

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA 2 BANDAR LAMPUNG

Dharmawan¹, Nurdiawansyah²

Program Studi Manajemen, Universitas Bandar Lampung

Jl. Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, B.Lampung Indonesia

[1dharmawan.0112@gmail.com](mailto:dharmawan.0112@gmail.com), [2nurdiawansyah@ubl.ac.id](mailto:nurdiawansyah@ubl.ac.id)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama 2. Populasi dari riset ini adalah karyawan KPP Pratama 2, sampel dalam penelitian merupakan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi diambil menjadi sampel yaitu 60 orang. Metode analisa dengan memakai analisa Regresi Linier Berganda. Dari hasil penelitian didapati bahwasanya sistem modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama 2, terbukti dan dapat diterima kebenarannya. Diharapkan dengan terdapatnya riset ini KPP Pratama 2 bisa menjaga menjaga kestabilan dan terus meningkatkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus yang baik bagi perusahaan dan karyawan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama 2. Kata Kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

ABSTRACT

This study aims to determine the modernization of the tax administration system, tax sanctions and tax authorities services towards individual taxpayer compliance at KPP Pratama 2. The population of this study were employees of KPP Pratama 2, the sample in the study was a saturated sample, so that the entire population was taken as a sample of 60 people. The analysis method used Multiple Linear Regression analysis. From the results of the study, it was obtained that the modernization system of the tax administration system, tax sanctions and tax authorities services together towards individual taxpayer compliance at KPP Pratama 2, were proven and could be accepted as true. It is hoped that with this study, KPP Pratama 2 can maintain stability and continue to improve the modernization of the tax administration system, tax sanctions and good tax authorities services for companies and employees so that it can increase taxpayer compliance at KPP Pratama 2.

Article History

Received: September 2024

Reviewed: September 2024

Published: September 2024

Plagiarism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musytari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musytari



This work is licensed under

a [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

[International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

<i>Keywords: Modernization of the Tax Administration System, Tax Sanctions, Tax Authorities Services and Individual Taxpayer Compliance.</i>	
--	--

PENDAHULUAN

Kepatuhan pajak (tax compliance) adalah Tindakan prosedural dan administrasi yang diperlukan untuk memenuhi kewajiban pajak berdasarkan aturan pajak yang berlaku (IBFD). Ada 2 macam kepatuhan (Sutedi,2011), yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansi/hakikat memenuhi semua ketentuan materiil perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Masalah pajak adalah masalah negara dan setiap orang yang hidup disuatu negara harus berurusan dengan pajak. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara Indonesia yang berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat, oleh karena itu pemungutan pajak ini bersifat memaksa atau dipaksakan. Indonesia sebagai negara yang menganut self assessment, kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan serta pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pasalnya, dalam sistem self assessment, pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajibannya.

Semua wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun badan masih kesulitan dalam pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), dilihat dari SPT Tahunan yang PPh yang hanya dilaporkan satu kali dalam setahun seringkali DJP mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru yang belum diketahui masyarakat sehingga menyebabkan beberapa wajib pajak kurang memahami dan akhirnya terlambat dalam melaporkan SPT. Adapun permasalahan utama perpajakan di Indonesia yaitu masih rendahnya nilai rasio pajak yang dihasilkan Indonesia dibandingkan Negara-negara berkembang lainnya. Rasio pajak merupakan salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai bagaimana kinerja dari penerimaan pajak di suatu Negara. Berdasarkan data yang diperoleh dari website resmi Katadata.co.id realisasi kepatuhan masyarakat atau wajib pajak dalam melaporkan pemberitahuan tahunan (SPT) pajak dan membayar pajak sepanjang 2022 mencapai 83,2%. Laporan ini disampaikan oleh Direktur Jendral Pajak Kementerian Keuangan, Suryo Utomo pada media Januari 2022. Angka tersebut sebenarnya turun dari realisasi 2021 yang mencapai 84,07% dan 2022 hanya mencapai 83,2%. Rasio tersebut mengalami penurunan 0,87% poin dari tahun sebelumnya.

