

ABSRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas Negara yang pada waktunya akan digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran Negara. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak.

Muhamad Rizal Aditya (2022) judul : “pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan kepuasan sebagai variabel intervening” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Rudolf A. Tulenan, Jillie J. Sondakh, Sarly Pinatik (2017) judul : “pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kesadaran membayar pajak pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara bagi petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. penelitian Muhamad Rizal Aditya (2022) di Semarang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian Siani Ningsi (2018) dan Dita Prakursya (2020)

Menunjukkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk sistem ini, diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman wajib pajak atas peraturan perpajakan. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan Sholichah (2005).

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk membiayai berbagai program dan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jenis data yang digunakan data kuantitatif. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin di teliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2018) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada. Sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah membagikan koesioner terhadap responden dengan kriteria sampel sebanyak 16 dengan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan

data yang digunakan yaitu membagikan kuesioner kepada responden secara langsung di Kantor pekayaan pajak kota kupang dan membagikan link melalui *google form*.

Hipotesis yang diajukan secara persial (uji t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus (X) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), dimana nilai signifikan nilai t lebih besar dari nilai signifikan yang ditetapkan ($1,574 > 0,001$). Berdasarkan pembahasan pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan bahwa: penelitian persepsi wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dimana variabel kualitas pelayanan fiskus (X) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak variabel (Y).

Berdasarkan pembahasan pengaruh persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak