

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEPERCAYAAN  
PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN  
MAMUJU SULAWESI BARAT**

**ZULFIHIKMAYANTI IBRAHIM**

**E012191007**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**MAKASSAR**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN  
KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
DI KABUPATEN MAMUJU SULAWESI BARAT**

Disusun dan diajukan oleh

**ZULFIHIKMAYANTI IBRAHIM**

E012191007

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik

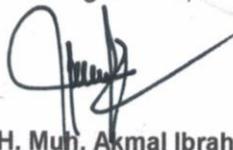
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

pada tanggal **05 FEBRUARI 2021**

dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



**Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.**  
Nip. 196012311986011005

Pembimbing Pendamping,



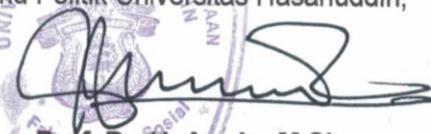
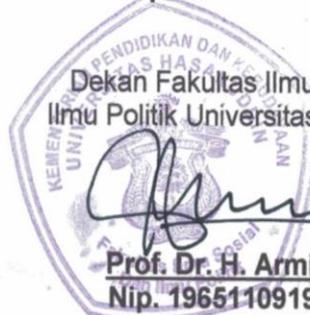
**Dr. Syafrizulan, M.Si**  
Nip. 196009141987022001

Ketua Program Studi  
Administrasi Publik,



**Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.**  
Nip. 196012311986011005

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

**Prof. Dr. H. Armin, M.Si.**  
Nip. 196511091991031008

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfihikmayanti Ibrahim

NIM : E012191007

Program Studi : (S2) Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 11 Februari 2021

Yang menyatakan,



**Zulfihikmayanti Ibrahim**  
**E012191007**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu alaikum Warahmatullahi wabarakatuh*

Ilmu pengetahuan lakasana *puzzle* yang terserak dimiliaran benak manusia namun di hadapan Allah ia tak lebih dari butiran air yang dikepakkan oleh sayap-sayap burung dari hamparan samudera ilmu-Nya. Pantaslah jika kita sujud syukur dan tunduk di Maha Kebesaran itu. Atas kuasa-Nya pula penulis dapat menyelesaikan tesis ini, dengan segala keterbatasan dan kelemahan yang menyertainya.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian penulisan hasil penelitian ini terlaksana hanya semata-mata karena nikmat, rahmat, hidayah dan ridho dari Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Publik Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat” yang merupakan salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister strata dua pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Atas kesadaran inilah, penulis patut memanjatkan puji syukur kepada-Nya, sembari berharap kiranya karya ini menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi kemaslahatan umat manusia.

Terkhusus kepada kedua orang tua tersayang, Ayahanda H. Ibrahim, S.Pd., M.Si dan Ibunda Hj. Asmira Djuhari, S.Sos., Terima kasih telah begitu banyak mencurahkan kasih sayang kepada penulis, Terima kasih atas setiap perjuangan dan do’a yang diberikan kepada penulis, Terima kasih yang sebesar-

besarnya karena telah mendidik dari kecil sampai saat ini, hingga penulis bisa menapaki jenjang pendidikan strata dua. Tidak lupa juga penulis haturkan banyak terima kasih kepada kakakku Irwan Hidayat Ibrahim, SE., Fitri Sarina, S.Pd., dan adikku Zulfa Sari Ibrahim yang telah memotivasi penulis agar segera menyelesaikan studi dengan cepat, dan untuk kalianlah karya ini kupersembahkan.

Penyelesaian tesis ini banyak mengalami kendala-kendala. Namun dengan satu keyakinan dan harapan yang begitu besar bahwa untuk meraih yang terbaik memerlukan pengorbanan yang tidak sedikit pula, sehingga tantangan dan rintangan tersebut menjadi makna sebuah pengorbanan. Penyelesaian studi dan tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang berwujud bimbingan teknis, moral maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penghargaan dan terima kasih dengan penuh hormat disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A., selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Armin, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Muhammad Akmal Ibrahim, M. Si., selaku ketua Program Studi Magister Administrasi Publik dan Pembimbing satu (1) yang telah meluangkan waktunya membaca dan memberikan kritik perbaikan serta senantiasa memberikan motivasi dan nasihat keilmuan di setiap saat sejak awal terutama sejak saat-saat terakhir penyelesaian studi.

4. Dr. Syahribulan, M.Si., selaku Pembimbing dua (2) yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan bagi kesempurnaan hasil penelitian ini, meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis dan memberikan kritik perbaikan serta senantiasa memberikan motivasi dan nasihat keilmuan di setiap saat sejak awal terutama sejak saat-saat terakhir penyelesaian studi.
5. Prof. Dr. Muh. Thahir Haning, M. Si., Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M.Si., dan Almarhuma Dr. Atta Irene Allorante, M.Si., selaku tim penguji yang banyak memberi kontribusi dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Almarhum Prof. Dr. Rakhmat, MS., yang sempat membimbing pada saat penulisan Proposal penelitian, sebelum akhirnya berpulang kerahmatullah. Semoga amal ibadah beliau diterima disisi Allah S.W.T. Amin.
7. Seluruh dosen pengajar Program Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin yang secara terus menerus memberikan bimbingan, dorongan dan bantuan kepada penulis selama pendidikan khususnya pengampuh mata kuliah pada Semester I dan II.
8. M. Y. Khaerul Umam partner sejak strata 1 yang setia menemani dan memberikan support yang tidak ada samanya. Love you my Angels.
9. Untuk Yusron Ali, Ichal, Rapli, Kaerul, Mita dan lin yang telah membantu dan memotivasi penulis dalam penyelesaian studi.
10. Senior-senior yang baik hati Robby, Rahman, Erwing, Saddat, Hajar, Piko, khaidir, yang telah membantu dalam pengurusan berkas dan memberi motivasi kepada penulis.
11. Untuk Tim Hore-hore, Champion'15 yang telah banyak memberi dukungan dan semangat kepada penulis.

12. Rekan-rekan mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin khususnya angkatan Tahun 2019 dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
13. Staf dan Pengelola Bagian Akademik Pasca dan Jurusan.
14. Seluruh pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga dengan selesainya Pendidikan pada jenjang ini dapat memberi kontribusi positif bagi masyarakat, dan semoga setelah ini bisa melanjutkan ke jenjang berikutnya. Untuk itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan serta semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin allahummah aamiin.

Makassar, 11 Januari 2021

Wassalam,

**ZULFIHIK MAYANTI IBRAHIM**

## ABSTRAK

**ZULFIHIK MAYANTI IBRAHIM.** *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat* (dibimbing oleh Muh. Akmal Ibrahim dan Syahribulan).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi secara langsung. Data dianalisis dengan dua cara, yaitu analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial. Penelitian ini menggunakan tiga teori, yakni Zaithml (1990) bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik digunakan indikator *tangible, reliable, responsiveness, assurance, empathy*; teori Kim dalam Dwiyanto (2011) dengan indikator komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan sebagai pengukur kepercayaan publik; dan teori Noian-Flecha (2017), Novelskaita and Pucetaite (2018) dan Anderson (2015) dalam Haning et.al. (2020) bahwa untuk mengukur kepatuhan wajib pajak dibutuhkan *registering voluntarity for tax, integrity, discipline, filing tax returns on time and accurately, behave reporting tax correctly, liabilities, deterrence, dan wuilingness to pay taxes on time liability*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; semakin baik kualitas layanan publik yang diterima akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak; (2) kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi kepercayaan publik terhadap pemerintah mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak; dan (3) kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Mamuju. Dilihat dari nilai *adjusted R Square* kepatuhan wajib pajak diperoleh sebesar 0,539 yang menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik sebesar 53,9%.

Kata kunci: kualitas pelayanan publik, kepercayaan publik, kepatuhan wajib pajak, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat



## ABSTRACT

**ZULFHIK MAYANTI IBRAHIM.** *The Effect of Public Service Quality and Public Trust on Taxpayer Compliance in Mamuju Regency, West Sulawesi* (Supervised by Muh. Akmal Ibrahim and Syahrubulan)

This study aims to describe the influence of public service quality and public trust on taxpayer compliance in Mamuju Regency, West Sulawesi.

The approach used was a quantitative approach. Data collection techniques using questionnaires, observation and direct documentation. The data analysis technique was descriptive and inferential statistical analysis. This research uses the theory (1) Zeithaml (1990) in Rakhmat (2017), Tangibles, Reliable, Responsiveness, Assurance, Emphaty, to measure the quality of public services; (2) Kim in Dwiyanto (2011), Credible commitment, sincerity, honesty, competence, fairness, to measure public trust; (3) (Nolan-Flecha 2017, Novelskaite and Pucetaite 2018), (Novelskaite and Pucetaite 2018) and (Anderson 2015) in Haning, et al (2020), Registering Voluntarily For Tax, Integrity, Discipline, Filling Tax Returns On Time And Accurately, Behave Reporting Tax Correctly, Liabilities, Deterrence, Willingness To Pay Taxes On Time Liability, to measure taxpayer compliance.

The results on this indicate that: (1) the quality of public services has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the better the quality of public services received will increase taxpayer compliance; (2) public trust has a positive and significant effect on taxpayer compliance, the higher public trust in the government is able to encourage increased taxpayer; (3) the quality of public services and public trust simultaneously have a positive and significant effect on taxpayer compliance in Mamuju district, seen from the Adjusted R Square value of taxpayers, which indicates that taxpayer compliance is influenced by the quality of public service and public trust by 53.9%.

**Keywords:** Quality of public services, public trust, taxpayer compliance, Mamuju Regency, West Sulawesi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang Masalah .....	1
I.2. Rumusan Masalah .....	4
I.3. Tujuan Penelitian.....	5
I.4. Manfaat Penelitian.....	6
I.4.1. Manfaat Teoritis .....	6
I.4.2. Manfaat Institusi .....	6
I.4.3. Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	7
II.1.1. Definisi Pelayanan Publik .....	7
II.1.2. Tujuan dan Asas – Asas Pelayanan Publik.....	9
II.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
II.2. Kepercayaan Publik .....	13
II.2.1. Definisi Kepercayaan Publik .....	13
II.2.2. Dimensi Kepercayaan Publik .....	17
II.2.3 Indikator Kepercayaan Publik .....	19
II.3. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak .....	27
II.3.1. Kepatuhan .....	27
II.3.2. Pajak.....	31
II.3.3. Jenis-jenis Pajak .....	33

II.3.4. Kepatuhan Wajib Pajak.....	34
II.3.5. Indikator Kepatuhan Pajak.....	38
II.4. Penelitian Terdahulu .....	39
II.5. Kerangka Pikir .....	41
II.6. Hipotesis Penelitian.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
III.1. Pendekatan Penelitian .....	44
III.2. Lokasi Penelitian .....	44
III.3. Jenis Penelitian .....	45
III.4. Jenis dan Sumber Data.....	45
III.4.1. Jenis Data .....	45
III.4.2. Sumber Data .....	46
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
III.5.1. Kuesioner .....	46
III.5.2. Observasi .....	47
III.5.3. Dokumentasi .....	47
III.6. Populasi dan Sampel .....	47
III.6.1. Populasi.....	47
III.6.2. Sampel .....	47
III.7. Teknik Analisis Data.....	49
III.7.1. Analisis Deskriptif .....	49
III.7.2. Analisis Statistik Inferensial .....	49
III.8. Defenisi Operasional.....	53
III.8.1. Kepatuhan Wajib Pajak.....	53
III.8.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	54
III.8.3. Kepercayaan Publik .....	56
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
IV.1. Letak Geografis dan Batas Wilayah .....	57
IV.2. Visi-Misi Kabupaten Mamuju .....	59
IV.2.1. Visi Kabupaten Mamuju.....	59
IV.2.2. Misi Kabupaten Mamuju .....	60
IV.3. Struktur Organisasi .....	61

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

V.1. Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	65
V.1.1. Uji Hipotesis 1 .....	65
V.1.2. Pembahasan.....	68
V.2. Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	70
V.2.1. Uji Hipotesis 2 .....	70
V.2.2. Pembahasan.....	72
V.3. Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	74
V.3.1. Uji Hipotesis 3 .....	74
V.3.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	76
V.3.3. Pembahasan.....	76
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
V.1. Kesimpulan .....	80
V.2. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Luas Wilayah, Persentase dan Banyaknya Desa/Kelurahan/UPT Menurut Kecamatan di Kabupaten Mamuju Tahun 2017 .....	59
Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Tabel 5.1 Persamaan Regresi Kepatuhan Wajib Pajak .....	65
Tabel 5.2 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi .....	67
Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Tabel 5.3 Persamaan Regresi Kepatuhan Wajib Pajak .....	70
Tabel 5.4 Ringkasan Hasil Estimasi Regresi .....	71
Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	
Tabel 5.5 Persamaan Regresi Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
Tabel 5.18 Ringkasan Hasil Estimasi Uji Simultan .....	75
Tabel 5.19 Hasil Uji Determinasi .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	43
---------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian .....
Lampiran II Tabulasi Data Sekunder .....
Lampiran III Hasil Olahan Data Penelitian .....
Lampiran IV Peta Wilayah Kabupaten Mamuju.....
Lampiran V Bagan Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Mamuju ...
Lampiran VI Dokumentasi.....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang Masalah**

Pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara, digunakan untuk membiayai belanja negara dan pembangunan nasional dengan tujuan mencapai kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Secara normatif Pajak merupakan iuran wajib kepada Negara yang terutang oleh wajib pajak menurut undang-undang, dengan tidak mendapat prestasi kembali secara langsung, dimana penggunaannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berhubungan dengan keperluan penyelenggaraan pemerintahan dan belanja Negara.

Penerimaan pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, penerimaan pajak digunakan untuk pembiayaan pemerintah dan pembangunan. Penerimaan dari sektor pajak diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada utang luar negeri serta membangkitkan kembali kepercayaan diri bangsa Indonesia. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk menopang pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak diharapkan terus meningkat agar pembangunan Negara dapat berjalan dengan baik.

Peningkatan penerimaan pajak tercapai jika peningkatan jumlah wajib pajak terjadi. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan

di bidang perpajakan dengan diberlakukannya *self assesment system*. *Self Assessment System* mengharuskan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar serta melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang menjadi kewajiban mereka.

Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Penerimaan pajak tumbuh tiap tahun, tidak berarti bahwa penerimaan negara dari pajak telah mencapai target. Terdapat banyak faktor yang menjadi penyebab tidak tercapainya target tersebut diantaranya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak sangat mempengaruhi penerimaan dan pendapatan pajak Negara. *Tax Compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal Wajib Pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur (Harinuridin,2009). Dari kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Salah satu tolak ukur untuk mengukur perilaku Wajib Pajak adalah tingkat kepatuhannya melaksanakan

kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu.