Berita yang dilansir dari DDTC News, Ditjen pajak (DJP) menyebutkan bahwa jumlah SPT yang dilaporkan pada tahun 2020 mengalami penurunan dibandingkan dengan 2019 akibat wajib pajak masih belum mampu melaporkan pajaknya secara mandiri. Menurut Mucglobal.com tidak sedikit juga WP yang masih enggan lapor. Selain tidak lapor, kebiasaan lainnya adalah WP kerap menyampaikan laporan SPT-nya mendekati batas waktu yang ditentukan alias mepet. Banyak juga yang baru melaporkan SPT di hari terakhir. Akibatnya, website DJP pun down dan tidak bisa diakses karena traffic yang sangat padat. Ujungnya tidak sedikit WP yang akhirnya batal lapor.

Kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sistem online pembayaran pajak, adanya persepsi negatif terhadap para aparat pajak atau juga dapat disebabkan karena rendahnya kepercayaan wajib pajak terhadap pengelolaan pajak di negara ini. Mengingat selama ini sangat banyak terdapat kasus negatif seperti adanya kasus korupsi yang dilakukan oleh pegawai pajak

dan juga pejabat negara menyebabkan masyarakat semakin tidak percaya dengan lembaga perpajakan dan juga pemerintah sehingga masyarakat menjadi enggan untuk membayar pajak. Kurangnya SDM yang disiplin dan kompeten, sistem pengawasan yang kurang memadai dan kurangnya perlindungan terhadap hak-hak wajib pajak.

Ditjen Pajak dalam rangka meningkatkan kinerja, melakukan perbaikan dibidang individu, kelompok, atau lembaga perpajakan agar pelaksanaannya lebih mudah dan cepat melakukan suatu reformasi perpajakan (Intan dan Adnan, 2019). Modernisasi sistem administrasi memiliki tujuan yaitu: tersedianya dokumen dan informasi perpajakan dengan baik dan lengkap, tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam organisasi perpajakan, adanya pengambilan keputusan dan kebijakan mengenai pajak dengan baik dan meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak (Pandiangan, 2013). Hasil penelitian Lita dan Nik (2017) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penyebabnya adalah kurangnya kualitas pelayanan yang optimal dan minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap modernisasi sistem perpajakan saat ini sehingga semakin rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap modernisasi sistem administrasi maka semakin sulit modernisasi sistem administrasi perpajakan diterapkan. Dalam penelitian Intan (2019), modernisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan dalam rangka meningkatkan kinerja agar pelaksanaannya lebih mudah dan cepat pemerintah berupaya melakukan modernisasi sistem.

Di Indonesia kesadaran dan kepatuhan untuk membayar pajak masih sangat minim dibandingkan dengan negara lain. Masalah-masalah teknis yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, sistem administrasi, sanksi pajak dan pelayanan fiskus masih menjadi alasan dari tidak patuhnya membayar pajak. disamping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak, sampai mana akan mematuhi peraturan perundang-undangan (Rahayu, 2010). Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Rasa takut dan ancaman hukuman akan memicu wajib pajak patuh membayar pajak, namun semua tergantung pada kesadaran dari masing-masing wajib pajak pada sebuah negara. Dalam undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat berupa bunga, denda dan kenaikan. Sanksi pajak dapat menjadikan motivasi untuk membayar pajak juga dapat menjadikan alasan wajib pajak takut dan tidak ingin membayar pajak karena banyak sanksi yang akan diterimanya. Hasil penelitian Januar dkk (2017), mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia patuh membayar pajak karena ada sanksi atau hukuman apabila tidak mebayarnya. Hasil lain menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Elisabeth dkk, 2017). Hal ini disebabkan karena kurangnya pemahan tentang sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ini menjadi tugas pemerintah untuk lebih gencar mensosialisaikan perpajakan kepada masyarakat Indonesia.

Pelayanan fiskus menjadi faktor berikutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan. Instansi pelayanan pajak juga berusaha memperbaiki pelayanan agar wajib pajak nyaman dan mudah pada saat melaporkan dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Mohammad dan Rita (2018), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik adalah suatu keharusan bagi fiskus atau petugas pajak untuk wajib pajak. Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepatuhan

wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak. Pelayanan fiskus juga berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dari aparat pajak belum dapat memenuhi kebutuhan wajib pajak. Aparat pajak sudah difasilitasi dengan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi seperti e-SPT dan e-filing namun untuk pengisian wajib pajak masih banyak yang kesulitan, hal ini harus diatasi dengan strategi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan objek penelitian di KPP Pratama Bandar Lampung Dua yang meliputi 9 (Sembilan) kecamatan yaitu Bumi Waras, Kedaton, Labuhan Ratu, Panjang, Rajabasa, Sukabumi, Sukarame, Tanjung Seneng, Way Halim. Berdasarkan dari penelitian sebelumnya terdapat berbagaimacam pendapat mengenai pengaruh modernisasi administrasi sistem perpajakan, hal ini tentu memberikan motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan artinya tunduk atau patuh pada suatu ajaran atau aturan. Seorang wajib pajak harus memiliki rasa patuh terhadap aturan-aturan perpajakan yang telah dibuat dan masih berlaku. Hal ini diperlukan agar wajib pajak mempunyai rasa tanggungjawab terhadap kewajiban yang harus dipenuhinya. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2017:138). Doran dalam antari dan Supadmi (2019:5) mengungkapkan bahwa patuhnya wajib pajak yaitu dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditingkatkan demi tercapainya target pajak yang diinginkan. Faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak suatu negara diantaranya adalah Tingkat kepatuhan wajib pajak di negara tersebut (Chau, 2019:31).

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi administrasi perpajakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:119) adalah sebagai berikut: "Modernisasi administrasi perpajakan merupakan bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan dengan strategi yang ditempuh adalah pemberian prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak selain itu untuk meningkatkan kepercayaan pada administrasi perpajakan dan tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi". Modernisasi administrasi perpajakan menurut Sari (2016: 14) adalah: "Modernisasi perpajakan dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi". Sedangkan menurut Sarunan (2015) menjelaskan bahwa maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan.

Sanksi Pajak

Menurut M. Farouq, (2018: 290) Sanksi pajak merupakan: "Jaminan agar Wajib Pajak dalam membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (Tax compliance) terhadap kewajiban perpajakannya, juga sebagai sarana bila terjadi kelalaian, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana". Menurut Mardiasmo,(2016:62) Sanksi perpajakan Merupakan:

“Jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam Undang-undang perpajakan dikenal dengan 2 macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang hanya diancam sanksi dengan pidana saja dan adapula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana”.

Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Heizer dan Render (2016:90) definisi kualitas pelayanan fiskus sebagai berikut : “Kualitas pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak”. Hal senada dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017:165) bahwa : “Kualitas Pelayanan fiskus adalah pelayanan yang diberikan DJP kepada wajib pajak dalam memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak”.

Hubungan Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi sistem administrasi perpajakan, penerimaan pendapatan pajak dapat berlangsung secara maksimal apabila didukung oleh kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam mematuhi suatu kewajiban perpajakan yang berlaku. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aprilina, 2013) memberikan bukti bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh (Triwigati, 2013). Di sisi lain penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Khairani (2013) memberikan hasil bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Anggraeni, 2016) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di pengaruhi oleh religiusitas. Religiusitas adalah keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak bahwa wajib pajak percaya kepada Tuhan, dimana wajib pajak takut melakukan pelanggaran peraturan pajak (Basri, 2015). Melakukan pelanggaran peraturan perpajakan merupakan perilaku yang tidak etis, karena merugikan negara. Perilaku yang tidak etis inilah yang menjadi dimensi dari religiusitas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utama dan Wahyudi (2016) memberikan bukti bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh Benk, et al (2016) dan Torgler (2012). Di sisi lain penelitian yang dilakukan oleh Raihan dan Ali (2013) dan Rahmawaty (2014) memberikan hasil bahwa religiusitas berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hubungan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan diberlakukan agar wajib pajak taat dalam melakukan kewajibannya membayar pajak sesuai dengan Undang – Undang Perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sanksi pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut Chairil Anwar Pohan (2017:169) menjelaskan penerapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi: “Penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena secara yuridis formal pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka konsekuensi hukumnya dikenai sanksi perpajakan.”

