

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI TERHADAP KEPATUHAN

Priska Yuliani

Priskayuliani080799@gmail.com

Fidiana Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This study aims to test the modernization of the tax administration system which consist of the e-registration, the e-billing, the e-billing, the tax authoritise service, and the tax sanctions toward the individual tax compliance of the Pratama Ruteng, East Nusa Tenggara. This study applies the multiple linear regression. The samples of this study are collected by the purposive sampling technique with the slovin formula. In this study, the method is quantitative with the primary data from the questionnaires which are distributed to appropriate 100 respondents. The result of the distribured questionnaires are from the responses which are processed by the Statistical Product Service Solutions (SPSS). The result of this study indicates the modernization of the tax administration system which consist of the e-registration, the e-billing, the e-filling, the tax authorities service, and the tax sanctions give positive impacts to the individual tax compliance of the Pratama Ruteng Manggarai, East Nusa Tenggara.

Keywords: administration, authoriries, sanctions

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *e-registration*, *e-billing*, *e-filling*, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur (NTT). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yang berupa data primer yaitu kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang layak dijadikan sampel. Hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian ini didapat dari tanggapan responden yang diolah SPSS (*Statistical Product Service Solutions*). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan meliputi *e-registration*, *e-billing*, *e-filling*, pelayanan fiskus perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng, Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur (NTT).

Kata Kunci: modernisasi sistem administrasi, fiskus, sanksi, kepatuhan

PENDAHULUAN

Sebagai negara berkembang Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadikan negara yang lebih maju, dilihat dari penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, serta pajak yang merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini disebabkan masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak yang dibebani sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah lain yang timbul meski dari begitu banyak aspek. Salah satu aspeknya adalah aspek ekonomi yang menyebabkan adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia adalah menyebabkan nilai

tukar rupiah pun menurun dengan tajam (Kundalini, 2016). Dengan adanya masalah ini pemerintah tidak akan lepas tangan karena harus mengatasi dan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak kepada wajib pajak sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku di negara Indonesia.

Pemungutan pajak memang bukanlah satu hal yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat (wajib pajak) yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan (Adriani, 2017).

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang secara paksa) dengan tidak dapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2013). Pajak berguna untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan. Pajak yang dikeluarkan wajib pajak sangat berpengaruh penting bagi penerimaan negara yang dimana Indonesia masih termasuk Negara berkembang bukan Negara maju. Maka kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak memberi dampak yang besar bagi pemerintah untuk menjalankan fungsi pemerintahan dengan baik. Semakin dukungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak, maka semakin tinggi tingkat penerimaan kas Negara (Prastowo, 2009).

Beberapa faktor yang menyebabkan sikap ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya diantaranya adalah kondisi masyarakat wajib pajak, sanksi wajib pajak dan pelayanan fiskus (pegawai pajak atau pemerintah) yang belum siap dengan *self assessment system*, system administrasi perpajakan yang belum sepenuhnya siap mendukung pelaksanaan *self assessment system*, serta kebijakan perpajakan yang seringkali mengalami perubahan. *Self assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang terutang oleh wajib pajak yang diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (Silat dan Toly, 2013).

Reformasi perpajakan di Indonesia dimulai sejak tahun 1983 terdapat Undang-Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 mengubah *system official assessment system* ke *self assessment system*. Sedangkan reformasi modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2002 yang bertujuan untuk menyiapkan sarana guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fuad, 2011). Alasan dari dilakukan reformasi pajak adalah untuk memberikan kepastian hukum, menampung dinamika kegiatan perekonomian yang berkembang, mengurangi biaya kepatuhan, memperluas basis perpajakan, dan meningkatkan penerimaan pajak. Selain itu alasan dari reformasi perpajakan adalah untuk meningkatkan penerimaan kas negara, meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Reformasi perpajakan juga dapat meningkatkan tanggung jawab aparatur pemerintah yang bekerja di Kantor Pelayanan Pajak agar tidak melakukan kecurangan dan lebih berfokus pada pelayanan masyarakat yang lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan potensi penerimaan pajak yang akan masuk ke kas negara, serta pemungutan pajak lebih optimal. Reformasi perpajakan tahun 2002 yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak adalah dengan adanya reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan (*Tax Administrative Reform*) yaitu salah satu bentuk penyempurnaan kualitas Pelayanan pajak kepada wajib pajak melalui teknologi informasi dan komunikasi (Herlambang dan Widyawati, 2020).

