

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)**

SKRIPSI

Oleh :

AMELIA SUCI WULANDARI

20180100209

JURUSAN AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2022

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI
PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN
PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pada Jurusan Akuntansi Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

Oleh:

AMELIA SUCI WULANDARI

20180100209



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG**

2022

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Amelia Suci Wulandari
NIM : 20180100209
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna
Maha Sentosa)

Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.


Tangerang, 16 September 2021

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP.
NIDN : 0413026706



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna
Maha Sentosa)


Disusun oleh,


Nama Mahasiswa : Amelia Suci Wulandari
NIM : 20180100209
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Universitas
Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana
Akuntansi (S.Ak)**.

Menyetujui,
Pembimbing,

Tangerang, 26 Desember 2021
Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP.
NIDN : 0413026706


Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP.

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Amelia Suci Wulandari

NIM : 20180100209

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan
Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib
Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT
Arjuna Maha Sentosa)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

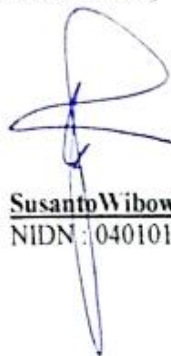
Menyetujui,
Pembimbing,



Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP.
NIDN : 0413026706

Tangerang, 26 Desember 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt.
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Amelia Suci Wulandari
NIM : 20180100209
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
(Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**DENGAN
PUJIAN**" oleh Tim Penguji pada hari Kamis, tanggal 10 Februari 2022.

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji : <u>Dr. Suryadi Winata, S.E., M.M., M.Si., Ak., CA</u> NIDN : 0311046501	 _____
Penguji I : <u>Ettv Herijawati, S.E., M.M.</u> NIDN : 0416047001	 _____
Penguji II : <u>Pujiarti, S.E., M.M.</u> NIDN : 0419096601	 _____
Dekan Fakultas Bisnis,  <u>Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.</u> NIDN : 0427047303	

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana di Universitas Buddhi Dharma ataupun di Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan original penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Jurusan atau Dekan atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan Keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Buddhi Dharma.

Tangerang, 14 Februari 2022

Yang membuat pernyataan



Amelia Suci Wulandari
NIM : 20180100209

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 20180100209
Nama : Amelia Suci Wulandari
Jenjang Studi : Strata 1 (S1)
Jurusan : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Buddhi Dharma, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Buddhi Dharma berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Buddhi Dharma, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 14 Februari 2022

Penulis



(Amelia Suci Wulandari)

PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

(Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengambil studi kasus pada karyawan PT Arjuna Maha Sentosa. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan. Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT Arjuna Maha Sentosa. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 70 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Arjuna Maha Sentosa. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dan untuk pengolahan data menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

**THE EFFECT OF MODERNIZATION OF TAX ADMINISTRATION
SYSTEM, FISCUS SERVICES, UNDERSTANDING TAX REGULATIONS
AND TAX SANCTIONS ON THE COMPLIANCE OF PERSONAL
TAXPAYERS**

(Case Study On Employees Of PT Arjuna Maha Sentosa)

ABSTRACT

This research aims to analyze the modernization of the tax administration system, fiscus services, understanding of tax regulations and tax sanctions on the compliance of personal taxpayers by taking case studies on employees of PT Arjuna Maha Sentosa. The independent variable used in this research is modernization of tax administration, fiscus services, understanding tax regulations and tax sanctions. Meanwhile, the dependent variable in this research is compliance of personal taxpayers.

This research uses quantitative methods with survey research. The population in this research were employees at PT Arjuna Maha Sentosa. The technique of determining the sample in this research used simple random sampling and obtained a sample of 70 respondents. The source of the data used is primary data obtained from data collection through distributing questionnaires to employees of PT Arjuna Maha Sentosa. The data analysis technique uses multiple linear regression and for data processing using the SPSS version 26 program.

The results showed that partially modernization of the tax administration system has a significant effect on the compliance of personal taxpayers, fiscus services have no effect on compliance of personal taxpayers, understanding of tax regulations has a significant effect on compliance of personal taxpayers and tax sanctions have no effect on the compliance of personal taxpayers. Simultaneously shows that the modernization of the tax administration system, fiscus services, understanding of tax regulations and tax sanctions have a significant effect on compliance of personal taxpayers.

Keywords : *Modernization Of The Tax Administration System, Fiscus Services, Understanding Of Tax Regulations, Tax Sanctions, Compliance Of Personal Taxpayers*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)”** dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Akuntansi program studi S1 di Universitas Buddhi Dharma.

Penulis menyadari bahwa selama persiapan dan penyusunan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa dan dukungan serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. Suryadi Winata, S.E., M.M., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma.

