

## **ABSTRAKSI**

### **“PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BUMI DAN BANGUNAN ( STUDI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA KUPANG )”**

**Pembimbing 1** : Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc  
**Pembimbing 2** : Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak  
**Nama** : Apen Lawitu Tarapajang  
**Nim** : 17193314  
**Fakultas, Jurusan** : EKONOMI, AKUNTANSI PERPAJAKAN  
**Tahun** : 2022

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranan sangat penting dalam menopang perekonomian Negara, yaitu digunakan dalam pembiayaan Negara dengan tujuan kesejahteraan masyarakat. Negara sendiri harus lebih giat dalam menghimpun pajak untuk memperoleh penerimaan secara optimal dari sektor pajak. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan perpajakan.

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak adalah salah satu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pajak untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh langsung variabel pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah explanatory research, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang disebarakan kepada 100 orang Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Kupang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis SPSS. Hasil analisis penelitian diperoleh koefisien regresi variabel sebesar 0.196 yang berarti variabel pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang dan pengujian secara parsial (t) memperoleh hasil sebesar  $0.000 < 0.05$ . Hal ini menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh secara nyata dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang.

Pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak patuh dalam membayar pajak apabila pelayanan fiskus baik.

Pelayanan fiskus yang baik dapat menjadi modal utama dan menjadi hal penting untuk menarik perhatian wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk instansi terkait diharapkan mempertahankan serta meningkatkan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak, diantaranya yaitu meningkatkan lagi sistem pelayanan prima yang sudah berjalan di Badan Pendapatan Daerah Kota Kupang sehingga kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Salah satunya dengan memberikan pelatihan kepada petugas pajak di seksi pelayanan secara berkala yang diharapkan menambah kemampuan petugas pajak dalam menjalankan sistem pelayanan prima.

**Kata Kunci: Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak**

## **ABSTRACTION**

### **"THE EFFECT OF FISCUS SERVICES ON THE COMPLIANCE OF LAND AND BUILDING TAXPAYERS (STUDY ON THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF KUPANG CITY)"**

**Supervisor 1** : Mesry W. N. Manafe, SE.,M.Sc  
**Supervisor 2** : Herny C. Fanggidae, SE.,M.Ak  
**Name** : Apen Lawitu Tarapajang  
**Nim** : 17193314  
**Faculty, Department** : ECONOMICS, TAX ACCOUNTING  
**Year** : 2022

Taxes are State revenues that have a very important role in supporting the State economy, which is used in State financing with the aim of public welfare. The state itself must be more active in collecting taxes to obtain optimal revenue from the tax sector. The achievement of this goal requires cooperation between the government and the community. The state is required to provide the best service so that the community plays an active role in carrying out tax activities.

Fiscus service is the provision of services (serving) the needs of people or communities who have interests in the organization in accordance with the main regulations and procedures that have been established. Taxpayer compliance is one of the circumstances in which the taxpayer fulfills all taxation obligations and exercises his taxation rights. Good service will encourage taxpayer compliance to carry out their tax obligations. To be able to improve taxpayer compliance, namely by listening, finding out and striving to fulfill what the taxpayer wants related to his tax rights and obligations. Bahwa fiscus service is a service provided to the community by the tax to improve the compliance of the taxpayer in accordance with the basic regulations and procedures that have been established.

The purpose of this study is to determine the extent of the direct influence of fiscus service variables on the compliance of land and building taxpayers. The

method used in this study is explanatory research, using a questionnaire as a data collection tool that is distributed to 100 Land and Building Taxpayers in Kupang City. Data analysis in this study used simple regression analysis and SPSS analysis. The results of the research analysis obtained a variable regression coefficient of 0.196 which means that the fiscus service variable has a significant effect on the reliability of land and building taxpayers at the Kupang City Regional Revenue Agency and partial testing (t) obtained results of  $0,000 < 0,05$ . This shows that fiscus services have a real effect in efforts to improve the compliance of land and building taxpayers at the Kupang City Regional Revenue Agency.

Fiscus services have an influence on the compliance of land and building taxpayers in the kupang city regional revenue agency. This shows that the taxpayer is obedient in paying taxes if the fiscus service is good.

Good fiscus service can be the main capital and become an important thing to attract the attention of taxpayers. This shows that the better the services provided by the fiscus, the higher the compliance of the taxpayer.

Suggestions that can be given by researchers to relevant agencies are expected to maintain and improve fiscus services to taxpayer compliance, including improving the excellent service system that is already running at the Kupang City Regional Revenue Agency so that taxpayer compliance will increase. One of them is by providing training to tax officers in the service section periodically which is expected to increase the ability of tax officers to run an excellent service system.

**Keywords: Fiscus Service, Taxpayer Compliance**