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang bisa mengubah pola pikir dan perilaku pegawai pajak (pelayan fiskus) serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi suatu organisasi yang profesional dengan citra yang baik dipandangan masyarakat. Tujuan

modernisasi administrasi perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Selain itu tujuan modernisasi administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan penerimaan pajak ke kas negara setiap tahunnya. Selain modernisasi administrasi perpajakan sebagai faktor kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan kas negara, pelayanan fiskus perpajakan juga faktor kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan kas negara dimana pelayanan aparat pajak kepada wajib pajak yang langsung datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) serta tidak lepas dari sanksi pajak yang berlaku bagi wajib pajak yang sajalan dengan dengan peraturan yang diterapkan oleh fiskus pajak yang berpegang pada Undang-Undang perpajakan (Fasmi dan Misra, 2013).

Rumusan masalah yang ditemukan oleh penulis sebagai berikut: (1) Apakah sistem *e-Registration* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (2) Apakah sistem *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (3) Apakah sistem *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (4) Apakah sistem pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?, (5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Adapun tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut: (1) Untuk menguji pengaruh sistem *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (2) Untuk menguji pengaruh sistem *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (3) Untuk menguji pengaruh sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (4) Untuk menguji secara empiris pengaruh sistem pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (5) Untuk menguji secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

TINJAUAN TEORITIS

Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan sebagaimana yang telah berubah beberapa kali dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 bahwa "Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Wajib Pajak

Menurut defenisi dan pengertian wajib pajak berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana yang telah beberapa kali Diubah Terakhir Pasal 1 ayat 2 nomor 16 Tahun 2009 yang berbunyi wajib pajak ialah individu atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang berhak atas hak dan kewajibannya dalam perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Masruroh (2013) berpendapat Kepatuhan pajak adalah sesuatu yang wajib yang dimana harus mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa perlu dilakukannya pemeriksaan, investigasi ataupun peringatan serta ancaman dalam penerapan sanksi baik dari segi hukum ataupun administrasi. Menurut Sutedi (2011) Kepatuhan Wajib Pajak yaitu pemenuhan kewajiban yang di pandang sebagai iuran sukarela dan terpaksa yang dilakukan oleh pembayar pajak atau wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Halim *et al.*, (2014) ada tiga sistem pemungutan perpajakan yaitu: (1) *Official Assessment System* yang dianggap sebagai suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menemukan besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri seberapa besar pajak yang harus di bayar dengan ketentuan fiskus yang mempunyai wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang, sebab wajib pajak pasif maka utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat keterangan pajak oleh fiskus, (2) *Self Assesment System* adalah kondisi dimana wajib pajak harus menentukan sendiri berapa jumlah pajaknya yang terutang, maka dari itu diliat ciri bahwa wajib pajak menghitung dan menyetorkan serta melaporkannya karena fiskus hanya melakukan pengawasan, insatansi pajak malakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak melalui pemeriksaan pajak dan penerapan sanksi admiistrasi sesuai dengan ketentuan perpajakan, (3) *With Holding System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus atau pun wajib pajak yang bersangkutan). Dengan system ini keberhasilan dalam pemungutan pajak tergantung kedisiplinan pihak ketiga yang ditunjukan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Ilyas dan Suhartono (2013) Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Fungsi NPWP: (1) Sarana administrasi bagi wajib pajak dalam setiap melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan antara lain penyeteroran dan pelaporan pajak, (2) Tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam setiap melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Rahayu (2010) menyebutkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya dilakukan dengan yang pertama, restruktur organisasi untuk melaksanakan perubahan secara efektif dan efisien merupakan tujuan organisasi yang di inginkan, penyesuaian struktur organisasi Direktorat Jendral Pajak ialah suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis, kedua adalah penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi, komunikasi, dan informasi. Ketiga adalah penyempurnaan untuk sumber daya manusia. Keempat adalah pelaksanaan *good governance*.

Sistem e-Registration

Menurut Halim *et al.*, (2017) Sistem *e-Registration* system pendaftaran wajib pajak dan pengukuran pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak serta pengukuran pengusaha kena pajak melalui internet yang berhubungan langsung secara *online* dengan Direktorat Jendral Pajak.

Sistem e-Billing

Sistem *e-Billing* sebagai sarana pembayaran pajak dilakukan secara *online* yang meliputi serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta *Billing*, pembuatan kode *Billing*, pembayaran berdasarkan kode *Billing* dan rekonsiliasi *Billing* dalam system modul penerimaan Negara. Wajib pajak yang akan melakukan pembayaran pajak malalui *Billing system* harus membuat kode *Billing* melalui pengisian data setoran secara elektronik di website Direktorat Jendral Pajak. Wajib pajak melakukan pembayaran pada bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *Billing* yang berlaku dalam waktu 48 jam sejak diterbitkan. Bila melewati jangka waktu yang dimaksud, secara otomatis terhapus dari

system dan tidak dapat digunakan lagi. Ketika kode *Billing* tidak dapat di gunakan maka wajib pajak dapat membuat kembali kode *Billing* yang baru.

