

## **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DENGAN VARIABEL INTERVENING KEPUASAN WAJIB PAJAK**

Intan Nurul Muslimah

Program Studi Akuntansi

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia

E-mail: nurulhanum77@stiesa.ac.id

---

### **INFO ARTIKEL**

### **ABSTRAK/ABSTRACT**

---

#### **Histori Artikel :**

Tgl. Masuk: 6 November 2019

Tgl. Diterima: 7 Januari 2020

Tgl. Online: 31 Januari 2020

**Keywords:** persepsi  
kemudahan, pelayanan fiskus ,  
kepatuhan wajib pajak ,  
kepuasan wajib pajak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. Metode penelitian yaitu menggunakan study literatur dengan menelaah 12 jurnal terkait persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. Variabel dependen (y) kepatuhan wajib pajak dan variabel independen (x1), (x2) adalah persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus serta variabel intervening adalah kepuasan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan dari penelitian terdahulu yaitu pelayanan fiskus, persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening.

---

## **PENDAHULUAN**

Kewajiban setiap Negara adalah mengupayakan pembangunan nasional dalam setiap aspek. Agar pembangunan nasional dapat terealisasi, pemerintah wajib memperhatikan masalah biaya pembangunan yang jumlahnya sangat besar, yang semakin meningkat setiap tahunnya sejalan dengan jumlah dan kebutuhan masyarakat yang juga mengalami peningkatan. Dana yang dibutuhkan pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional berasal dari pendapatan pemerintah yaitu pendapatan pajak dan non pajak.

Pengamat perpajakan menurut Center for Indonesia Taxation Analysis

(CITA), Yustinus Prastowo menilai, bawa potensi penerimaan pajak Usaha Kecil dan Menengah (UKM) masih belum optimal oleh otoritas pajak. "Kontribusi pajak UKM sekitar Rp6 triliun, sangat kecil dibandingkan penerimaan yang sudah Rp1.300 triliun," menurut Yustinus pada Harian Neraca, Rabu (9/1/2019).

Secara hitungan kasar, sebanyak 50 juta pelaku UKM yang di data oleh Badan Pusat Statistik (BPS) berkontribusi terhadap 60% PDB atau sekitar Rp8.000 triliun. "jika dilihat seperti itu didekati dengan 1% yaitu Rp80 triliun, jadi 0,5%- harusnya Rp40 triliun. Berarti yang sekarang ter-"capture" masih

sepertujuh atau sekitar 15% dari potensi yang ada," kata Yustinus.

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 dan telah direlaksasi tarif pajak penghasilan (PPH) final bagi wajib pajak usaha kecil menengah (UKM), dari 1% menjadi 0,5% berlaku pada 1 Juli 2018.

Para Pelaku UKM harus lebih meminimalisir PPH final dengan tarif ini. Merupakan UKM yang memiliki omzet maksimal Rp 4,8 M pertahun. Menurut Yustinus, masih belum optimal penerimaan pajak UKM karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama banyaknya jumlah pelaku UKM yang belum terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak. Sehingga pada saat ini di tengah berkembangnya bisnis digital, masih banyak pelaku perdagangan online atau e-commerce yang belum terdata.

Berdasarkan UU No 16 Tahun 2009 pajak merupakan kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, berdasarkan undang-undang tidak mendapat imbalan secara langsung atau hanya digunakan untuk keperluan Negara sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat". Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo (2011:1) "pajak merupakan iuran dari rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik langsung dan hanya digunakan untuk membayar pengeluaran umum Negara".

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan pungutan yang bersifat wajib atau memaksa orang pribadi ataupun badan untuk memberikan iuran kepada kas Negara menurut undang-undang yang berlaku dan hanya digunakan untuk pengeluaran Negara.

Kewajiban Negara kepada masyarakatnya yang sudah ikut berperan aktif dalam kegiatan pembangunan Negara melalui pembayaran pajak adalah melayani keperluan masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Adapun apresiasi positif perlu diberikan kepada masyarakat atas kerelaan membayar pajak dengan memberikan pelayanan terbaik sebagai feedback atas respon positif yang telah dilakukan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan Negara dapat memfasilitasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pelayanan yang optimal merupakan bentuk keseriusan Negara dalam memberikan pelayanan yang paling baik kepada masyarakat dengan pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak atau fiskus.

