



Membangun Kepatuhan Pajak : Peran Pemberitaan Negatif Petugas Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di DJP Jawa Timur 1)

Maretha Putri Narendra

Universitas Negeri Surabaya

Intan Kurnia Permatasari

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: Jl Ketintang No 2, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60231

Email: maretha.19091@mhs.unesa.ac.id, intanpermatasari@unesa.ac.id

Abstrak. *This study aims to analyze the influence of negative news coverage about tax officials and service quality on individual taxpayer compliance. The background of this research is based on the phenomenon of declining public trust in the tax authorities due to the prevalence of negative news coverage, such as corruption cases involving tax officials, and the perception of suboptimal service quality from the tax authorities. Data were collected from 187 taxpayer respondents registered with the Directorate General of Taxes (DGT) for East Java Region I using a purposive sampling method. The analysis technique used was Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (SEM-PLS) using SmartPLS software.*

The results show that negative news coverage has a significant negative effect on taxpayer compliance, while the quality of tax authorities' service has a significant positive effect. These findings emphasize the importance of maintaining the image and integrity of tax officials and improving service quality to encourage voluntary taxpayer compliance.

Keywords: *Negative Publicity; Service Quality; Tax Compliance; SEM-PLS*

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dampak dari pemberitaan negatif mengenai petugas pajak serta kualitas layanan yang diberikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilatar-belakangi oleh fenomena menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak akibat maraknya pemberitaan negatif, seperti kasus korupsi yang melibatkan aparat pajak, serta persepsi kurang optimalnya kualitas pelayanan fiskus. Data dikumpulkan dari 187 responden wajib pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Wilayah Jawa Timur I dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pemberitaan negatif memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan fiskus memberikan pengaruh positif yang signifikan. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga citra dan integritas petugas pajak serta meningkatkan kualitas layanan guna mendorong kepatuhan wajib pajak secara sukarela.

Kata Kunci: *Kepatuhan Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan; Pemberitaan Negatif; SEM-PLS*

PENDAHULUAN

Pajak memegang peranan krusial sebagai sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk mendukung pembiayaan pembangunan. Merujuk pada definisinya, pajak merupakan kewajiban finansial yang harus dipenuhi oleh individu maupun badan usaha kepada negara, bersifat memaksa sesuai ketentuan perundang-undangan, dan tidak memberikan manfaat secara langsung kepada pembayarannya (Resmi, 2013). Berdasarkan data APBN tahun 2023, penerimaan dari sektor perpajakan mencapai Rp 1.869,2 triliun atau sekitar 108,8% dari target yang ditetapkan sebesar Rp 1.718 triliun, mencerminkan betapa pentingnya kontribusi pajak terhadap pendanaan negara.

Tabel 1. Realisasi Penerimaan Negara (Miliar Rupiah)

Sumber Penerimaan	2019	2020	2021	2022	2023
Penerimaan Dalam Negeri	1.505.088,20	1.248.415,11	1.474.145,70	1.943.654,90	2.045.450,00
Penerimaan Perpajakan	1.546.141,90	1.285.136,32	1.547.841,10	2.034.552,50	2.118.348,00
Penerimaan Bukan Pajak	408.994,30	343.814,21	458.493,00	595.594,50	515.800,90
Hibah	5.497,30	18.832,82	5.013,00	5.696,10	3.100,00
Jumlah	3.465.721,70	2.896.198,46	3.485.492,80	2.748.498	4.682.698,90

Sumber: Badan Pusat Statistik (2024)

Namun demikian, keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya tergantung pada aspek administratif, tetapi juga pada tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Indonesia menganut sistem self-assessment yang menuntut kesadaran dan kepercayaan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah munculnya persepsi negatif akibat pemberitaan buruk tentang aparat pajak, yang berpotensi menggerus kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus juga menjadi aspek krusial. Pelayanan yang tidak optimal dapat menurunkan keinginan wajib pajak untuk patuh. Di sisi lain, pemberitaan negatif tentang penyimpangan perilaku petugas pajak—seperti kasus korupsi—menjadi salah satu penyebab rendahnya kepercayaan publik terhadap institusi perpajakan (Wibisono & Kusuma, 2017; Casal, 2016).

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak pemberitaan negatif mengenai petugas pajak serta kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di lingkungan Kantor Wilayah DJP Jawa Timur I.

KAJIAN TEORI

Pemberitaan negatif petugas pajak merujuk pada informasi di media massa yang mengungkap perilaku menyimpang, penyalahgunaan wewenang, atau tindakan tidak etis yang dilakukan oleh aparatur perpajakan. Menurut McQuail (2011), media memiliki kekuatan membentuk opini publik dan memengaruhi persepsi terhadap institusi. Dalam konteks perpajakan, pemberitaan negatif dapat mengikis kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak sehingga berdampak pada kepatuhan wajib pajak (Torgler, 2007). Penelitian Wicaksono dan Djuminah (2015) menunjukkan bahwa pemberitaan negatif yang intensif dapat memunculkan persepsi ketidakadilan dan menurunkan kemauan membayar pajak.