Sistem e-Filling

Menurut Pohan (2017) Sistem *e-Filling* sebagai sarana penyampaian Surat Pemberitahuan atau (SPT) tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online*, dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT)

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 menyatakan bahwa "Surat pemberitahuan adalah surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melapor penghitungan dan atau pembayaran pajak, objek pajak dan bukan objek pajak dan harta serta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan". Ilyas dan Suhartono (2013) fungsi SPT yaitu: (1) sarana melaporkan seluruh penghasilan objek PPh maupun bukan PPh, harta dan kewajiban, termasuk perhitungan dan pembayaran pajak satu tahun pajak, (2) sebagai sarana melaporkan perhitungan PPN dan atau PPnBM dalam suatu masa pajak serta penyeteroran apabila terdapat pajak yang berkurang dibayar.

Pelayanan Fiskus

Defenisi pelayanan perpajakan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Rahayu (2010:28) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak ialah memberi pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi jika Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2013) Sanksi dilakukan agar peraturan tidak dilanggar. Sanksi Pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma pajak) dan dituruti/ditaati/dipatuhi dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah bagi wajib pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak terdiri atas dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Pengenaan sanksi pidana ini tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang.

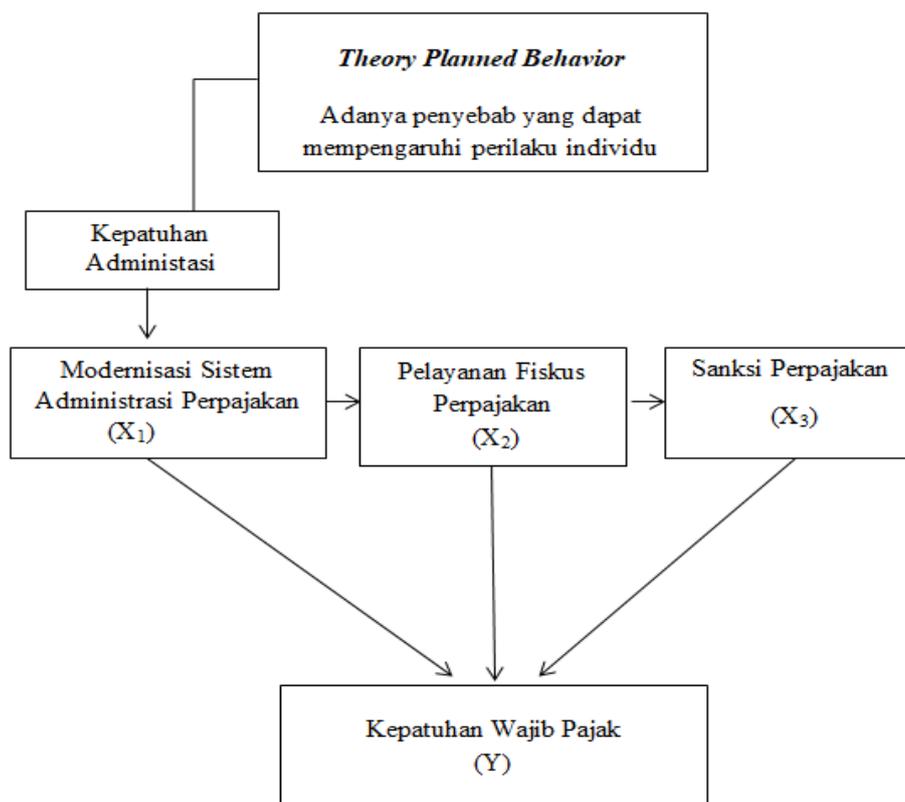
Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu dan memiliki hasil sebagai berikut: (1) Herlambang dan Widyawati (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Administrasi Sistem Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variable independen dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan (X_1), pelayanan fiskus perpajakan (X_2), sanksi perpajakan (X_3) dan variable dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi, kualitas fiskus dan sanksi pajak yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak. (2) Juwita dan Fidiana (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh kesadaran perpajakan, kualitas pelayan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan. Variable independen dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan serta variable dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini adalah Kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Sulistyorini *et al.* (2018) melakukan penelitian tentang *e-Registration, e-Filling, e-Billing*. Variabel independen penelitian ini adalah *e-Registration, e-Filling, e-Billing* kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi e-system serta variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitiannya adalah *e-Registration, e-Filling, e-Billing* yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Rosliyati (2016) melakukan penelitian tentang Peranan Kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Variable independen dari penelitian ini adalah peranan kepatuhan wajib pajak serta variable dependen adalah meningkatkan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. Hasil dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak yang berpengaruh positif penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. (5) Ademarta (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Penguasa Kena Pajak. Variable independen dalam penelitian ini adalah Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan serta variable dependen adalah kepatuhan kena pajak. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan.