Penelitian ini dibatasi pada Kepatuhan pajak penghasilan yang dipungut pada wajib pajak orang pribadi. PPH atau Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun. sedangkan wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

Menurut teori Atribusi Heider dalam Sarlito (2009). Menurut heider perilaku seseorang dipengaruhi oleh atribusi internal atau disposisional dan atribusi eksternal atau lingkungan. Peneliti mengadopsi teori ini untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk perilaku sadar wajib pajak. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh atribusi internal dan atribusi eksternal. Atribusi internal meliputi semua faktor internal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Atribusi eksternal meliputi semua faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan. Kualitas pelayanan publik dan kepercayaan publik merupakan dua faktor atribusi eksternal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak.

Uraian teori tersebut searah dengan temuan penelitian (Haning, et al 2020). Bahwa Kepatuhan wajib Pajak dipengaruhi oleh kinerja pelayanan publik dan Kepercayaan Pelayanan publik. Selain itu temuan penelitian Devano dan Rahayu (2006) menemukan bahwa Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Kenyamanan pelayanan publik akan mendorong kepercayaan publik yang pada akhirnya akan mendorong kepatuhan pajak. Pelayanan sering kali dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan instansi pemerintahan atau organisasi. Sedangkan kepercayaan publik merupakan variabel penting terwujudnya *good govermant*. Kepercayaan menghasilkan legitimasi publik yang dapat menciptakan modal sosial bagi pemerintah yang digunakan sebagai instrumen untuk mendapatkan dukungan politik maupun sosial dalam aktivitas pemerintah. Dengan kata lain Kualitas pelayanan publik dan Kepercayaan merupakan dua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bermaksud untuk melakukan penilaian pengaruh Kualitas pelayanan publik dan Kepercayaan publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Mamuju menggunakan basis teori atribusi dan yang didukung oleh temuan penelitian (Haning, et al 2020) dan Devano dan Rahayu (2006). Penelitian ini dibatasi pada kepatuhan pajak penghasilan yang dipungut pada wajib pajak orang pribadi. PPH atau Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu tahun. sedangkan wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh**

## **Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat”.**

### **I.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dirumuskan masalah yang menjadi fokus penelitian :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ?
2. Apakah Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini dilihat dari rumusan masalah penelitian maka tujuannya ialah :

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk mengetahui dan memahami pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### **I.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam hal sebagai berikut :

##### **I.4.1. Manfaat Teoritis**

Merupakan pengalaman berharga serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat.

##### **I.4.2. Manfaat Institusi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan sebagai masukan yang berkaitan dengan pengembangan ilmu serta dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian dimasa mendatang.

##### **I.4.3. Manfaat Praktis**

Sebagai bahan informasi bagi *stakeholder* yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, khususnya yang menyangkut Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Pajak di Kabupaten Mamuju Sulawesi Barat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1. Kualitas Pelayanan Publik**

##### **II.1.1. Definisi Pelayanan Publik**

Menurut Kohler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman, 2004:6; Moenir, 1998:12 dalam buku Badu Ahmad (2018:2) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus besar Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambella, 2006:8).

Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan untuk publik, apakah disediakan secara umum atau disediakan secara privat. Pelayanan publik ditafsirkan sebagai tanggungjawab pemerintah atas kegiatan yang ditunjukkan untuk kepentingan masyarakat (Kumorotomo, 2008:40).

Pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas, ekonomis serta manajemen yang baik dan memuaskan (Sampara Lukman, 2000: 82).

Menurut Zauhar (2001) dalam buku Badu Ahmad (2018:2) mengemukakan, pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Pelayanan publik yaitu semua barang dan jasa publik (*public goods and services*) yang diatur dan diselenggarakan oleh pemerintah kepada warga negara. Pengertian ini selaras dengan apa yang diutarakan sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh birokrasi secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa (Agus Dwiyanto dkk. 2006).

Pengertian lengkap terhadap pelayanan publik yang dikutip dari undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,

jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik disebut juga pelayanan umum. Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat maupun daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 26 tahun 2004.

Pelayanan publik yang diungkapkan oleh ahli di atas, yang dimaksud hakekat kualitas pelayanan umum adalah:

- 1). Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
- 2). Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasilguna;
- 3). Mendorong tumbuh kembangnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas; dan
- 4). Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

### **II.1.2. Tujuan dan Asas – Asas Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik (Juliantara 2005:20) adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat dan warga pada umumnya. Untuk

mencapai hal ini dibutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas dan mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

1). Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2). Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3). Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4). Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5). Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 6). Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **II.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamika yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan sejumlah biaya tertentu sehingga kelompok yang paling rendah sekalipun dapat menjangkaunya. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara efektif dan efisien.

Sejumlah ahli menjelaskan konsep ini dengan pengertian yang saling menguatkan sesuai dengan perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri pelayanan yang spesifik. Selain itu, ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh banyak faktor yang bersifat *intangibile* (tidak nyata/ tidak berwujud) dan memiliki banyak aspek psikologis yang rumit untuk diukur (Parasuraman dan Zeithaml, 1990). Idealnya pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yakni penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan/pelanggan (*service users*) dan penilaian yang dilakukan pada

penyedia pelayanan (*service providers*). Parasuraman dan Zeithaml, kemudian mengembangkan *service quality gap model* kedalam suatu instrumen skala pengukuran sepuluh dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Pada perkembangannya kesepuluh dimensi ini kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan oleh Parasuraman dan Zeithaml, yakni: *Tangible* (Nyata, Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Cepat tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Parasuraman dan Zeithami (1990), mengemukakan lima dimensi kualitas, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu faktor fasilitas fisik, peralatan atau sarana, dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi.
2. *Reliable*, dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan secara tepat, akurat, dan terpercaya. Oleh karena itu, kualitas yang andal merupakan harapan pelanggan yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan di dalamnya.
3. *Responsiveness*, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh pelanggan, termasuk dalam dimensi ini adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.
4. *Assurance*, merupakan pengetahuan, kemampuan, dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan pada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi atau

kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, dan jaminan rasa aman bagi pelanggan.

5. *Empathy*, merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada pelanggan, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu, serta upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

## **II.2. Kepercayaan Publik**

### **II.2.1. Definisi Kepercayaan Publik**

Kepercayaan (*trust*) didefinisikan sebagai kepercayaan yang timbul karena pelanggan merasa puas dan nyaman atas pemenuhan tanggungjawab pemberi barang dan jasa. Kepercayaan merupakan kerelaan atas ketersediaan untuk melakukan pertukaran dengan partner yang dipercaya, karena keandalan dan integritasnya. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Crosby et al., 2000 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:349).

Kepercayaan (*trust*) merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Di dunia ekonomi, kepercayaan telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai, 2003).