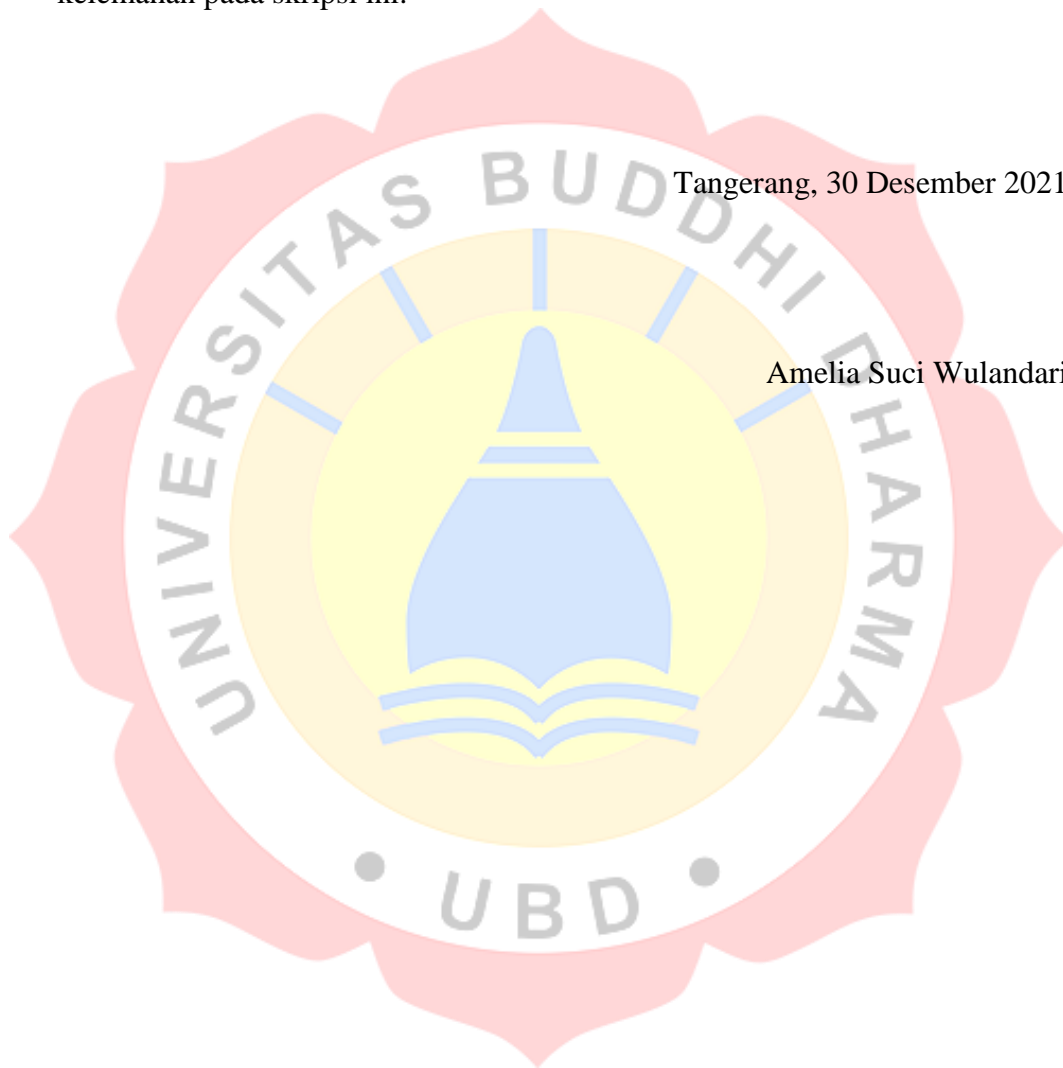
4. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen pengajar Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua (papa dan mama) tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa dengan penuh rasa sayang kepada penulis hingga mencapai sejauh ini.
7. Teman-teman penulis di Universitas Buddhi Dharma yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu membantu penulis, berbagi ilmu dan informasi serta bertukar cerita selama perkuliahan dari awal sampai akhir.
8. *Thanks to all member of BTS* (Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, Jeon Jungkook) atas perjalanan, pencapaian, lagu-lagu dan karya-karya yang banyak memberikan motivasi untuk penulis.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
10. *And of course, thanks to myself for doing all this hard work... Thank You so much*

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan penulis dalam berbagai hal. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bukan hanya untuk penulis, tetapi juga para pembacanya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan pada skripsi ini.