Rerangka Konseptual

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini tentang pengaruh modernisasi system administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan, sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Bagian ini mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian dan tujuan teoritis seperti yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: (1) Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, (3) Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan sistem yang berbentuk survey dalam pengambilan datanya. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka, score dan penelitian dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini mengukur pengaruh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang menggunakan metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian (Sugiyono, 2017).

Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan sampel teknik sampling (*purposive sampling*), yang dimana teknik pengambilan sampelnya berdasarkan siapa saja yang pantas dijadikan sampel (Sugiyono, 2012:120). Dalam menggunakan *purposive sampling* ini diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner yaitu teknik dimana pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner atau daftar pertanyaan kepada responden yang telah disusun secara sistematis. Kuisisioner disusun untuk mendapatkan data dan informasi mengenai modernisasi sistem administrasi, pelayanan fiskus perpajakan, sanksi perpajakan dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Jawaban kuesioner menggunakan teknik skala likert. Menurut Sugiyono (2012) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang dijadikan 5 (lima) skala alternatif antara lain: (a) sangat tidak setuju dengan skor 1, (b) tidak setuju dengan skor 2, (c) ragu-ragu dengan skor 3, (d) setuju dengan skor 3, (e) sangat setuju dengan skor 4.

Variabel dan Defenisi Operasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen atau variabel terikat adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan, dan sanksi perpajakan. Defenisi operasional menurut Sugiyono

(2011) adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrument. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada dasarnya untuk menguji angket/kuesioner ini digunakan syarat validitas yaitu Korelasi *Pearson*. Cara analisis dan menghitung koefisien korelasi antara masing-masing nilai pada nomor pertanyaan dengan nilai total dari nomor pernyataan tersebut. Dalam hal ini Koefisien yang dinilai signifikannya lebih kecil dari 5% (*level of significance*) menunjukkan bahwa pertanyaan atau pernyataan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Koefisien korelasi yang harus diuji signifikan bila uji t atau membandingkan dengan r table dengan asumsi; Jika t hitung > dari table atau r hitung > dari r table, maka nomor pernyataan tersebut valid atau jika koefisien korelasi $r > 0,05$ maka instrument dianggap valid. Begitupun sebaliknya jika t hitung < dari t table atau t hitung < dari r table, maka nomor pertanyaan tersebut tidak valid atau jika $r < 0,05$ maka instrument yang digunakan tidak valid (Aspasita, 2017).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara melihat hasil jawaban dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Nantinya SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas atau variabel atau konstruk dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,6$ (Ghozali, 2016).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Ghozali (2016:154) membuktikan bahwa pengujian ini digunakan untuk menguji apakah didalam model regresi, variabel dependen dan juga variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalannya adalah uji statistik non-parametrik. *Kolmogorov-smirnov test* dan grafik normal *probability plot of standardized residual*. Kriteria uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-smirnov* adalah apabila nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Begitupun sebaliknya apa bila nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* $< 0,05$ maka data tersebut tidak normal. Sedangkan kriteria dari grafik normal *probability plot of regression standardized residual* yaitu, apa bila data menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan sebaliknya apa bila data tidak menyebar disekitar garis diagonal atau mengikuti garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Ghozali (2016:103) membuktikan bahwa uji ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi pada penelitian ini bias dilihat dari nilai *tolerance (tolerance value)* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor (VIF)* Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk mewujudkan adanya multikolinieritas adalah nilai $TO \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidakpastian variasi residual absolut dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain

(Ghozali, 2016:134). Heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan cara melihat grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dengan kriteria sebagai berikut: Jika ada pola ketentuan, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) yang tersebar ke atas dan ke angka 0 pada sumbu Y mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda. Penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan variable dependen, apabila memiliki dua atau lebih variable independen. Persamaan berdasarkan hipotesis dapat dikembangkan sebagai berikut:

$$Y = a + \text{MSDP} + \text{PFP} + \text{SP} + e$$

Keterangan:

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

a : Konstan (Harga Y ketika X=0)

$b_1 b_2 b_3$: Koefisien Regresi

X_1 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (MSAP)

X_2 : Pelayanan Fiskus Perpajakan (PFP)

X_3 : Sanksi Perpajakan (SP)

e : *error*

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Kriteria pengujiannya yaitu, jika nilai R² mendekati 1 (semakin besar nilai R²), menunjukkan bahwa variable independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variable dependen secara simultan (kuat). Sebaliknya jika nilai R² mendekati 0 (semakin kecil nilai R²), menunjukkan bahwa kemampuan variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen secara simultan sangat terbatas (lemah) (Ghozali, 2016: 95).

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F ini adalah uji ketepatan atau uji kelayakan model (*goodness of fit*) yaitu untuk menguji apabila terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali, 2016:84). Kriteria pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*goodness of fit*), yaitu: jika nilai signifikan *goodness of fit statistic* > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya terdapat perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat. Lalu, jika nilai signifikansi *goodness of fit statistic* < 0,05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima yang berarti model mampu diprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk dapat menghitung koefisien regresi secara individu. Melalui uji t peneliti dapat mengetahui apakah hipotesis diterima atau hipotesis ditolak, sehingga kita juga dapat mengetahui apakah variable independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen atau tidak. Kriteria pengujian dilakukan dengan cara melihat probabilitas signifikansi α 0,05 dengan menggunakan *software* SPSS. Apabila secara statistik p value < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya, variable independen

berpengaruh positif terhadap variable dependen, maka hipotesis didukung. Sebaliknya jika $p\text{ value} > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variable independen tidak berpengaruh positif terhadap variable dependen, maka hipotesis tidak didukung (Ghozali, 2016).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
MSAP	X1.1	0,745	0,000	Valid
	X1.2	0,843	0,000	Valid
	X1.3	0,833	0,000	Valid
	X1.4	0,832	0,000	Valid
	X1.5	0,846	0,000	Valid
	X1.6	0,828	0,000	Valid
	X1.7	0,658	0,000	Valid
	X1.8	0,665	0,000	Valid
	X1.9	0,708	0,000	Valid
	X1.10	0,474	0,000	Valid
PFP	X2.1	0,612	0,000	Valid
	X2.2	0,587	0,000	Valid
	X2.3	0,510	0,000	Valid
	X2.4	0,646	0,000	Valid
	X2.5	0,535	0,000	Valid
	X2.6	0,521	0,000	Valid
	X2.7	0,522	0,000	Valid
	X2.8	0,609	0,000	Valid
	X2.9	0,661	0,000	Valid
	X2.10	0,672	0,000	Valid
SP	X3.1	0,467	0,000	Valid
	X3.2	0,446	0,000	Valid
	X3.3	0,734	0,000	Valid
	X3.4	0,552	0,000	Valid
	X3.5	0,740	0,000	Valid
	X3.6	0,792	0,000	Valid
	X3.7	0,672	0,000	Valid
KWP	Y1	0,672	0,000	Valid
	Y2	0,667	0,000	Valid
	Y3	0,737	0,000	Valid
	Y4	0,721	0,000	Valid
	Y5	0,389	0,000	Valid
	Y6	0,704	0,000	Valid
	Y7	0,684	0,000	Valid
	Y8	0,649	0,000	Valid
	Y9	0,490	0,000	Valid
	Y10	0,693	0,000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, tahun 2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa variabel dinyatakan valid karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Alpha	Keterangan
MSAP	0,911	0,60	Sangat Reliabel
PFP	0,788	0,60	Reliabel

SP	0,716	0,60	Reliabel
KWP	0,832	0,60	Sangat Reliabel

Sumber: Data primer diolah, tahun 2021

Berdasarkan hasil Tabel 2 diatas menunjukkan nilai Cronbach’s alpha untuk modernisasi sistem administrasi perpajakan senilai (0,911), pelayanan fiskus perpajakan senilai (0,788), sanksi perpajakan senilai (0,716) dan kepatuhan wajib pajak senilai (0,832). Maka disimpulkan bahwa keseluruhan instrument kuesioner dalam pengujian realibilitas memiliki nilai Alpha Cronbach masing-masing diatas 0,6 dikatakan reliable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas.

Hasil uji *normal probably plot* pada penelitian ini menunjukkan bahwa plot menyebar disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (*Expected Cum. Prob*) dengan sumbu X (*Observed Cum Prob.*) Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas.

Nilai *tolerance* yang diperoleh dalam penelitian ini untuk semua variabel bebas lebih besar dari 0,10, demikian pula nilai VIF semuanya kurang dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengindikasikan adanya multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola yang dimana dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik berada di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan dalam penlitian ini menunjukan bahwa tidak ada gejala heterosdaktisitas yang terjadi.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu modernisasi system administrasi pajak, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap variabel independen yaitu kepatuhan wajib pajak. Berikut ini hasil tabel pengujian analisis regresi linier berganda melalui SPSS.