Pernyataan di atas didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Ketut Gede Widi dan Putu Ery Setiawan (2016) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal senada dikemukakan oleh Dwiyatmoko Pujiwidodo (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun menurut Alifa Nur Rohmawwati dan Ni Ketut Rasmini (2012) hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan secara simultan dan parsial berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hubungan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu para wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan dan sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya memiliki pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan (Nareswari, 2019). Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Syahril, 2013) memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013). Di sisi lain penelitian yang dilakukan oleh (Winerungan, 2013) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Metode Penelitian

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, untuk memperkirakan secara kuantitatif pengaruh dari beberapa variabel Independen secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Populasi ialah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Dalam penelitian ini, populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung yang berjumlah 2.352 Tahun 2021. Menurut Sugiyono (2017), definisi nonprobability sampling adalah: teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik non probability sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu teknik purposive sampling. Pengertian purposive sampling menurut Sugiyono (2017) adalah "Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu". Pertimbangan khusus dengan rumus slovin yang diambil adalah 94 wajib pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung.

Di dalam metode penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik analisis data kuantitatif merupakan suatu kegiatan sesudah data dari sumber data-data semua terkumpul. Penelitian ini menggunakan analisis atau uji regresi linier sederhana yang menghubungkan (X) dan (Y). Berguna untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t ditambahkan untuk membuktikan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dianggap sama. Uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa ketepatan analisis

regresi linier berganda menunjukkan besarnya variasi pengaruh semua variabel independen dan variabel dependennya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variable dependen (Ghozali, 2018). Hasil uji linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.746	2.562		2.633	.011
	Sistem Administrasi Perpajakan	.282	.092	.327	3.062	.003
	Sanksi Pajak	.215	.073	.322	2.940	.005
	Pelayanan Fiskus	.186	.083	.249	2.232	.030

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah SPSS25, 2022.

Interpretasi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_t$$

$$Y = 6.746 + 0.282X_1 + 0.215X_2 + 0.186X_3 + e_t$$

Interpretasi:

1. Nilai Konstanta (a) sebesar 6.746 mengandung arti bahwa jika tidak memperhatikan sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak hanya sebesar 6.746.
2. Koefisien regresi X_1 sebesar 0.282. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.282, atau apabila Sistem Administrasi Perpajakan meningkat dengan asumsi variable lain tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan. Jika Sistem Administrasi Perpajakan (X_1) ditingkatkan 1% dengan anggapan variabel lainnya dianggap tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 2,82%.
3. Koefisien regresi X_2 sebesar 0.215. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.215, atau apabila Sanksi Pajak meningkat dengan asumsi variable lain tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan. Jika Sanksi Pajak (X_2) ditingkatkan 1% dengan anggapan Sistem Administrasi variabel lainnya dianggap tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 2,15%.
4. Koefisien regresi X_3 sebesar 0.186. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.186, atau apabila Pelayanan Fiskus meningkat dengan asumsi variable lain tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan mengalami peningkatan. Jika Pelayanan Fiskus (X_3) ditingkatkan 1% dengan anggapan variabel lainnya dianggap tetap, maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat sebesar 1,86%.

- Berdasarkan keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien sistem administrasi perpajakan lebih besar daripada koefisien regresi sanksi pajak dan pelayanan fiskus. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variable sistem administrasi perpajakan lebih tinggi atau dominan dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan perbedaan dalam variabel dependen.

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.465	.437	1.525

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Fiskus, Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak

Sumber: Data Diolah dengan SPSS25, 2022

Dari tabel di atas memperlihatkan keeratan pengaruh variabel sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil perhitungan diperoleh $R = 0,628$ dan koefisien determinasi sebesar $Adjusted\ R\ Square = 0,437$ atau 43,7%. Besarnya koefisien determinasi, memberikan arti bahwa besarnya perubahan pada variabel kepatuhan wajib pajak 43,7% dipengaruhi oleh sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus sisanya 56,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara parsial dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai $sig < 0,05$ maka hipotesis yang diajukan diterima atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 3. Uji Hipotesis Secara Parsial atau Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.746	2.562		2.633	.011
	Sistem Administrasi Perpajakan	.282	.092	.327	3.062	.003
	Sanksi Pajak	.215	.073	.322	2.940	.005
	Pelayanan Fiskus	.186	.083	.249	2.232	.030

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Data Diolah SPSS25, 2022.

- Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat $t\ hitung$ variabel Sistem Administrasi Perpajakan sebesar 3.062 lebih besar dibandingkan dengan $t\ tabel$ yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,003 karena probality jauh lebih kecil 0,05 maka Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan

- demikian hipotesis pertama “Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung” diterima.
2. Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat *t hitung* variabel Sanksi Pajak sebesar 2.940 lebih besar dibandingkan dengan *t tabel* yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,005 karena probality jauh lebih kecil dari 0,05 maka Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua “Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung” diterima.
 3. Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat *t hitung* variabel Sanksi Pajak sebesar 2.232 lebih besar dibandingkan dengan *t tabel* yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,005 karena probality jauh lebih kecil dari 0,05 maka Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua “Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung” diterima.