Kepercayaan publik telah menjadi isu dalam administrasi public sejak berdirinya sistem Amerika (Herring 1936, Thompson 1993) dalam (Kim, 2005) Kepercayaan publik adalah bentuk kepercayaan yang diberikan oleh kelompok atau individu dalam institusi sosial atau sistem (Straten, *et al.*, 2002). Konsep kepercayaan secara umum dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu *political trust* (kepercayaan politik) dan *sosial trust* (kepercayaan sosial). Dalam perspektif politik, kepercayaan terjadi ketika warga menilai lembaga pemerintah dan para pemimpinnya dapat memenuhi janji, efisien, adil, dan jujur (Blind, 2007) dalam (Dwiyanto, 2011:355). Jika institusi pemerintah, pejabat publik, dan kebijakan yang dibuatnya dinilai baik oleh warga maka warga akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah. Mereka percaya bahwa pemerintah tidak akan berbuat buruk dan mencelakakan dirinya, melainkan akan selalu berbuat baik dan melindungi kepentingan warga walaupun tidak ada yang mengawasi.

Blind (2007) dalam (Dwiyanto, 2011:355) lebih jauh membedakan kepercayaan politik berdasarkan subjek, yaitu kepada siapa warga menaruh kepercayaan, dan motivasi warga mempercayai pemerintah dan kebijakannya. Dilihat dari subjeknya, kepercayaan publik mencakup kepercayaan terhadap organisasi (*organizational political trust*) dan kepercayaan terhadap pejabatnya (*individual political trust*).

Kepercayaan publik pada tingkat organisasional dan individual sangat tergantung pada kredibilitas dalam pengambilan kebijakan (Blind, 2007) dalam (Dwiyanto, 2011:358). Ketika institusi pemerintah dan para pejabatnya memiliki kredibilitas yang tinggi dalam pengambilan kebijakan maka kepercayaan publik akan dapat dipertahankan dan ditingkatkan

keberadaannya. Kredibilitas dalam pengambilan kebijakan terjadi ketika kriteria yang digunakan untuk menentukan pilihan kebijakan tidak dipertanyakan kebenaran dan ketepatannya oleh para pemangku kepentingan.

Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan, dengan kualitas yaitu: konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggungjawab, suka membantu dan baik (Morgan dan Hunt, 2004 dalam Yulianto dan Waluyo, 2004:350). Kepercayaan adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap integritas, kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (Luarn dan Lin, 2003:156).

Beberapa pengertian kepercayaan menurut ahli yaitu sebagai berikut:

- a. Kepercayaan merupakan sebuah interpersonal kompleks dan bersifat abstrak yang berhubungan dengan organisasi (Duck, 1997; Kramer and Tyler, 1995) dalam (Blind, 2006:3).
- b. Kepercayaan dalam perspektif psikologi diartikan sebagai sebuah proses kognitif internal dari orang yang mempercayai dan dipercayai (Dwiyanto, 2011:363)
- c. Kepercayaan dalam perspektif ilmu ekonomi memandang bahwa kepercayaan cenderung dilihat dari harapan yang bersifat kalkulatif dan rasional terhadap hasil yang diberikan oleh suatu organisasi atau pihak lain (Kim, 2007; Williamson. 1993) dalam (Dwiyanto, 2011:364)

- d. Kepercayaan publik dalam perspektif sosiologi didefinisikan bahwa suatu didefinisikan bahwa suatu kondisi yang didalamnya terdapat karakteristik kolektif antar orang dan institusi (Kim, 2007 dalam Dwiyanto, 2011:365-366)
- e. Menurut Whelles and Grotz (1977; 251) dalam (Blind, 2006:3) kepercayaan terjadi pihak-pihak yang memegang persepsi tertentu menguntungkan satu sama lain memungkinkan hubungan ini untuk mencapai hasil yang diharapkan.
- f. Kepercayaan publik adalah kepercayaan warga terhadap Negara dan pemerintah termasuk didalamnya institusi, kebijakan, dan pejabatnya (Wahyuningsih, 2011:37)
- g. Kepercayaan publik adalah elemen yang sangat penting dan mendasar untuk mendapatkan administrasi publik yang sah (Mardiyanta, 2013:9)
- h. Kepercayaan menurut Cheema (2010:4) mengatakan bahwa kepercayaan adalah merupakan konsep yang bersifat multifaset yang mana mengenai consensus dasar diantara anggota masyarakat pada nilai-nilai kolektif, prioritas dan perbedaan serta penerimaan implisit masyarakat dimana mereka hidup. Cheema juga mengatakan bahwa dalam aspek kepercayaan yang mengacu pada kepercayaan terhadap pemerintah, pemerintah harus menjalani kerjasama bersama pemangku kepentingan yang terkait dalam mengelola ekspektasi warganya. Karena apabila pemerintah tidak mampu mengelola dan mewujudkan harapan warganya maka akan dapat merusak kepercayaan yang sudah diberikannya. Oleh karena itu setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah dan lembaganya harus kredibel.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik terhadap pemerintah dapat diartikan sebagai segala sesuatu berupa sikap atau tindakan yang mendeskripsikan saling memahami dan percaya antara warga dan pemerintah beserta pejabatnya untuk mendapatkan administrasi yang sah.

### **II.2.2. Dimensi Kepercayaan Publik**

Dimensi kepercayaan publik ini dikemukakan oleh para sarjana sosiologi. Mereka memaknai kepercayaan publik sebagai suatu konsep yang bersifat multidimensional. Multidimensional ini mencakup beberapa dimensi yaitu antara lain dimensi kognisi, dimensi afeksi dan dimensi perilaku (Dwiyanto, 2011:366). Tiga dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

#### **a. Dimensi Kognisi**

Dimensi ini dimaknai sebagai warga akan senantiasa meletakkan kepercayaannya terhadap pemerintah ketika mereka dapat terlibat setiap setiap kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Dengan adanya intensitas interaksi yang tinggi antara warga dan pemerintah akan membentuk suatu *cognitive knowledge* yang positif. Intensitas interaksi yang tinggi tersebut dapat terbentuk jika pemerintah dan para pejabatnya bersifat terbuka, mudah diakses informasinya dan memberikan kesempatan para warganya untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan.

Menurut Berman (1996) dan Hardin (1998) dalam Dwiyanto (2011:366) menyatakan hal yang senada bahwa ketika warga percaya kepada pemerintah dan para pejabatnya, maka tindakan tersebut

merupakan keputusan kognitif. Mereka bersedia menyerahkan nasibnya kepada pemerintah. Hal yang mendasari mereka dalam membuat keputusan tersebut yaitu berdasarkan tindakan pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Dengan adanya *cognitive knowledge* yang dimiliki para warganya maka pemerintah dan para pejabatnya akan semakin diterima dan dipercaya oleh warga. Namun bagi warga yang intensitas interaksinya sedikit dengan pemerintah akan tetap memiliki *cognitive knowledge* yang mereka peroleh melalui afiliasi politiknya, memperoleh sosialisasi, dan dapat juga karena status sosial ekonomi yang tinggi.

b. Dimensi Afeksi

Pada dimensi ini kepercayaan publik dapat dideskripsikan melalui hubungan emosional warga dengan pemerintah dan para pejabatnya. Kondisi ini dapat tercermin ketika warga dan pemerintah beserta para pejabatnya melakukan kegiatan interaktif dan partisipatif antar keduanya. Semakin intensifnya hubungan keduanya maka warga akan memiliki *emotional attachment* dengan pemerintah dan kebijakannya. Hubungan tersebut akan terpelihara lebih kuat dan baik lagi ketika warga dan pemangku kepentingan senantiasa dilibatkan dalam setiap pembuatan kebijakan, sehingga dengan perlakuan tersebut membuat tingkat kognisi dan afeksi kepercayaan publik semakin kuat.

c. Dimensi Perilaku

Dimensi ketiga ini medeskripsikan kepercayaan publik yang merujuk pada penilaian warga tentang perilaku pemerintah dan para

pejabatnya. Penilaian warga terhadap pemerintah dan para pejabatnya mencangkup tiga hal yaitu diantaranya sebagai berikut:

1. Kepedulian pemerintah dan para pejabatnya dalam memenuhi kebutuhan warga
2. Kemampuan pemerintah dan para pejabatnya dalam mengelola kepentingan warga
3. Komitmen pemerintah dan para pejabatnya dalam memenuhi janji

Ketiga aspek tersebut diatas, yaitu kognisi, afeksi, dan perilaku pemerintah, menggambarkan dimensi penting kepercayaan publik. Kepercayaan publik dibangun dari penggabungan antara pengetahuan kognitif warga tentang karakteristik dan jati diri institusi pemerintah dan para pejabatnya, hubungan emosional warga dengan berbagai institusi pemerintah dan pejabatnya, serta penilaian warga tentang perilaku institusi penyelenggara layanan publik dan kegiatan pemerintahan.