Tabel 3
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	UnStandardized Coefficients		Sig.	Standardized Coefficients
	B	std. Error		Beta
1 (Constant)	7,754	3,348	0,023	
MSAP	0,207	0,063	0,001	0,259
PFP	0,344	0,094	0,000	0,319
SP	0,499	0,107	0,000	0,369

Sumber: Data primer diolah, tahun 2021

Dari Tabel 3 diatas dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KWP = 7,754 + 0,207 + 0,344 + 0,499 + e$$

Pesamaan regresi yang didapat menunjukkan bahwa semua variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh koefisien positif. Berikut ini interpretasi dari persamaan tersebut:

Nilai konstanta sebesar 7,754 menunjukkan bahwa jika variabel independen (modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi perpajakan) diasumsikan tidak mengalami adanya perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) sebesar 7,754%.

MSAP = Nilai koefisien variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1) sebesar 0,207 dan nilai signifikansi yang dihasilkan $0,001 < 0,05$ maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan pengaruh positif. Sehingga untuk hipotesis pertama didukung.

PFPP = Nilai koefisien variabel pelayanan fiskus perpajakan (X2) sebesar 0,344 dan nilai signifikansi yang dihasilkan $0,000 < 0,05$ maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sistem pelayanan fiskus perpajakan dengan pengaruh positif. Sehingga untuk hipotesis kedua didukung.

SP = Nilai koefisien variabel sanksi pajak (X3) sebesar $0,000 < 0,05$ maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dengan pengaruh positif. Sehingga untuk hipotesis ketiga didukung.

Uji Hipotesis

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yaitu, jika nilai R^2 Mendekati 1 (semakin besar nilai R^2) menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menjelaskan variasi variabel dependen secara simultan (kuat). Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0 (semakin kecil R^2), Menunjukkan Bahwa Kemampuan Variabel Independen Dalam Menjelaskan Variasi Variabel Dependen Secara Simultan Sangat Terbatas (Lemah) (Ghozali, 2016).

Dari hasil uji Koefisien Determinan dapat diambil kesimpulan bahwa besarnya koefisien determinan yang menunjukkan nilai R square sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perajakan dan saksi pajak menjelaskan variabel kepatuhan sebesar 53,2% sedangkan sisanya 46,8% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apabila terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali, 2016). Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5% yaitu: Jika nilai signifikan $< 0,05$ artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebaliknya jika nilai signifikan $> 0,05$ artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji F dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa model persamaan dapat dikatakan layak. Sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan saksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016) adapun kriteria pengujian secara persial dengan tingkat $\alpha = 0,05$ atau 5% yaitu: Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima artinya, variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis didukung. Sebaliknya jika nilai signifikan uji t $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen

tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, maka hipotesis tidak didukung (Ghozali, 2016). Berikut ini adalah tabel hasil uji hipotesis (Uji t).

Tabel 4
Hasil Pengujian Hipotesis
Coefficients

Variabel Independen	Koefisien Regresi	t output	Signifikan	Kesimpulan
MSAP	0,259	3,305	0,001	Diterima
PFP	0,319	3,664	0,000	Diterima
SP	0,369	4,654	0,000	Diterima
Konstanta = 7,754				
Adjusted R ² = 0,518				
F Hitung = 36,430	Sig = 0,000			

Sumber: Data primer diolah, tahun 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Modernisasi system administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga, hipotesi pertama H₁ diterima.

H₂ : Pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga, hipotesis kedua (H₂) diterima.

H₃ : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga, hipotesis ketiga (H₃) diterima.

PEMBAHASAN

H₁ untuk penelitian ini adalah untuk menguji apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil perhitungan pada Table 5 yaitu hasil uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan pengaruh yang ditimbulkan adalah positif. Sehingga hipotesis (H₁) yang menyatakan bahwa pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan mulai dari penerapan sistem *self Assessment System* yang berlaku di Indonesia membuat masyarakat tahu akan peraturan, yang dimana peraturan ini kembali kepada wajib pajak yang dengan sistem pemerintahan memberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dengan cara mendaftarkan, menghitung dan menyetor jumlah pajak sendiri serta mengisi dan melaporkan laporan pajaknya sendiri sesuai dengan perhitungan dan data yang dimiliki oleh wajib pajak. Dalam hal modernisasi sistem administrasi ini tidak terlepas dari hal terkait penerapan aplikasi modern yang menukung. Pertama, *e-Registration System* sebagai pendaftaran wajib pajak, pengukuran pengusaha kena pajak dan perubahan data wajib pajak melalui internet yang terhubung langsung secara *online* dari Direktorat Jendral Pajak. Kedua, *e-Billing System* sebagai sarana pembayaran pajak yang dilakukan secara *online*. Wajib pajak yang akan melakukan pembayaran berdasarkan sistem *e-billing* harus membuat kode *billing* melalui pengisian data setoran secara elektronik di *website* Direktorat Jendral Pajak. Ketiga, *e-Filing* sebagai sarana penyampaian SPT tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jendral Pajak.