Kualitas layanan di sektor perpajakan dipahami sebagai kemampuan fiskus untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan wajib pajak, baik dalam hal kecepatan, ketepatan, maupun sikap ramah (Tjiptono, 2018). Berdasarkan penelitian Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu: tangible (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada gilirannya dapat berpengaruh pada peningkatan tingkat kepatuhan mereka (Alabede et al., 2011).

Kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kesiapan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela sesuai dengan peraturan yang berlaku (Nurmantu, 2005). Devos (2014) mengategorikan kepatuhan pajak menjadi dua jenis, yakni kepatuhan formal yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban administratif, serta kepatuhan material yang berfokus pada kewajiban untuk membayar pajak dengan benar. Beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan antara lain tingkat kepercayaan terhadap otoritas pajak, persepsi tentang keadilan, kualitas pelayanan yang diberikan, serta dampak pemberitaan di media.

H1 : Pemberitaan negatif tentang petugas pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian mencakup rincian mengenai spesifikasi penelitian, jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian. Metode ini disajikan secara deskriptif dan ditulis dalam satu paragraf.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Responden

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Pemberitaan Negatif	174	11	110	90,2	14.947
Kualitas Layanan	174	60	250	193.48	29.998
Kepatuhan	174	55	110	89.58	10.952
Valid N (listwise)	174				

Hasil Uji Outer Model (Validitas & Reliabilitas)

Semua indikator pada variabel pemberitaan negatif, kualitas pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak memiliki nilai loading factor > 0.7 dan AVE > 0.5, menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi syarat validitas konvergen.

Hasil Uji Inner Model (Uji R² dan Pengaruh Langsung)

	R Square	R Square Adjusted
y	0,410	0,367

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/S TDEV)	P Values
x1 -> y	-0,545	0,535	0,125	4,367	0,000
x2 -> y	0,421	0,351	0,183	5,174	0,000

PEMBAHASAN

Pengaruh Pemberitaan Negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pemberitaan negatif mengenai petugas pajak memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin sering wajib pajak terpapar dengan informasi mengenai korupsi atau penyimpangan yang melibatkan petugas pajak, semakin rendah tingkat kepatuhan mereka. Hasil ini sejalan dengan teori kepercayaan, yang menyatakan bahwa kepercayaan publik terhadap otoritas pajak berfungsi sebagai modal sosial dalam membangun kepatuhan sukarela.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepatuhan. Dimensi-dimensi pelayanan, seperti sikap ramah, kejelasan informasi, profesionalisme petugas, dan kenyamanan fasilitas, turut membentuk persepsi positif di kalangan wajib pajak. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Widyastuti (2015) serta Pratiwi & Setiawan (2014), yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat mendorong kepatuhan sukarela.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pemberitaan negatif mengenai petugas pajak memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak informasi negatif yang diterima, semakin rendah tingkat kepatuhan pajak, karena menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak. Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik, responsif, dan efisien dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Karimmudin. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Adriani, P. J. .. 2010. *Teori Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Afifah, S. N, & Prastiwi, Dewi. 2019. "Pengaruh Aktivitas Thin Capitalization Terhadap Penghindaran Pajak." *Jurnal Akuntansi Unesa* 7(3).
- Casal M, et al. 2016. "Carboxylic Acids Plasma Membrane Transporters in *Saccharomyces Cerevisiae*." *Stanford University, Stanford, CA* 2(2).
- Cooper, Donald R., Pamela S. Schindle. 2017. "Metode Penelitian Bisnis." in 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Darussalam, Septriadi, D., Kristiaji, B. B., & Vissaro, D. 2019. "Era Baru Hubungan Otoritas Pajak Dengan Wajib Pajak."
- Fochmann, M., & Kroll, E. B. 2016. "The Effects of Rewards on Tax Compliance Decisions." *Journal of Economic Psychology* 2(52).
- Frederica Diana. 2008. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan." *Jurnal Akuntansi* 03(1):vol 8.
- Handayani, Dkk. 2012. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas." *Jurnal Universitas Jenderal Soedirman*.
- Hanifah, Hani, and Ivan Yudianto. 2019. "The Influence of Religiosity, Nationalism, and Tax Corruption Perception on Tax Compliance." *Journal of Accounting Auditing and Business* 2(1):24-34. doi: 10.24198/jaab.v2i1.20428.
- Hanousek, J., & Palda, F. 2002. "The Evolution of Tax Evasion in the Czech Republic: A Markov Chain Analysis." *Jurnal of Public Economic* 36.
- Ibrahim, Z., Ibrahim, M. A., & Syahribulan. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *YUME : Journal of Management*, 3(3).
- JASMINE, KHANZA. 2014. "濟無No Title No Title No Title." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 10(1):1-8.
- Johny, and Maya Widyana Dewi. 2020. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17(02):61.
- Kastlunger, B., Lozza, E., Kirchler, E., dan Schabmann, A. 2013. "Powerful Authorities and Trusting Citizens: The Slippery Slope Framework and Tax Compliance in Italy." *Journal of Economic Psychology* 34:36-45.
- Khomariyah, Nurul. 2022. "Pengaruh Penegakan Hukum, Kemungkinan Terdeteksi Kecurangan Dan Tax Fairness Terhadap Tax Evasion Dengan Tax Morale Sebagai Variabel Moderasi." Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Kolondam, Caroline Yoshe, and Intan Kurnia Permatasari. 2024. "The Effect Of Transfer Pricing And Political Connections On Tax Avoidance With Profitability As A Moderating Variable." *Eduvest - Journal of Universal Studies* 4(8):7457-75. doi: 10.59188/eduvest.v4i8.1801.
- Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. 2020. "Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah,