### **II.2.3 Indikator Kepercayaan Publik**

Kim (2005) dalam (Dwiyanto, 2011:368) telah mengkaji kembali variable-variable yang telah digunakan oleh para peneliti terdahulu dalam pengukuran kepercayaan publik. Kim dalam (Dwiyanto, 2011:368) sampai pada kesimpulan bahwa kepercayaan publik setidaknya dapat diukur dari lima variabel, yaitu komitmen yang kredibel, ketulusan, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Kelima variable tersebut akan dijelaskan pada uraian dibawah ini.

#### **a. Komitmen yang Kredibel (*Credible Commitment*)**

Para ilmuwan politik dan administrasi publik telah lama menggunakan variable ini untuk menjelaskan tingkat kepercayaan

publik terhadap pemerintah dan para pejabatnya. Variable tersebut termasuk yang paling sering digunakan untuk menjelaskan kepercayaan publik. Kim (2005), Fukuyama (1995), Kass (1990), dan La Porte & Metlay (1996) dalam (Dwiyanto 2011:369) dalam penelitiannya menggunakan pengetahuan dan persepsi warga mengenai kepedulian pemerintah dan pejabatnya terhadap kepentingan warga sebagai indikator kepercayaan publik.

Ada beberapa penjelasan yang biasanya digunakan untuk menjelaskan komitmen yang kredibel. Hardin dalam (Kim, 2005) dalam (Dwiyanto, 2011:369) menjelaskan komitmen kredibel sebagai "*encapsulated interest of government actor to honor her agreement or to act according to certain standard*". Komitmen yang kredibel, menurut Hardin, memiliki dua unsur, yaitu adanya encapsulated interest dan konsistensi. Pemerintah dinilai memiliki komitmen yang kredibel apabila warga percaya bahwa ada encapsulated interest antara dirinya dan aktor-aktor dari institusi pemerintah, yaitu apa yang menjadi kepentingan warga juga menjadi kepentingan para pejabat birokrasi pemerintah, atau setidaknya warga percaya bahwa tindakan pemerintah dan para pejabatnya selalu didasarkan pada keinginan untuk mewujudkan kebaikan bersama (common good) atau melindungi kepentingan dan harta benda warga. Encapsulated interest terjadi apabila kepentingan warga selalu menjadi pertimbangan para pejabat publik dalam membuat dan melaksanakan kebijakan.

Unsur kedua dari komitmen yang kredibel adalah konsistensi dari tindakan pemerintah dan pejabatnya. Apabila warga menganggap pemerintah dan pejabatnya konsisten dalam mengambil tindakan ketika menghadapi masalah tertentu dan tindakan itu selalu menggambarkan kepedulian pemerintah terhadap kepentingan warga, warga cenderung menilai pemerintah dan para pejabatnya memiliki komitmen yang kredibel terhadap kepentingan warga.

b. Baik Hati (*Benevolence*)

Dthfd Keyakinan warga bahwa pemerintah dan para pejabatnya memiliki niat baik dan kepedulian yang tulus (*genuine*) terhadap kepentingan warga sering menjadi penjelasan alasan warga memiliki kepercayaan terhadap pemerintah. Beberapa penulis sebelumnya telah menjadikan variabel ini sebagai variabel yang penting untuk menjelaskan kepercayaan publik (Berman, 1997; Braitwaite, 1998, Montgomery, Jordens & Little, 2008) dalam (Dwiyanto, 2011:370). Pemerintah dan pejabatnya dinilai memiliki ketulusan yang tinggi dan niat yang baik apabila dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik tidak memiliki konflik kepentingan dan tidak akan mengambil manfaat dari ketidakberdayaan warga. Pemerintah dinilai tulus ketika para pejabatnya tidak akan melakukan tindakan yang merugikan kepentingan warga walaupun warga tidak mengontrolnya. Hal itu terjadi apabila pemerintah dan para pejabatnya bersedia membantu warga walaupun sebenarnya mereka tidak harus melakukannya dan ketika melakukan itu mereka tidak didorongoleh motivasi ekstrinsik.

Melayani dan memenuhi kebutuhan warga sudah semestinya menjadi panggilan hati mereka sebagai pejabat publik.

Perspektif seperti ini yang mendorong para ilmuwan administrasi publik untuk menjelaskan pentingnya mengembangkan benevolent bureaucrats. Dalam literatur administrasi publik konsep ini telah lama dikembangkan untuk menjelaskan karakteristik seorang administrator yang memiliki kepedulian yang tulus dan semangat tinggi untuk melayani warga (Hart dalam Kim, 2005) dalam (Dwiyanto, 2011:370). Administrator yang seperti itu cenderung menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan publik yang dihadapi warga dan selalu berusaha memahami kepentingan warga. Administrator yang memiliki niat baik dan sikap pengabdian yang tulus tidak akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk merugikan warga, walaupun warga mungkin tidak mengetahuinya. Mereka juga tidak akan mengkhianati amanat yang telah diberikan warga, bahkan sebaliknya, mereka akan selalu bersedia berkorban untuk kepentingan warga.

Variabel ini penting untuk menjelaskan mengapa terjadi krisis kepercayaan terhadap pemerintah. Semakin punahnya sosok administrator dan pejabat publik yang tulus dan peduli dalam profil birokrasi pemerintah telah membuat kepercayaan warga terhadap pemerintah cenderung memudar. Ketika orientasi pada kepentingan pribadi, keluarga, dan kelompok semakin kuat, tekanan untuk memenuhi gaya hidup yang materialistis juga semakin kuat,

semangat pengabdian kepada bangsa dan negara cenderung semakin memudar dalam kehidupan administrator publik. Karena itu, tidak mengherankan apabila kepercayaan publik terhadap pemerintah semakin merosot. Investasi dalam pengembangan administrator dan pejabat publik yang cenderung mengarah pada penguasaan kemampuan teknis dan kurang memperhatikan internalisasi nilai-nilai luhur, semangat pengabdian kepada bangsa dan negara, serta nilai-nilai kemanusiaan dan peradaban yang tinggi membuat sikap tulus dan pengabdian kepada publik menjadi barang langka dalam kehidupan institusi negara dan para pejabatnya.

c. Kejujuran (*Honesty*)

Pentingnya kejujuran sebagai variable yang dapat digunakan untuk menjelaskan kepercayaan publik juga telah banyak dikutip oleh para peneliti. Berman (1997) dan Nye (1997) dalam (Dwiyanto 2011:371) menggunakan kejujuran sebagai variable yang penting untuk menjelaskan perubahan kepercayaan publik. Ketika warga menilai pemerintah dan para pejabatnya tidak jujur, mereka cenderung kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah.