Pegawai pajak atau fiskus akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat menyadari bahwa pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Pelayanan yang sangat maksimal akan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Kepuasan ditinjau dari dua variabel yaitu kepuasan jasa yang dirasakan dan kepuasan jasa yang diharapkan. Meningkatkan kepuasan wajib pajak sangat amat diharapkan bagi setiap Negara karena sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal sehingga wajib pajak bersedia dalam membayar pajak. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai sangat diharapkan bahkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak Negara.

Kepatuhan wajib pajak pada kewajiban perpajakan sangat perlu diperhatikan. Kepatuhan pajak adalah keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menjalankan

hak perpajakan (nurmantu,2003). Tingkat kepatuhan wajib pajak yang sangat tinggi dalam membayar pajak diharapkan bisa membantu perekonomian Negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Asep kurniawan dkk (2019) , Ahmad (2016) , Ega (2018), Marieta 2018, Ni Luh (2019) danindra (2018) pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan menurut Oktavianie (2013) pelayanan fifksus tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Menurut kristiani (2017), dilla (2018) prsepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peneliti merasa tertarik untuk menggabungkan antara penelitian terdahulu denganmenambah variable baru . apakah dengan persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus ada tidaknya keterkaitan kepuasan wajib pajak sebagai variable intervening terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pemaparan penjelasan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variable intervening kepuasan wajib pajak”.

Berdasarkan uraian diatas, masalah penelitian ini dapat dirumuskan ke dalam beberapa pertanyaan berikut ini :

1. Apakah prsepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah prsepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak?

3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak?

Berdasarkan uraian diatas, dan masalah penelitian ini telah diuraikan sebelumnya maka, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh prsepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak .
2. Untuk mengetahui pengaruh prsepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap keaptuhan wajib pajak .
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap keaptuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

## KERANGKA TEORITISA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *Teori of Planned Behavior (TPB)*

Menurut penelitian (Hidayat 2010) Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB). *Theory of Planned Behavior* (TPB) adalah Uraian pada bidang psikologi yang dapat menguraikan mengenai faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Berdasarkan model TPB adalah perpajakan dapat dipatuhi oleh orang individu jika didalam diri sendiri memiliki *intention* (niat). Niat pada orang individu untuk berperilaku patuh terhadap pajak bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keyakinan perilaku, keyakinan normatif, dan keyakinan kontrol.

Menurut penelitian (Mustikasari 2007) *Fase* merupakan perubahan seseorang yang akan memiliki niat untuk berperilaku terhadap ketentuan perpajakan dan akan muncul setelah melalui tiga faktor diatas, yang kemudian akan memasuki fase terakhir ini merupakan fase dimana individu mulai berperilaku (*behavior*).

Menurut penelitian Ari, Asep, Indah (2018) *Theory Of Planned Behavior* adalah teori tentang hubungan antara sikap dan perilaku. Teori ini dikembangkan oleh Icek Ajzen sebagai pengembang teori aksi beralasan. Teori ini telah diterapkan pada studi tentang hubungan antara kepercayaan, sikap, dan perilaku di berbagai bidang seperti periklanan, hubungan masyarakat, kampanye periklanan dan perawatan kesehatan (Russel dan Cohn, 2012).

*Theory Of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap. *Theory Of Planned Behavior* dalam penelitian ini adalah mengenai kemudahan, pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak.

### **Prsepsi kemudahan**

Persepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. (Menurut Anggraeni 2015) Indikator persepsi kemudahan adalah mudah dipelajari, mudah mengerti, mudah melakukan hal yang diinginkan dan mudah menjadi terampil.

Persepsi pengendalian perilaku pada *theory of planned behavior* merupakan persepsi seseorang tentang kemudahan atau kesulitan melakukan sesuatu. Saat ini, dalam memiliki NPWP

wajib pajak diberikan kemudahan dalam urusan perpajakannya untuk pembuatan dan penghapusan NPWP itu sendiri.

Sama dengan kepentingan usaha wajib pajak maka, usaha untuk mempermudah wajib pajak dalam Memperoleh NPWP juga harus ditingkatkan. Terkait dengan kemudahan dalam rangka meraih kepercayaan masyarakat, Direktur Jenderal Pajak melakukan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang meliputi modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan seperti, e-registration. Salah satu tujuan program modernisasi adalah mendapatkan tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi dan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan (Prihantara dan Supriyadi: 2011)

### **Pelayanan perpajakan**

Menurut (Siregar, Saryadi, & Listyorini, 2007) pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang berhubungan dengan perpajakan dan memiliki kepentingan pada organisasi yang sesuai dengan peraturan pokok dan cara yang sudah ditetapkan.

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu, mengurus, menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang khususnya wajib pajak. fiskus adalah petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus berarti cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Menurut penelitian (Jatmiko, 2006) dalam (Syarifudin, 2016). Menurut penelitian (Syarifudin 2016) pelayanan petugas pajak dapat diartikan sebagai perilaku atau pertimbangan global mengenai keuangan dari suatu pelayanan yang diberikan dari petugas pajak atau orang yang telah diberikan tugas untuk memberikan layanan terkait soal perpajakan (Wati, dkk., 2019).

Rusydi (2011) menyatakan bahwa karakteristik – karakteristik secara menyeluruh dari suatu jasa dimana kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dapat dipenuhi secara menyeluruh disebut sebagai kualitas pelayanan.

Menurut (Komala,2014) Terdapat lima dimensi pelayanan menurut Komala (2014) yaitu:

1. Responsiveness adalah Keaktifan pemberian pelayanan dengan tanggap dan cepat serta ketulusan dalam member pertolongan dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Indikator daya tanggap adalah kepastian memberikan informasi kapan layanan akan dilaksanakan, mampuan memberikan layanan secara seksama, kesediaan untuk senantiasa menolong pelanggan, kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan.
2. Reliability adalah Pemenuhan pelayanan yang cepat dan memuaskan, yang mencakup kemampuan memberikan jasa dengan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Indikator kehandalan yaitu mampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah dipastikan, kemauan dan ketulusan untuk membantu dengan mengatasi masalah pelanggan, kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama, kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan, komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan
3. Empathy adalah adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan

pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Indikator empati yaitu perusahaan akan memberikan perhatian individu kepada pelanggan, perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan, perusahaan dapat melayani pelanggan dengan sepenuh hati, karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

4. Assurance merupakan kemampuan dan pengetahuan karyawan yang melayani dengan ramah dan sopan. Indikator Jaminan yaitu perilaku karyawan dapat dipercaya, pelanggan terasa aman dan nyaman untuk bertransaksi, karyawan secara konsisten melayani dengan sepenuh hari dan santun, karyawan juga memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan dari pelanggan
5. Tangibles yaitu keuntungan yang dapat diukur secara ekonomis Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Indikator bukti fisik adalah penampilan peralatan, penampilan fasilitas fisik, penampilan pegawai, penampilan material yang dapat digunakan untuk memberikan informasi layanan

### Kepuasan pelanggan

Menurut penelitian Rangkuti (2006) kepuasan pelanggan dipengaruhi dengan dua variabel adalah kepuasan jasa yang dirasakan dan kepuasan jasa yang diharapkan. Pelanggan merasa akan tidak tertarik atau pun merasa puas jika pelayanan yang diberikan tidak maksimal. .

Menurut penelitian Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon seseorang terhadap evaluasi ketidaksesuaian dapat

### **Pengukuran kepuasan pelanggan**

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah dengan cara menggunakan skala peringkat bahwa responden mengevaluasi kinerja jasa atau barang dari berbagai dimensi. Elemen yang paling utama dalam menyediakan pelayanan yang baik, efisien dan efektif yaitu pengukuran kepuasan pelanggan.

Pelayanan dapat dipastikan tidak akan efektif dan efisien jika pelanggan merasa kurang puas dari pelayanan yang disediakan, oleh karena itu dalam pengembangan suatu sistem persediaan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan dapat

### **Kepatuhan wajib pajak**

Kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan pada wajib pajak yang telah memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Membayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi pada pembangunan saat ini dalam memenuhi kewajiban pajaknya diharapkan untuk memberikan pajak secara sukarela. Mengingat sistem perpajakan Indonesia yang menganut sistem *self assessment*, maka kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting dan secara mutlak. Dalam prosesnya kepercayaan akan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Definisi kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2003) adalah suatu keadaan wajib pajak memenuhi

dirasakan pada harapan dengan kinerja aktual yang dapat dirasakan setelah pemakaiannya.

meminimalkan biaya dan waktu sehingga dapat memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran, tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Masing-masing individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan perbedaan dari tingkat harapan pelanggan atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Mower dan minor (2002:100). Pengukuran kepuasan pelanggan adalah pendekatan yang baru atas pengukuran kepuasan yang menggunakan skala peringkat dimana responden akan mencoba menilai kinerja jasa atau barang pada berbagai dimensi.

kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut muliari dan Setiawan (2010) menerangkan bahwa kriteria wajib pajak akan patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 544 / KMK . 04/ 2000 kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu pada saat menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah mendapatkan hukuman karena melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 thn terakhir.