*“MEMBANGUN KEPATUHAN PAJAK: PERAN PEMBERITAAN NEGATIF PETUGAS PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS” (STUDI PADA WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
YANG TERDAFTAR DI DJP JAWA TIMUR)*

Kebijakan Insentif Pajak Dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” *Center of Economic Student Journal* 3(3).

- Luthan. 2002. *Organizational Behavior*. McGraw-Hill Education.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ngadiman. 2015. “PENGARUH SUNSET POLICY, TAX AMNESTY, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Kembangan).” *Jurnal Akuntansi* 19(2).
- Nurmantu, Safri. 2010. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan.
- Pratiwi, Andriani. 2014. “REKLAME DI DINAS PENDAPATAN KOTA DENPASAR Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia Melakukan Tindakan Penghindaran , Pengelakan Dan Pelalaian Pajak Yang Pada Akhirnya Akan Oleh Beberapa Faktor , Salah Satu nya Adalah Kesad.” *E Journal Akuntansi UDAYANA* 1:139-53.
- Ramadhani, Dinda Deby, and Umaimah Umaimah. 2023. “Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.” *Journal of Culture Accounting and Auditing* 2(1). doi: 10.30587/jcaa.v2i1.5678.
- Resmi, Siti. 2013. *Perpajakan, Teori Dan Kasus Edisi 7*. 1st ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Rutiyaningsih, Sri. 2011. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.” *Wydia Warta* 2:44-54.
- Safitri, Eka. 2023. “PENGARUH TRANSPARANSI PAJAK OLEH FISKUS DAN TRUST TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) DENGAN E-FILLING SEBAGAI VARIABEL MODERASI.” *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)* 14(3).
- Sefira Putri M V, and Budiwitjaksono. 2022. “JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi* 13(Analisis PAD dan Belanja Pegawai Terhadap Tingkat Kemandirian Keuangan Daerah di Provinsi Jawa Timur).
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Jessica Novia. 2013. “Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Wajib Pajak, Dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan.” *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 2(1).
- Suyanto, Suyanto, and Yhoga Heru Pratama. 2018. “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan Dan Kebijakan Sunset Policy.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 21(1). doi: 10.24914/jeb.v21i1.704.
- Tanggahma, Biloka. 2024. “Pengaruh Media Sosial Pada Persepsi Publik Terhadap Sistem Peradilan: Analisis Sentimen Di Twitter.” *Unes Law Review* 7(1).
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Gramedia.
- Waluyo, Minto. 2010. *Manajemen Perusahaan Industri*. Sidoarjo: Dian Samudra.
- Wardani, Siti. 2024. “Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan, Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi Dan Kepatuhan Pajak.” *JRAP (Jurnal Riset Akuntansi Dan Perpajakan)* 11(1):187-97.
- Wibisono, Arif Fajar, and Yudha Catur Kusuma N. 2017. “Analisis Persepsi Korupsi Pajak Dan

- Iklim Organisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan." *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen* 4(2):169–80. doi: 10.32477/jrm.v4i2.54.
- Widyastuti. 2015. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Journal of Geotechnical and Geoenvironmental Engineering ASCE* 120(11):259.
- Youde, Jeremy. 2019. "The Role of Philanthropy in International Relations." *Review of International Studies*.
- Yudharista, K. 2014. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas." Universitas Airlangga.
- Zain, M. 2008. "Manajemen Perpajakan. Jakarta: Salemba Empat. Supadmi. 2010. 'Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas.'" *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis : Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*. 1(1).
- Zainudin, Fardan. 2022. "Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Pajak Dengan Persepsi Keadilan Pajak Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Pajak Indonesia* 6(1):107–21.
- ent.