Persepsi tentang kejujuran pemerintah dan para pejabatnya dapat terbentuk dari penilaian terhadap perilaku para pejabat publik ketika menyelenggarakan pelayanan publik atau dari berbagai sumber informasi termasuk dari media yang memberitakan perilaku para pejabat dalam menjalankan kekuasaan dan mandat dari rakyat. Pengetahuan warga tentang perilaku pemerintah dan para pejabatnya turut memengaruhi tinggi-rendahnya kepercayaan mereka

terhadap pemerintah dan para pejabatnya. Kualitas interaksi warga dengan pemerintah dan para pejabatnya juga memengaruhi penilaian warga tentang kejujuran pemerintah dan pejabatnya dalam menjalankan kekuasaan. Ketika warga memiliki kesan bahwa para pejabat publik telah menjalankan kekuasaannya secara jujur, warga dapat dengan tenang menyerahkan nasibnya untuk diurus oleh para pejabat publik tersebut. Situasi seperti itu menunjukkan adanya tingkat kepercayaan publik yang tinggi terhadap pemerintah dan para pejabatnya. Sebaliknya, jika warga merasa bahwa pejabat publik tidak jujur dalam menjalankan amanahnya, warga tentu akan merasa tidak tenang atau was-was ketika menyerahkan urusan publik kepada pemerintah dan berusaha melakukan berbagai cara untuk mengontrol tindakan para pejabat publik.

d. Kompetensi

Kepercayaan publik selalu menggambarkan penilaian warga tentang kapasitas dan kapabilitas institusi pemerintah dan pejabatnya dalam menjalankan tugasnya. Warga yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi pada umumnya adalah warga yang menilai institusi pemerintah dan para pejabat publik memahami masalah yang dihadapi warga dan mampu melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Penilaian warga tentang kompetensi institusi pemerintah dan para pejabat publik sering bersifat subjektif karena tergantung pada harapan mereka terhadap kapasitas pemerintah. Harapan warga terhadap pemerintah yang berlebihan atau terlalu tinggi cenderung membuat mereka penilaian

yang negatif terhadap institusi pemerintah dan para pejabatnya terutama ketika mereka mengetahui pemerintah ternyata tidak dapat memenuhi harapannya. Namun, terlepas dari dinamika harapan warga, kapasitas dan kapabilitas pemerintah dan para pejabat politik dalam menjalankan fungsinya berpengaruh besar terhadap persepsi warga tentang kinerja pemerintah.

Kemampuan pejabat publik dalam menjalankan fungsinya, terutama dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dapat meningkatkan kepuasan warga terhadap kinerja pemerintah. Kepuasan warga terhadap kinerja pemerintah dapat membuat afeksi warga terhadap pemerintah dan pejabatnya semakin tinggi. Hubungan emosional antara warga dan pemerintah atau para pejabat publik menjadi semakin kuat ketika afeksi warga terhadap pemerintah dan para pejabat publik semakin tinggi. Dalam kondisi yang demikian kepercayaan publik terhadap pemerintah juga akan semakin meningkat.

e. Keadilan (*Fairness*)

Faktor lainnya yang sering memengaruhi kepercayaan publik adalah keadilan. Keadilan dinilai dari tindakan yang dilakukan oleh para pejabat publik pada saat melayani warga, yaitu apakah melayani secara adil berdasarkan prinsip-prinsip yang dapat diterima oleh akal sehat masyarakat atau menggunakan logikanya sendiri. Jika prinsip dan nilai keadilan yang digunakan oleh pemerintah dalam membuat kebijakan atau dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat diterima oleh akal sehat masyarakat, tindakan yang dilakukan oleh

pemerintah dan pejabatnya cenderung dinilai adil oleh warga dan pemangku kepentingan. Sebaliknya, apabila warga menilai pemerintah telah bertindak diskriminatif dan melakukan tindakan yang tidak ajar dalam menyelenggarakan layanan publik, warga akan cenderung menganggap pemerintah dan pejabatnya telah melanggar prinsip keadilan.

Penyelenggaraan layanan publik yang cenderung diskriminatif berdasarkan hubungan pertemanan, kesamaan agama, kesamaan etnis, dan afiliasi politik, sebagaimana terlihat dari penilaian warga dan pemangku kepentingan dalam temuan GDS 2002 dan GAS 2006, dapat mengganggu rasa keadilan publik. Penilaian tersebut mengindikasikan aparat penyelenggara layanan telah menggunakan prinsip yang salah dan kriteria yang subjektif dalam melayani warga. Diskriminasi dalam praktik penyelenggaraan layanan publik yang banyak terjadi di daerah tentu akan berpengaruh negative terhadap kepercayaan publik.

Ketika pemerintah dan para pejabat publik dapat menyelenggarakan pelayanan publik secara adil dan transparan, warga dengan sendirinya akan menilai para pejabat publik tersebut memiliki integritas yang tinggi. Sebaliknya, ketika pemerintah dan para pejabatnya gagal memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata dan adil, atau gagal mencegah praktik diskriminasi dalam penyelenggaraan layanan, warga akan menilai pemerintah gagal memenuhi rasa keadilan masyarakat. Dalam kondisi seperti itu warga cenderung mengalami kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah dan para

pejabatnya. Mereka akan memiliki persepsi yang negative terhadap tindakan pemerintah dan kehilangan afeksinya terhadap pemerintah dan pejabat publik.

Kelima variable tersebut di atas dapat membentuk kepercayaan publik kepada institusi pemerintah, kebijakan, dan para pejabatnya. Namun, tentu kepercayaan publik dapat dipahami dengan cara yang berbeda. Peneliti dan pengamat bukan hanya dapat memahami kepercayaan dengan cara mencermati variabel yang membentuknya seperti yang telah diuraikan, tetapi dapat juga dengan cara mengkaji sifatnya, yaitu apakah kepercayaan tersebut berbasis rasional atau relasional (Choudhory, 2008) dalam (Dwiyanto, 2011:374)

### **II.3. Konsep Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **II.3.1. Kepatuhan**

Kamus Besar Bahasa Indonesia seperti dikutip oleh Rahayu (2010:138), istilah Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dan aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan.

#### **II.3.2. Pajak**

Waluyo (2011:4) menyatakan pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung.

Soemirto dikutip oleh Yolina (2009:11), Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Djajadiningrat dikutip oleh Resmi (2009: 1), Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke Kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dari definisi-definisi pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam penerimaan Negara. Dengan semakin meningkatnya pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran Wajib Pajak tentang pajak sangat mendukung kemandirian dalam memenuhi kebutuhan dana untuk kepentingan penyelenggaraan Negara, sehingga pajak memegang peran penting bagi penerimaan Negara. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan.

Pengertian Pajak menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-

undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Pengetian pajak menurut Waluyo (2013:2) adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.”

Sedangkan pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro yang dikutip oleh Siti Resmi (2014:1):

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.”

Gerald E. Whittenburg (2011:05) berpendapat bahwa:

*“A tax is imposed by a government to raise revenue for general public purposes, and a fee is a charge with a direct benefit to the person paying the fee.”*

Kutipan diatas dapat diterjemaankan yaitu pajak merupakan biaya yang dikenakan oleh pemerintah untuk meningkatkan pendapatan untuk tujuan umum, dan biaya dengan keuntungan langsung kepada orang yang membayar biaya tersebut. Menurut Erly Suandy (2011:10) ciri-ciri pajak yang tersimpul dalam berbagai definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. “Pajak peralihan kekayaan dari orang/badan ke pemerintah.

2. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya, sehingga dapat dipaksakan.
3. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi langsung secara individual yang diberikan oleh pemerintah.
4. Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai publik investment.
6. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dari pemerintah.
7. Pajak dapat dipungut secara langsung atau tidak langsung.”

Sebagaimana telah diketahui pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat ada dua fungsi pajak menurut Waluyo (2011:6) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*) Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (Regular) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Berdasarkan fungsi pajak diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi budgeter merupakan suatu alat untuk mengisi kas negara atau daerah sebanyakbanyaknya dalam rangka membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan pemerintah pusat maupun daerah, sedangkan fungsi regular yaitu bersifat mengatur dalam bidang sosial, politik, ekonomi dan budaya.

Burton dan Ilyas (2013), mengemukakan bahwa jenis-jenis pajak dapat digolongkan dalam 3 golongan sebagai berikut :

1. Menurut sifatnya dibagi menjadi dua, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung.
2. Menurut sasaran/objeknya dibagi menjadi dua, yaitu pajak subjektif dan pajak objektif.
3. Menurut lembaga pemungutannya, dibagi menjadi dua, yaitu pajak yang dipungut pemerintah pusat dan jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, yang sering disebut dengan pajak pusat dan pajak daerah.

### **II.3.3. Jenis-Jenis Pajak**

Burton dan Ilyas (2013), Berdasarkan sifat pajak, pajak terdiri dari wajib pajak Pribadi dan wajib pajak Badan.

1. Pajak pribadi

Wajib Pajak orang pribadi adalah jenis pajak yang dipungut kepada seseorang yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak.

## 2. Pajak badan

Wajib Pajak Badan merupakan pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak badan atau pajak yang dipungun dari suatu badan usaha.

Burton dan Ilyas (2013), Berdasarkan jenis pemungutan, Pajak terbagi menjadi dua yaitu pajak pemerintah pusat dan pemerintah daerah

1. Pajak pemerintah pusat adalah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah pusat melalui undang-undang, yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat dan hasilnya digunakan untuk pembangunan pemerintah pusat dan pembangunan. Pajak pusat juga dapat diartikan sebagai pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan yang tercakup dalam APBN.

Pajak yang dipungut pemerintah pusat saat ini antara lain:

- a. Pajak Penghasilan (PPh),
  - b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN),
  - c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM),
  - d. Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan,
  - e. Perhutanan dan Pertambangan (PBB-P3), dan Bea Materai.
2. Pajak pemerintah daerah adalah
- Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak daerah diklasifikasikan kembali menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Secara ringkas, perincian dari jenis-jenis pajak daerah antara lain:

1. Pajak Provinsi (Daerah Tingkat I)

Pajak yang dipungut daerah tingkat I antara lain:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Air Permukaan
- e. Pajak Rokok

2. Pajak Kabupaten/Kota (Daerah Tingkat II)

Pajak yang dipungut daerah tingkat II antara lain:

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) Bea Perolehan

### **II.3.4. Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **a. Definisi Kepatuhan Pajak**

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Safitri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2013:138) mendefinisikan sebagai berikut: “Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (James dalam Santoso,2008).

Kepatuhan Pajak. Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sifat taat, menurut dan berdisiplin terhadap ajaran atau aturan-aturan yang ada. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 2001:32). Patuh merupakan sebuah keputusan yang dapat diambil oleh setiap individu atau keputusan bersama oleh suatu kelompok maupun organisasi untuk mau melakukan atau mentaati suatu aturan yang ada di lingkungannya. Keputusan wajib pajak untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakannya merupakan tanggapan atas kondisi faktor internal dan eksternal dari wajib pajak tersebut, teori atribusi seperti yang diungkapkan Robbins (1996) dalam Jatmiko (2006) mengatakan bahwa bila individu mengamati perilaku seseorang maka dia akan terpaksa untuk melakukan perilaku sesuai situasi lingkungan eksternalnya atas perilaku yang diamati

tersebut, dan perilaku wajib pajak dipenagruhi oleh pengamatannya terhadap perilaku fiskus.

Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem Self Assessment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

#### **b. Jenis-jenis Kepatuhan pajak**

Jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak menurut (Devano dalam Rahayu,2006:110) adalah:

1. Kepatuhan formal, suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Jika wajib pajak menyampaikan SPT dan membayar pajak terutangnya tepat waktu, maka dapat dikatakan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.
2. Kepatuhan Material, suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakannya, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Jika wajib pajak mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan di dalam Undang- undang perpajakan, maka wajib

pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan material Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Handayani, 2009), yakni: (a) Benar dalam perhitungan pajak terhutang. (b) Benar dalam pengisian SPT. (c) Tepat waktu dalam melaporkan SPT. (d) Melakukan kewajiban dengan secara sukarela (atas kesadaran sendiri) sesuai dengan aturan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-Undang KUP dalam Erly Suandy (2011:119) adalah sebagai berikut:

1. “Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan dan/atau pencatatan

Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dengan menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan meyetorkan ke kas negara. Hal ini sesuai dengan prinsip with holding system.

Adapun kepatuhan material menurut Undang-Undang KUP dalam Erly Suandy (2011:120) disebutkan bahwa: "Setiap Wajib Pajak membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan

perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak dan jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan perpajakan”.

### **II.3.5. Indikator Kepatuhan Pajak**

Menurut Chaizi Masucha yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2013:139), kepatuhan pajak dapat dinilai dari beberapa hal yaitu:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.”

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.74/PMK 03/2012 Pasal 2, untuk dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak dengan kriteria tertentu, Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dan;
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.”

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan berbagai indikator. Menurut (Nolan-Flecha 2017) kepatuhan dapat dilihat dari tiga hal yaitu Mendaftarkan diri secara sukarela sebagai wajib pajak, Memiliki integritas sebagai wajib pajak dan Memiliki kejujuran sebagai wajib pajak. Menurut (Novelskaitė and Pučėtaite 2018) kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari dua hal yaitu mengajukan SPT tepat waktu dan akurat. Menurut (Batrancea et al. 2019) kepatuhan wajib pajak dapat dinilai dari perilaku melaporkan pajak dengan benar, melaporkan semua kewajiban pajak dan *deterrence*. Sedangkan Menurut (Anderson, 2015) dalam (Haning dkk 2020) seorang wajib pajak dikatakan memiliki kepatuhan pajak jika memiliki kesediaan membayar kewajiban pajak tepat pada waktunya. Dengan demikian kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Mendaftarkan diri secara sukarela sebagai wajib pajak,
2. Memiliki integritas sebagai wajib pajak
3. Memiliki kejujuran sebagai wajib pajak.
4. Mengajukan surat pelaporan tahunan (SPT) tepat waktu dan akurat.
5. Perilaku melaporkan pajak dengan benar,
6. Melaporkan semua kewajiban pajak
7. *Deterrence*.
8. Kesediaan membayar kewajiban pajak tepat pada waktunya.