Dengan adanya pemahaman wajib pajak tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan penerapan-penerapan yang ada, maka tingkat kepatuhan dikatakan tinggi. Selain mudah, sebab lain karena tidak harus melakukan pembayaran di Kantor Pelayanan Pajak, meskipun masih sedikit orang yang malakukan secara manual tetapi

dilihat secara garis besar wajib pajak lebih dimudahkan karena adanya penerapan sistem secara *online*. Modernisasi sistem administrasi perpajakan terkait dengan *behavioral belief* yaitu patuhnya wajib pajak terbentuk dari *attitude* (sikap) dalam menanggapi suatu perilaku pajak.. Semakin tinggi sikap akan niat dan kesadaran pada diri wajib pajak maka wajib pajak akan dengan sendiri memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara pribadi. Tanpa adanya niat dari dalam diri wajib pajak maka akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam penerapan penelitian ini menunjukkan bahwa H_1 dengan didukung oleh media elektronik yang modern dan sistem-sistem yang menjadi bagian dari sistem modernisasi sistem administrasi yaitu *e-Registration*, *e-Billing*, *e-Filling* berpengaruh positif dengan sangat membantu dalam dan memudahkan akses wajib pajak dalam melakukan proses pemenuhan kewajiban pajak sehingga kepuasan wajib pajak dapat terjaga. Kepuasan yang terjaga inilah yang akan mengubah perilaku wajib pajak sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Sulistyorini *et al.*, (2018) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak timbul karena adanya penerapan sistem administrasi *e-Registration*, *e-Billing*, *e-SPT*, dan *e-Filling*.

H_2 dalam penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5 yaitu hasil uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak. Dalam hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Pelayanan fiskus perpajakan terkait dengan *normative behavior* bahwa niat yang muncul dari wajib pajak akan kewajibannya membayar pajak itu tergantung dari pelayanan yang di terima wajib pajak, tentunya ketika pelayanan fiskus perpajakan memberikan pelayanan baik maka tidak menutup kemungkinan wajib pajak merasa dibantu dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya. Tak hanya itu wajib pajak juga dibantu dengan adanya infrastruktur yang tersedia dari fiskus perpajakan seperti fasilitas fisik yang disediakan berupa ruang tunggu yang ber-AC, tempat parkir yang cukup luas, dan formulir pajak. Selain itu, peranan fiskus perpajakan yang mengayomi wajib pajak yang memiliki kompetensi dan keterampilan yang dapat membangun hubungan baik dengan wajib pajak. Jadi dalam hal ini, akibat pelayanan yang baik dari fiskus perpajakan maka dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dari wajib pajak akan pembayaran pajaknya. Terbukti dalam tabel 18 yaitu uji t menyatakan bahwa ketentuan untuk hipotesis ini di dukung secara signifikansi. Juga didukung oleh penelitian Riani (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan penerapan aplikasi E-System pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya yang mengungkapkan bahwa faktor penting yang dapat mempengaruhi tingginya kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh fiskus perpajakan. Oleh karena itu dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H_3 dalam penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5 yaitu uji t menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan signifikan karena dalam perhitungan uji t menghasilkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh yang ditimbulkan adalah positif. Sehingga, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak didukung secara signifikansi. Sanksi perpajakan terkait dengan *control belief* yang dimana memberi efek jera bagi wajib pajak yang melanggar peraturan pajak sehingga mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk taat atau tidak taat dalam membayar pajak. Dalam penerapannya sesuai yang telah di tunjukan oleh tabel 18 yaitu uji t menunjukkan bahwa penerapan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajaknya. Wajib pajak sadar dan