4. Pada saat dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak bahwa pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

5. Wajib pajak yang laporan keuangan nya dua taun terakhir telah diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal

### Penelitian terdahulu

Menurut Asep kurniawan (2019) , Ahmad (2016) , Ega (2018), Marieta 2018, Ni Luh (2019) danindra (2018) pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Ada perbedaan menurut Oktavanie (2013) Pelayanan fiksus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut kristiani (2017), dilla (2018) prsepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Arabella Oentari Fuadi, Yenni Mangoting (2013) yang menjelaskan Kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMK. Selain itu terdapat juga perbedaan hasil penelitian Mahfud, Arfan, Abdullah (2017) yang menjelasn bahwa Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi litelatur dengan menelaah junal yang terkait dengan prsepsi kemudahan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variable intervening.

Menurut penelitian Ahmad ardiansyah, kerthadi , Rizky Yudi Dewantara hasil penelitian ini bahwa Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh

terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak , dan Kepuasan Wajib Pajak berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian dilakukan oleh AC Nielsen (2013), pada institusi survei internasional independen mengeluarkan hasil dari kepuasan Wajib Pajak pada pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai pajak, yaitu dengan nilai indeks kepuasan Wajib Pajak yaitu 81 dari skala maksimal 100 yang artinya bahwa semakin tinggi indeks yang dihasilkan, maka semakin tinggi tingkat juga kepuasan Wajib Pajak (ortax.org, diakses 15 April 2015). Dan Survei lainnya menyatakan kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan pegawai pajak yang telah dilakukan oleh Sekretariat Kementrian Jendral Keuangan yang diteliti di Institut Pertanian Bogor dengan hasil responden Wajib Pajak yaitu 93% kepatuhan Wajib Pajak atas Wajib Pajak sebesar 22.131.323 (www.pajak.go.id), diakses pada tgl 14 April 2015).

Prsepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa system dapat digunakan dengan mudah dan dapat di pelajari sendiri (Anggraeni 2015).

Berdasar kan penelitian yang telah dilakukan dari beberapa penelitian terdahulu bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebab kemudahan itu akan

terlihat dari penggunaan system yang mudah di gunakan oleh wajib pajak serta akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak melalui kepuasan wajib pajak.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena jika pada pelayanan fiskus nya sudah sangat baik maka wajib pajak akan merasa patuh untuk membayar pajak.

Definisi kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2003) adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan, Rohmawati dkk, (2012:5).

Menurut Rangkuti (2006) kepuasan pelanggan dipengaruhi dengan dua variabel yaitu jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Pelanggan tidak merasa tertarik ataupun merasa puas jika pelayanan yang diberikan kurang baik atau tidak sesuai harapan.

Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidakpuasan merupakan respon seseorang pada evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Silitonga (2010), kepuasan dan ketidak puasan merupakan respon seseorang terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jika wajib pajak badan merasa puas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan *tax avoidance* dan *tax evation* yang kerap dilakukan oleh wajib pajak badan dapat dikurangi. Diharapkan wajib pajak dapat menjadi pembayar yang taat dan patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan yang baik apabila wajib pajak merasa puas. Dengan demikian penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak akan lebih meningkat (Silitonga, 2010).

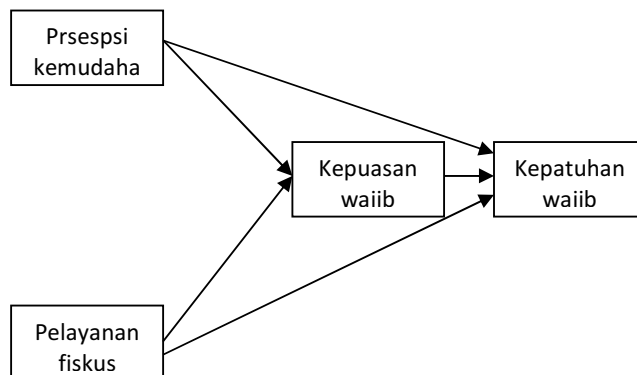
Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa jurnal kepuasan adalah hasil ketika apa yang sudah kita rasakan. Jadi kepuasan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus agar dapat diketahui apa yang dirasakan oleh wajib pajak kepuasan atau ketidak puasan.