#### **II.4. Penelitian Terdahulu**

Penelitian Terdahulu menjadi landasan pemikiran penulis dalam melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Publik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian tersebut dijadikan sebagai referensi dan pembanding dalam

proses penelitian. Beberapa penelitian terdahulu yang disajikan adalah penelitian yang terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Publik untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian terdahulu yang dijadikan landasan yaitu:

1. Muhamad Thahir Haning, Hasniati, Mashuri H.Tahili (2020) Peningkatan Public Trust dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menginterpretasi pengaruh model kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak di Provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan penelitian menggunakan analisis kuantitatif dengan metode survey di tiga area Kantor Pelayanan Pajak yaitu Makassar Selatan, Maros, dan Palopo. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang telah teregistrasi sebagai wajib pajak, baik pajak orang pribadi dan pajak badan sebanyak 2400 orang. Sampel penelitian menggunakan multistage cluster sampling methods untuk memastikan keterwakilan populasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kinerja pelayanan pajak. Variabel kinerja pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor pemerintah, faktor resiko, dan faktor kontekstual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Provinsi Sulawesi Selatan.

2. Kim (2010). Peningkatan kepercayaan publik melalui pemerintahan partisipatif di Korea Selatan.

Penelitian ini berfokus pada tata kelola dan prinsip-prinsip managerial dalam pemerintahan partisipatif dengan menggunakan sistem informasi dan komunikasi. Hasil Penelitian menemukan bahwa pemerintahan partisipatif memberikan suatu stimulus bagi masyarakat untuk turut serta mengambil keputusan dan sangat berdampak pada tumbuhnya kepercayaan publik.

3. Wahyuhono (2012) Kajian *Trust* Program Dialog Publik di Kabupaten Bojonegoro

Hasil Penelitian menemukan bahwa kondisi yang tercipta dalam dialog publik merupakan formalitas belaka. Masyarakat diposisikan dalam *inveted space*, suatu kondisi yang diciptakan untuk memposisikan masyarakat sebagai undangan bukan sebagai pemilik aspirasi, sehingga muncul kesan *pakewuh*, sehingga partisipasi yang terbangun bukan partisipasi yang didasari atas kesadaran dan pemahaman namun lebih pada intervensi administratif.

## **II.5. Kerangka Pikir**

Kepatuhan Pajak menjadi masalah yang cukup urgen untuk diselesaikan, sebab kepatuhan pajak berhubungan erat dengan pendapatan dan belanja negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh parsial antara Kepercayaan publik terhadap Kepatuhan wajib pajak melalui kualitas pelayanan publik. Kepatuhan wajib pajak berarti melaporkan dasar pengenaan pajak (penghasilan) dan perhitungan pajak terutang dengan benar dan yang sebenarnya, penyampaian SPT dan pembayaran pajak yang

masih harus dibayar secara tepat waktu. Kepercayaan publik diartikan sebagai suatu sikap atau tindakan yang mendeskripsikan saling memahami dan percaya antara warga dan pemerintah beserta pejabatnya untuk mendapatkan administrasi yang sah.

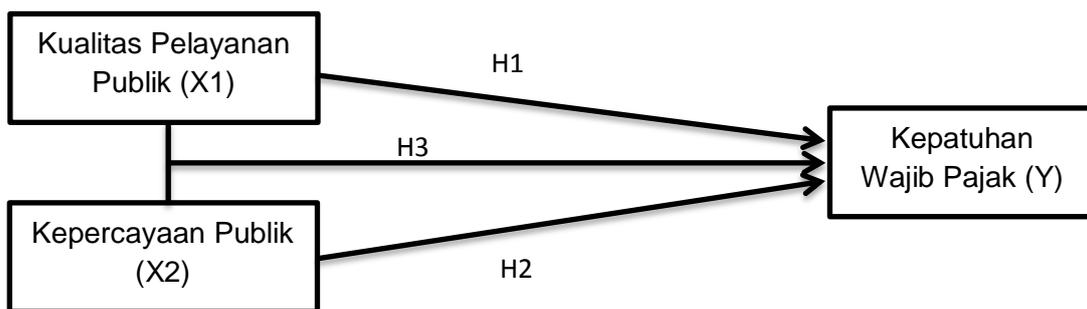
Sedangkan Kualitas Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan proses pemberian pelayanan kepada publik tanpa membedakan golongan tertentu dan diberikan secara Cuma-Cuma atau dengan sejumlah biaya tertentu sehingga kelompok yang paling rendah sekalipun dapat menjangkaunya. Masyarakat tidak bisa lepas dari pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah karena pemerintah dan aparat birokrasi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks secara efektif dan efisien.

Dalam menilai kepatuhan pajak penelitian ini menggunakan indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Nolan-Flecha (2017), Novelskaitė and Pučėtaitė 2018), Novelskaitė and Pučėtaitė 2018) dan Anderson (2015) dalam Haning, et al (2020) bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan (1) *Registering Voluntarily For Tax*, (2) *Integrity*, (3) *Discipline*, (4) *Filing Tax Returns On Time And Accurately*, (5) *Behave Reporting Tax Correctly*, (6) *Liabilities*, (7) *Deterrence* dan (8) *Willingness To Pay Taxes On Time Liability* sedangkan Kepercayaan publik, penelitian ini menggunakan indikator Kim dalam (Dwiyanto, 2011:368) bahwa kepercayaan publik setidaknya dapat diukur dari lima indikator, yaitu (1) komitmen yang kredibel, (2) ketulusan, (3) kejujuran, (4) kompetensi, dan (5) keadilan. Kelima variable tersebut akan dijelaskan pada uraian dibawah ini. Sementara Indikator kualitas pelayanan publik, penelitian ini menggunakan Parasuraman dan

Zeithami (1990) dapat diketahui dalam lima dimensi kualitas, yaitu: (1) *Tangibles*, (2) *Reliable*, (3) *Responsiveness*, (4) *Assurance*, dan (5) *Emphaty*.

Adapun lebih jelas dapat diterangkan pada gambar kerangka pikir sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



## II.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kalimat yang memberikan kemungkinan hubungan antara dua atau lebih variabel-variabel. Hipotesis juga merupakan suatu alat terpercaya untuk kemajuan suatu pengetahuan karena hipotesis membuat peneliti untuk bersikap objektif. Berdasarkan masalah yang diteliti maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H<sub>1</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

H<sub>2</sub> : Diduga Kepercayaan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H<sub>3</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **III.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk mengolah data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2016) merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif adalah pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

#### **III.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian berlokasi di Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat Kabupaten Mamuju yang terhitung sebagai wajib pajak. Penentuan lokasi penelitian tersebut juga didasarkan atas pertimbangan historisitas, yaitu daerah Kabupaten Mamuju merupakan pusat pemerintahan atau daerah induk Provinsi Sulawesi Barat sebelum beberapa kali mengalami pemekaran daerah yakni, Kabupaten Mamuju yang merupakan representasi Kabupaten Mamuju Utara dan Mamuju Tengah yang merupakan hasil pemekarannya. Bahkan, penentuan ini juga didasarkan atas pertimbangan realitas pembentukan Provinsi Sulawesi Barat, yakni daerah Kabupaten Mamuju merupakan salah satu basis mayoritas pejuang-pejuang pemekaran Sulawesi Barat dari Sulawesi Selatan selaku Provinsi induk. Secara praktis, pembatasan cakupan penelitian ini di Kabupaten Mamuju