Tangerang, 30 Desember 2021

Amelia Suci Wulandari



DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	13

F. Sistematika Penulisan Skripsi	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Gambaran Umum Teori	17
1. Pengertian Pajak	17
2. Fungsi pajak	19
3. Asas-Asas Perpajakan	20
4. Jenis-Jenis Pajak	23
5. Tarif Pajak	26
6. Tata Cara Pemungutan Pajak	28
7. Wajib Pajak, Subjek Pajak dan Objek Pajak	30
8. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	32
a. Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	32
b. Karakteristik Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	34
c. Tujuan Modernisasi Perpajakan	34
d. Konsep Umum	35
e. Reformasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	36
9. Pelayanan Fiskus	40
10. Pemahaman Peraturan Perpajakan	43
a. Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan	43

b. Ciri-Ciri Pemahaman Peraturan Perpajakan	44
c. Tujuan Peraturan Pajak	45
d. Nomor Pokok Wajib Pajak	45
e. Kewajiban Dan Hak Wajib Pajak	46
f. Surat Pemberitahuan (SPT)	49
g. Pembagian Hukum Pajak	51
11. Sanksi Perpajakan	53
a. Pengertian Sanksi Perpajakan	53
b. Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan	54
12. Kepatuhan Wajib Pajak	56
B. Hasil Penelitian Terdahulu	60
C. Kerangka Pemikiran	67
D. Perumusan Hipotesa	68
BAB III METODE PENELITIAN	74
A. Jenis Penelitian	74
B. Objek Penelitian	74
1. Gambaran Umum Perusahaan	75
2. Visi dan Misi Perusahaan	75
3. Struktur Organisasi Perusahaan	76
C. Jenis dan Sumber Data	76
1. Jenis Data	77
2. Sumber Data	77
D. Populasi dan Sampel	78

1. Populasi	78
2. Sampel	78
E. Teknik Pengumpulan Data	80
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian	81
1. Variabel Independen	82
2. Variabel Dependen	82
G. Teknik Analisis Data	87
1. Statistik Deskriptif	87
2. Uji Kualitas Data	88
a. Uji Validitas	88
b. Uji Reliabilitas	89
3. Uji Asumsi Klasik	90
a. Uji Normalitas	90
b. Uji Multikolonieritas	91
c. Uji Heteroskedastisitas	91
4. Pengujian Hipotesis	93
a. Analisis Regresi	93
b. Koefisien Determinasi	94
c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)	94
d. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	97
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	97

B. Analisis Hasil Penelitian	100
1. Analisis Statistik Deskriptif	100
2. Uji Kualitas Data	103
a. Uji Validitas	103
b. Uji Reliabilitas	107
3. Uji Asumsi Klasik	110
a. Uji Normalitas	111
b. Uji Multikolonieritas	113
c. Uji Heteroskedastisitas	115
C. Pengujian Hipotesis	116
1. Analisis Regresi Linear Berganda	116
2. Koefisien Determinasi	118
3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)	120
4. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	123
D. Pembahasan	125
BAB V PENUTUP	132
A. Kesimpulan	132
B. Implikasi	133
C. Saran	135

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Anggaran Penerimaan Negara dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020 3
Tabel I.2	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2014-2020 3
Tabel II.3	Hasil Penelitian Terdahulu 60
Tabel III.4	Skala Nilai Jawaban Kuesioner 83
Tabel III.5	Operasionalisasi Variabel Penelitian 84
Tabel IV.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 97
Tabel IV.7	Distribusi Responden Berdasarkan Kepemilikan NPWP 98
Tabel IV.8	Distribusi Responden Berdasarkan Usia 98
Tabel IV.9	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan 99
Tabel IV.10	Statistik Deskriptif Variabel 100
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan 104
Tabel IV.12	Hasil Uji Validitas Pelayanan Fiskus 104