### Pengembangan Hipotesis

Menurut Riduwan (2004:37), hipotesis berasal dari dari bahasa Yunani yang terdiri dari dua kata, yaitu "*hupo*" (sementara) dan "*thesis*" (pernyataan atau teori). Berdasarkan teori tersebut, pengertian hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Perumusan masalah yang ada, maka hipotesisnya adalah:

H1 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan

### Kerangka Konseptual





H2 : Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H4: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

### **1. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Persepsi kemudahan adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa system dapat digunakan dengan mudah dan dapat di pelajari sendiri (Anggraeni 2015). Menurut kristiani (2017), dilla (2018) persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan

### **2. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak**

Semakin mudah penggunaan system dan semakin mudah juga penggunaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hal ini menunjukkan bahwa menurut dosen dan pegawai sistem e-filing mudah untuk dipelajari, sehingga wajib pajak dapat mengoperasikan sistem e-filing tanpa harus berkonsultasi secara terus menerus dengan petugas pajak dalam melakukan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesa yang dibentuk adalah:

H2: Persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepatuhan melalui kepuasan wajib pajak

### **3. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak**

Menurut (Jatmiko 2006) dalam (Syarifudin, 2016) Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Menurut Asep (2019), Ahmad (2016), Ega (2018), Marieta 2018, Ni Luh (2019) danindra (2018) pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesa yang dibentuk adalah:

H3: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **4. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak**

Penelitian yang dilakukan oleh Krismanto (2015) dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak sehingga akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Karena semakin baik pelayanan fiskus, wajib pajak akan semakin puas sehingga secara otomatis wajib pajak akan semakin patuh dalam melakukan pembayaran pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka hipotesa yang dibentuk adalah:

H4: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak

## IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dan variable intervening kepuasan wajib pajak diperoleh hasil dari penelitian terdahulu Menurut Asep Kurniawan (2019) , Ahmad (2016) , Ega (2018), Marieta 2018, Ni Luh (2019) danindra (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi pelayanan fiskus sangat penting bagi wajib pajak. Ada pun perbedaan menurut Oktavanie (2013) pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut kristiani (2017), dilla (2018) persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan - keterbatasan. Dengan keterbatasan ini, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan penelitian yang mendatang yang lebih baik dengan memperbanyak penelitian terdahulu. Adapun keterbatasan dari penelitian ini yaitu masih sedikit jurnal yang ditelaah oleh peneliti dan penelitian terdahulu masih kurang banyak diharapkan kepada penelitian selanjutnya dapat memperbanyak penelitian terdahulu dan mencari perbedaan dengan penelitian sebelumnya serta menambahkan variable yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak dan variable intervening kepuasan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Suhendra, Kurniawan A, Suangga A. 2019. Effect self assessment implementation, taxation socialization, taxation sanction and service quality of tax authorities to compliance level of taxpayer of msme perpetrators after implementation of government regulation no. 46 year 2013. *Journal of Taxation Analysis and Review (JTAR)*. Vol.1(1): 50-63.
- Ardiansyah A, Kertahadi, Dewantara RY. 2016. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kerja kpp pratama blitar). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*.
- Egamawarni, Leonardo Budhi H, Paranaditya A. Pengaruh pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran membayar pajak sebagai variabel intervening.
- Natalia K, Paralian A, Sarwono J. 2019. Pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan e-filing dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kpp pratama gambir tiga (survei pada kpp pratama gambir tiga periode april-juli 2017).
- Siahan S, Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Kurniasi D, Syadiah H. 2018. Pengaruh sosialisasi perpajakan,

pemahaman, kemudahan dan manfaat yang dirasakan wajib pajak umkm terhadap kepatuhan memiliki npwp (study pada wajib pajak umkm di kota bengkulu).

Wardani DK, Wati E. 2018. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai *variable intervening* (studi pada wajib pajak orang pribadi di kpp pratama kebun).

Wati, K. M., Kurniawan, A., & Mulyati, S. (2019). THE EFFECT OF E-SPT AND NATIONAL TAX CENSUS ON THE INCOME OF INCOME TAX (Case Study in West Java Regional Tax Office 1). *JABI (Journal of Accounting and Business Issues)*, 1(1), 34-46.

I Gustuputuagung, Ni luhsupadmi. 2019. Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP.

Ariani M, Rubbiato. 2018. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *variable intervening* kepuasan wajib pajak.

Bilyantari NLPR, Meitriana MA, Zukhri A. 2017. Persepsi kebermanfaatan, kemudahan dan kepuasan wajib pajak orang pribadi dalam penggunaan e-filing sebagai sarana pelaporan spt tahunan secara elektronik.

Oke Finance. 2019. <https://economy.okezone.com/read/2019/01/09/20/2001988/penerimaan-pajak-ukm-belum-optimal> diakses tgl 22/10/2019