PEMBAHASAN

Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat *t hitung* variabel Sistem Administrasi Perpajakan sebesar 3.062 lebih besar dibandingkan dengan *t tabel* yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,003 karena probality jauh lebih kecil 0,05 maka Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis pertama “Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung” diterima.

Tanggapan Wajib Pajak atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern secara umum setuju. Dukungan ini dapat dilihat dari hasil wawancara didapatkan informasi bahwa Wajib Pajak yang perusahaannya memiliki banyak cabang, berharap sistem administrasi perpajakan modern segera diterapkan pada semua KPP karena Wajib Pajak menerima pelayanan yang berbeda dari KPP lain yang belum menerapkannya.

Penerapan modernisasi prosedur organisasi dalam parktiknya terutama berupa penunjukkan Account Representative yang merupakan kegiatan utama program pengembangan Pelayanan Prima dimana dalam pelaksanaannya mendapatkan tanggapan positif baik dari Pegawai Pajak maupun Wajib Pajak. Tugas Account Representative dalam menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya serta membantu Wajib Pajak dalam memperoleh penegasan dan konfirmasi atas permasalahan perpajakan hampir selalu terlaksana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faiz Alvin dan Apollo (2020) menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat *t hitung* variabel Sanksi Pajak sebesar 2.940 lebih besar dibandingkan dengan *t tabel* yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,005 karena probality jauh lebih kecil dari 0,05 maka Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua “Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung” diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan yang diterapkan pada Kantor Pajak Pratama Kota Banda Aceh masih belum membuat para wajib pajak untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagaimana perintah undang-

undang. Sanksi pajak merupakan indikator yang penting dalam pelaksanaan self assesment system supaya pelaksanaan proses pemungutan dapat dilakukan dengan tertib. Sanksi perpajakan diterapkan bukan untuk mengambil keuntungan tetapi ditinjau dari sisi moral dengan maksud untuk mencegah terjadinya pelanggaran norma perpajakan. Namun, pelanggaran norma perpajakan akan terus terjadi apabila sanksi perpajakan ditetapkan ataupun dibuat tanpa adanya sosialisasi yang baik dan tidak adanya tindakan yang nyata atas penerapan sanksi akan membuat wajib pajak menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang ada, sehingga hal ini akan menyebabkan terjadinya penolakan terhadap pemenuhan dalam hal kepatuhan pajak.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti dan Ratih Primastiwi dan Ratih (2021) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan dengan harapan dapat memberikan peringatan sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel Sanksi Pajak sebesar 2.232 lebih besar dibandingkan dengan t tabel yaitu 2.001 dengan tingkat signifikan 0,005 karena probality jauh lebih kecil dari 0,05 maka Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua "Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung" diterima.

Petugas pajak harus cakap dalam menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat, petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi oleh wajib pajak terkait dengan pajak. Petugas pajak juga harus memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak. Pentingnya kualitas fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Siti dan Priska Yuliani dan Fidiana Fidiana (2021) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan dengan harapan dapat memberikan peringatan sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Simpulan tersebut ditunjukkan dari temuan-temuan hasil analisis sebagai berikut :

- 1) Sistem Administrasi Perpajakan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung.
- 2) Sanksi Pajak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung.
- 3) Pelayanan Fiskus mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama 2 Bandar Lampung.