tahu akan konsekuensi yang akan diterima ketika tidak patuh dan taat dalam membayar pajak. Sosialisasi atau penyuluhan yang pernah diterima oleh wajib pajak sangat membuat wajib pajak paham akan setiap wajib pajak wajib membayar pajak tepat waktu sehingga tidak dikenakan sanksi baik sanksi pidana ataupun sanksi administrasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Mutia (2014) yang menyatakan bahwa penerapan sanksi pajak baik sanksi administrasi ataupun sanksi pidana menjadi salah satu faktor agar terpenuhannya kewajiban pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi meliputi *e-registration*, *e-billing*, *e-filing*, pelayanan fiskus perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan hasil analisis kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ruteng sebagai berikut: Modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga disimpulkan, wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Ruteng terbukti memahami dan mempelajari penerapan-penerapan sistem yang digunakan KPP untuk membantu wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan menggunakan *e-registration system*, *e-billing system* dan *e-filing system*. Pelayanan fiskus perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diterapkan di KPP Pratama Ruteng sangat menjamin wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Terbukti pada pengujian dalam penelitian ini bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Ruteng memiliki kepatuhan pajak yang tinggi dan sadar akan pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti mengakui bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Keterbatasan dari penelitian ini yaitu: Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Data yang dikumpulkan hanya menggambarkan pendapat wajib pajak sebagai objek penelitian. Selain itu peneliti tidak bisa mengontrol jawaban responden apabila responden tidak jujur dalam menjawab pertanyaan. Pada nilai *adjusted R square* menunjukkan angka 53,2% yang berarti variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus perpajakan dan sanksi pajak belum mampu untuk menjelaskan secara menyeluruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemungkinan ada variabel lain yang lebih mampu menjelaskan tingkat pengaruh kepatuhan perpajakan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diberikan yang berkaitan dengan judul skripsi ini adalah sebagai berikut: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Ruteng sebagai fiskus perpajakan diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang baik dengan mengutamakan tugas pelayanan dan pengawasan perpajakan yang berlandaskan prinsip keadilan serta saling menghargai. Menjadikan hasil penelitian ini sebagai acuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

dalam hal mendaftarkan diri, membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Untuk peneliti selanjutnya disarankan agar responden mendapatkan penjelasan yang cukup sebelum melakukan pengisian kuisioner sehingga pernyataan-pernyataan dalam kuisioner dapat benar-benar dipahami maksudnya oleh responden. Tidak lepas dari hasil yang diperoleh sertakan dengan wawancara langsung dengan literatur yang banyak sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ademarta. 2014. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Penguasa Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang dan Solok. *Jurnal Akuntansi*. Padang.
- Adriani, H. 2017. Kesadaran Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Ditinjau Dari Undang-Undang Ri Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Kalang Simbara Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi (Doctoral dissertation, UNIMED). Sumatera.
- Aspasita, M. S. R. 2017. Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Sleman). *Skripsi, Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta.
- Fasmi, L., dan Misra, F 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Padang. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*. Padang.
- Fuad, B. 2011. Reformasi Pajak Di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia* 8 (1): 1-12.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*. Edisi ketiga. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Halim, A. I., Bawono, R., dan Dara. A. 2014. *Perpajakan, Konsep, Aplikasi, Contoh Dan Studi Kasus*. Edisi 3. Salembang Empat. Jakarta Selatan.
- Halim, D., dan Ratnawati, J 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wpop Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Barat). *Jurnal Akuntansi*. Semarang.
- Herlambang, C., dan Widyawati, D. 2020. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya
- Ilyas, W. B., dan Suhartono, R. 2013. *Hukum Pajak Material 1: Seri Pajak Penghasilan*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Juwitah dan Fidiana. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi E-ISSN:2460-0385*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Kundalini, P. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Masruroh, S. 2013. Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP Di Kabupaten Tegal). *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro*. Semarang.
- Mutia, S. P. T. 2014. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*, 2(1). Padang.
- Pohan, C. 2017. *Perpajakan Indonesia Teori Dan Kasus*. Edisi 2. Mitra Wacana Media. Jakarta.

- Prastowo, Y. 2009. *Panduan Lengkap Pajak*. Edited by Raih Asa Sukses. Jakarta.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Riani, Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Penerapan Aplikasi E-System Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi E-ISSN: 2460-0585*. Surabaya.
- Rosliyati, A. 2016. Peranan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ciamis. *Jurnal Wawasan Dan Riset Akuntansi*. Ciamis.
- Silat, C dan Toly. 2013. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Di Surabaya. *Jurnal*. Surabaya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi R dan D)*. Alfabeta. Bandung.
- Sulistiyorini, M., Nurlaela, S., dan Chomsatu, Y. 2018. Pengaruh Penggunaan Sistem Administrasi E-Registration, Ebilling, E-Spt, Dan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. In *Prosiding Seminar Nasional dan Internasional*. Surakarta.
- Sutedi, A. 2011. *Hukum Pajak*. Sinar Grafika. Jakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang *Katentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.