirausahaan dalam membayar pajak penghasilan. Peneliti kedua Nor Hadi (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tiga variable tidak signifikan mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Sedangkan dua variable yang signifikan yaitu *emphaty* dan *reliability*. Peneliti ketiga Ina Ratnasari dan Syamsul Huda (2018) dengan judul Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Op) Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara menunjukkan bahwa pelayanan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu kepatuhan wajib pajak di pengaruh oleh pelayanan pegawai dan kesadaran wajib pajak orang pribadi.

Pelayanan adalah suatu usaha di lakukan untuk melayani kepentingan orang lain dengan memperoleh upah (uang) atau jasa. Menurut AS. Moenir, pelayanan adalah suatu tindakan yang di lakukan melalui aktivitas orang lain secara langsung guna untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Moenir 2005:16).

Menurut Endar Sugiarto pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat keberhasilannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Tjiptono (2008:1) Pelayanan adalah usaha yang di lakukan pihak tertentu untuk memenuhi kepentingan pihak lain. Menurut Tjiptono (2008:95). mengemukakan bahwa terdapat lima indikator umum yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (Bentuk fisik) artinya pegawai memiliki penampilan yang baik, fasilitas perlengkapan dan sumber daya manusia.
2. *Reliability* (Keandalan). Artinya pegawai mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat.
3. *Assurance* (Jaminan) artinya pegawai memiliki pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan dalam menyakinkan para nasabah.
4. *Emphaty* (Empati). Artinya pegawai memahami masalah nasabahnya dan mengambil tindakan yang tepat, serta memberikan perhatian kepada para nasabah dan jam operasional yang nyaman.
5. *Responsiveness* (Daya tanggap). Artinya pegawai memiliki kemampuan untuk merespon setiap kendala para nasabah dengan cepat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009, Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan di gunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Defenisi pajak juga telah di kemukakan oleh para ahli di antaranya yakni:

Menurut Prof. Dr. Rochmat, SH, dalam buku perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1) menjelaskan pajak adalah iuran rakyat yang di berikan kepada Negara sebagai kas Negara berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat jasa timbul yang langsung dapat di tunjukkan dan di gunakan untuk membayar pengeluaran Negara.

Menurut Prof. Dr. P.J.A. Andriani, dalam buku perpajakan di Indonesia (2014:3) pajak adalah iuran kepala Negara yang dapat di paksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk, dan gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat (2) wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong

pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memenuhi kewajibannya membayar pajak sesuai dengan aturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang diberikan kepada Negara guna untuk kontribusi bagi pembangunan Negara. Kepatuhan wajib pajak dapat di ketahui melalui indikator-indikator yang di kemukakan oleh Nasucha yang di kutip Rahayu (2010:139). Yakni, 1) Wajib pajak patuh untuk mendaftarkan diri, 2) Wajib pajak patuh mengumpulkan kembali SPT, dan 3) Wajib pajak patuh menghitung dan melunaskan pajak yang terutang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini di lakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 99 yang akan di berikan kepada wajib pajak yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Teknik

analisis yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana. Teknik pengabsahan data akan di uji menggunakan uji validasi data dan uji realibilitas dengan bantuan *SPSS versi 28,0*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Dari hasil kuisisioner sebanyak 99 yang telah disebar peneliti kepada 99 responden maka diperoleh data responden dimana jika ditinjau dari jenis kelamin wajib pajak yang patuh membayar pajak menunjukkan bahwa sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 55 orang atau 56% dan perempuan sebanyak 44 orang atau 44%. Ditinjau dari kecamatan sebagian besar berasal dari Kecamatan Panakukang sebanyak 32 orang atau 32,7%, Kecamatan Rappocini sebanyak 25 orang atau 25,5%, Kecamatan Mangala sebanyak 21 orang Atau 21,4% dan yang terakhir adalah Kecamatan Makassar sebanyak 20 orang atau 20,4%. Serta ditinjau dari segi jenis pajak sebagian besar adalah wajib orang pribadi sebanyak 81 orang

atau 81,8%, dan wajib pajak badan sebanyak 18 orang atau 18,2%.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan, peneliti menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu: 1. *Tangibles* (Bentuk fisik) artinya pegawai memiliki penampilan yang baik, fasilitas perlengkapan dan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator tangibles memiliki skor 1.609 dengan rata-rata 403,25 dari lima item pernyataan dan memperoleh nilai persentase sebesar 81,26% yang menunjukkan bahwa indikator tangibles berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan memiliki ruang yang cukup bersih dan nyaman sehingga wajib pajak merasa nyaman dalam melakukan perpajakan 2. *Reliability* (Keandalan). Artinya pegawai mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat. Berdasarkan hasil tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator realibility memiliki skor 1.610 dengan rata-rata

402,5 dari lima item pernyataan dan memperoleh nilai persentase sebesar 81,31% yang menunjukkan bahwa indikator reability berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan memiliki mampu memberikan pelayanan yang tepat serta informasi yang jelas kepada wajib pajak.

3. *Assurance* (Jaminan) artinya pegawai memiliki pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan dalam menyakinkan para nasabah. Berdasarkan hasil tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator tangibles memiliki skor 1.551 dengan rata-rata 387,75 dari lima item pernyataan dan memperoleh nilai persentase sebesar 78,33% yang menunjukkan bahwa indikator assurance berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan memiliki kemampuan pengetahuan dalam hal melakukan pelayanan perpajakan.

4. *Emphaty* (Empati). Artinya pegawai memahami masalah nasabahnya dan mengambil tindakan yang tepat, serta memberikan perhatian kepada para nasabah dan jam operasional yang nyaman. Berdasarkan hasil tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Makassar Selatan untuk indikator empati memiliki skor 1.599 dengan rata-rata 399,75 dari lima item pernyataan dan memperoleh nilai persentase sebesar 80,75% yang menunjukkan bahwa indikator empati berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan mampu memahami masalah wajib pajak dan bersifat rama serta sopan.