Saran

Berdasarkan hasil analisa data secara kuantitatif terdapat beberapa hal yang perlu direkomendasikan kepada KPP Pratama 2 Bandar Lampung dalam rangka peningkatan kepatuhan wajib pajak agar lebih baik dari keadaan saat ini antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama, agar dapat menambahkan variabel-variabel lain seperti sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus dan lain-lain. Penelitian ini dapat menjadi landasan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang memiliki kesamaan dalam penelitiannya
2. Dikarenakan masih terdapat banyak kelemahan pada penelitian ini seperti belum memungkinkan mendapatkan informasi penelitian langsung dari sumbernya hal ini dikarenakan sedang mewabahnya Covid-19 belum selesai, diharapkan peneliti selanjutnya mampu untuk memperbaiki hal tersebut dimanapun dengan mendapatkan informasi penelitian langsung dari sumbernya. Selain itu juga jumlah sample yang sangat sedikit, maka peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk meneliti pada populasi dengan skala yang lebih besar seperti penelitian pada tingkat Kota atau Provinsi maupun Negara Indonesia yang dapat memperbanyak jumlah sample yang diteliti agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori, konsep yang diterima secara umum dan jawaban mewakili populasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Chau, G., & Leung, P. (2019). A Critical Review Of Fischer Tax Compliance Model: A Research Synthesis. *Journal Of Accounting And Taxation*, 1(2), 34–040. [Http://www.academicjournals.org/jat](http://www.academicjournals.org/jat)
- Farouq, M. (2018). *Hukum Pajak di Indonesia: Suatu Pengantar Ilmu Hukum. Terapan di Bidang Perpajakan*. Edisi 1. Jakarta : Kencana.
- Pandiangan, Liberti, (2013), *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Berdasarkan UU Terbaru, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Rahayu, 2017. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek*. Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahayu. 2010. *Pengantar Kebijakan Fiskal*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Agoes. 2016. *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan. Publik)* Edisi Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Diana, Sari. 2015. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refika Adimata.
- Rorong, Elisabeth Nadia., dkk. 2017. Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* Vol. 12 No. 2, Hal. 175-187.
- Alvin, F., & Apollo. (2020). PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA . *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 1(3), 229–237. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v1i3.103>
- Gunadi. 2016. *Panduan Komprehensif Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)*. Jakarta: Bee Media Indonesia.
- Heizer, Jay and Render Barry, (2016), *Manajemen Operasi : Manajemen. Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Gayatri, Intan. (2019). *Pengelolaan Data Wajib Pajak Melalui Program Profiling Wajib Pajak Dalam Rangka Modernisasi Administrasi Perpajakan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

- Januar Dio Brata, Isna Yuningsih, Agus Iwan Kesuma (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. FORUM EKONOMI Volume 19, No. 1 2017.
- Kautsar Riza Salman, Heru Tjaraka. (2019). Pengantar Perpajakan, Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak. Jakarta, Indeks Jakarta
- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam. Bisnis Modern. Bandung: Alfabeta.
- Damayanti, Lita Dwi dan Nik Amah. 2017. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak. Jurnal Akuntansi dan Pendidikan. Vol.7 No.1. Hal. 57-71. Universitas PGRI Madiun.
- Farouq, M. (2018). Hukum Pajak di Indonesia: Suatu Pengantar Ilmu Hukum. Terapan di Bidang Perpajakan. Edisi 1. Jakarta : Kencana.
- Mardiasmo. (2016). Perpajakan (edisi revisi 2006). Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Anam, Mohammad Choirul, Andini, Rita, dan Hartono. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). Jurnal Ilmiah Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Pandanaran ISSN : 2502-7697
- Yuliani, Priska dan Fidiana. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Terhadap Kepatuhan. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2013. Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Primastiwi, R., & Ratih, R. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Media Akuntansi Perpajakan, 6(2), 46–54.
- Resmi, Siti. 2017. Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi ke 10 Buku 1). Jakarta: Salemba Empat.
- Safri Ratriana Dyah, Dyah (2013) PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN PEKERJAAN BEBAS (STUDI DI WILAYAH KPP PRATAMA YOGYAKARTA). D3 thesis, Fakultas Ekonomi.
- Sari, Diana. 2016. Perpajakan Konsep, Teori, dan Aplikasi Pajak Penghasilan. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Sarunan, Widya K. (2015). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi
- Rahayu, Siti Kurnia . 2017. Perpajakan Konsep dan Aspek Formal,. Bandung: Rekayasa Sains.
- Suandy, Erly, (2014), Hukum Pajak, Edisi 6, Salemba Empat, Jakarta.
- Sutedi, Adrian. 2011. Good Corporate Governance. Edisi Pertama. Jakarta: Sinar. Grafika.
- Waluyo. (2015). Perpajakan Indonesia. Jakarta: Salemba Empa
- Wulandara, Intan Kartika dan Adnan. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Banda Aceh).Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (JIMEKA) Vol. 4 No. 1. Hal 1-12.