5. *Responsiveness* (Daya tanggap). Artinya pegawai memiliki kemampuan untuk merespon setiap kendala para nasabah dengan cepat. Berdasarkan hasil tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator responsive memiliki skor 1.591 dengan rata-rata 397,75 dari lima item pernyataan dan memperoleh nilai persentase sebesar 80,35% yang menunjukkan bahwa indikator responsive berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan memiliki kemampuan merespon dengan cepat masalah yang dialami wajib pajak.

Untuk mengetahui Kepatuhan wajib pajak dapat di ketahui melalui indikator-indikator yang di kemukakan oleh Nasucha yang di kutip Rahayu (2010:139). Yakni, 1) Wajib pajak



patuh untuk mendaftarkan diri. Berdasarkan tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator wajib pajak patuh mendaftarkan diri memiliki skor 1.614 dengan rata-rata 403,5 dari lima item pernyataan dan memperoleh persentase sebesar 81,51% yang menunjukkan bahwa indikator wajib pajak patuh mendaftarkan diri berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan Patuh mendaftarkan diri.

2) Wajib pajak patuh mengumpulkan kembali SPT, Berdasarkan tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator wajib pajak patuh mengumpulkan Kembali SPT memiliki skor 1.627 dengan rata-rata 406,75 dari lima item pernyataan dan memperoleh persentase sebesar 82,17% yang menunjukkan bahwa indikator wajib pajak patuh mengumpulkan Kembali SPT berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan Patuh megumpulkan Kembali SPT atas kemauan sendiri dan

3) Wajib pajak patuh menghitung dan melunaskan pajak yang terutang.

Berdasarkan tanggapan responden Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan untuk indikator wajib pajak patuh menghitung dan melunaskan pajak yang terutang memiliki skor 1.570 dengan rata-rata 392,5 dari lima item pernyataan dan memperoleh persentase sebesar 79,29% yang menunjukkan bahwa indikator wajib pajak patuh menghitung dan melunaskan pajak yang terutang berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan Patuh menghitung dan melunaskan pajak yang terutang

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 28,0 maka diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka pembahasan hasil analisis penelitian sebagai berikut:



**Tabel 1.**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.931	4.817		3.930	<.001
	Kualitas Pelayanan	.366	.060	.529	6.145	<.001

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diketahui dengan melihat t-hitung sebesar 6,145 dan t-tabel sebesar 1,985 dengan signifikan 0,001. Yang artinya nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dengan signifikan 0,001. Maka dapat

disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan diterima. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kantor maka akan semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

**Tabel 2.**  
**Model Summary**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.529 <sup>a</sup>	.280	.273	3.92522

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai regresi (R) atau pengaruh sebesar 529 dan bernilai positif. Sedangkan nilai *R Square* sebesar 0,280. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas

pelayanana) memiliki pengaruh sebesar 28,0% terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) dan selebihnya sebesar 72,0% di pengaruhi oleh faktor lain. Yang artinya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Makassar berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 28% dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tapi sangat kecil sedangkan ada pengaruh dari faktor lain selain kualitas

pelayanan sebesar 72,0% yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.

**Tabel 3.**  
**Anova<sup>a</sup>**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	581.806	1	581.806	37.762	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	1494.517	97	15.407		
	Total	2076.323	98			
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian Uji Simultan (Uji-f) menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat f-hitung sebesar 37,762 dan f-tabel sebesar dengan 3,940 dengan P value 0,001. Yang artinya nilai f-hitung lebih besar dari nilai f-tabel dengan signigikan dibawah 0,05. Yang artinya kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1

diterima dan Ho ditolak karena nilai sig lebih kecil dari 0,05.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ratnasari Ina dan Syamsul Huda (2018) dengan judul penelitian pengaruh pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil uji parsial tersebut menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat diketahui dengan melihat t-hitung sebesar 6,145 dan t-tabel sebesar 1,985 dengan signifikansi 0,001. Yang artinya nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dengan signifikansi 0,001.

Hasil pengujian Uji Simultan (Uji-f) menunjukkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat f-hitung sebesar 37,762 dan f-tabel sebesar 3,940 dengan P value 0,001. Yang artinya nilai f-hitung lebih besar dari nilai f-tabel dengan signifikansi di bawah 0,05. Yang artinya nilai t-hitung lebih besar dari nilai f-tabel dengan signifikansi di bawah 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1

diterima. Ho ditolak karena nilai sig lebih kecil dari 0,05. Variabel X (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh sebesar 28,0% terhadap variabel Y (kepatuhan wajib pajak) dan selebihnya sebesar 72,0% dipengaruhi oleh faktor lain. Yang artinya kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar kurang berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2014). *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salembat Empat.
- Dr. Rochmat Soemitro, SH. *Asas dan Dasar Perpajakan Edisi Revisi 2013*. Bandung: Refika Aditama.
- Ketut, N & Shanti. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Wirausahaan Dalam Membayar Pajak Penghasilan Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianjur* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta
- Mustaqiem. (2014). *Perpajakan Dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia*. Yogyakarta: Buku Litera.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nor, Hadi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2.

- Nurdin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Pandiangan, Liberty. (2014). *Administrasi Perpajakan*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayu, Sitti Kurnia. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari Ina & Syamsul H. (2018). Pengaruh Pelayanan Pegawai Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara. *Jurnal RAK*, 3(2).
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna, (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- S. Margono. (1997). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, p. 105.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. (2010). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.