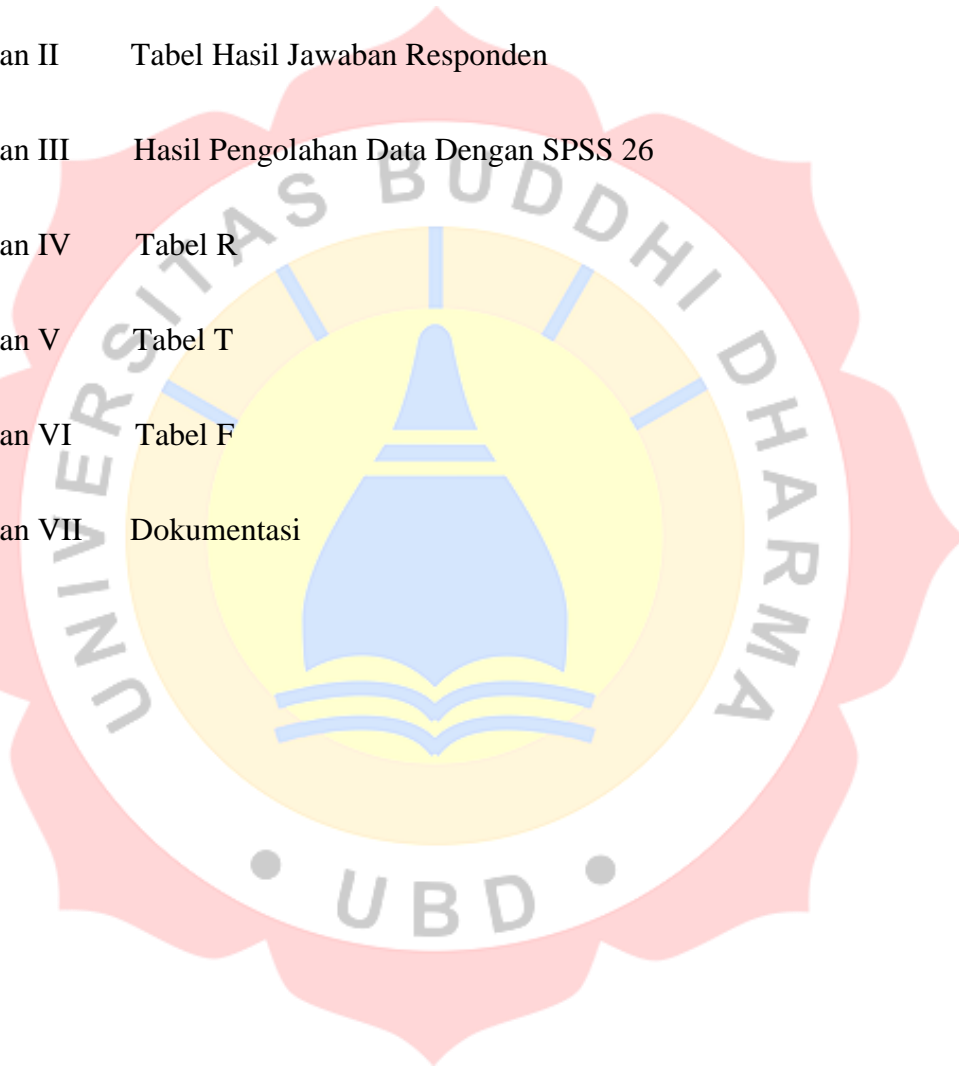
Tabel IV.13	Hasil Uji Validitas Pemahaman Peraturan Perpajakan	105
Tabel IV.14	Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan	106
Tabel IV.15	Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	106
Tabel IV.16	Hasil Uji Reliabilitas Modernisasi Sisten Administrasi Perpajakan	107
Tabel IV.17	Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Fiskus	108
Tabel IV.18	Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman Peraturan Perpajakan	109
Tabel IV.19	Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan	109
Tabel IV.20	Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	110
Tabel IV.21	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S)	111
Tabel IV.22	Uji Multikolonieritas	114
Tabel IV.23	Regresi Linear Berganda	117
Tabel IV.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi	119
Tabel IV.25	Hasil Uji Statistik <i>t</i>	121
Tabel IV.26	Hasil Uji Statistik <i>F</i>	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I.1	Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2015-2020 5
Gambar II.2	Kerangka Pemikiran 67
Gambar III.3	Susunan Organisasi PT Arjuna Maha Sentosa 76
Gambar IV.4	Uji Normalitas <i>Probability Plot</i> 112
Gambar IV.5	Uji Heteroskedastisitas 115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian Ilmiah
Lampiran II	Tabel Hasil Jawaban Responden
Lampiran III	Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 26
Lampiran IV	Tabel R
Lampiran V	Tabel T
Lampiran VI	Tabel F
Lampiran VII	Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak pada suatu kehidupan bernegara baik negara maju maupun negara berkembang mempunyai peranan yang sangat penting, hal ini dikarenakan pajak adalah salah satu sumber pendapatan utama pada suatu negara. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang dan salah satu sumber pendapatan utama negara yaitu melalui pajak, pajak memiliki peranan yang signifikan dalam keberlangsungan kehidupan bernegara, khususnya dalam hal pembangunan. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara. Pajak merupakan sumber pendapatan negara dalam membiayai seluruh pengeluaran yang dibutuhkan, termasuk salah satunya adalah pengeluaran untuk pembangunan infrastruktur seperti jalan raya, halte, jembatan, jalan tol, bandara, pelabuhan, stasiun, dan lain-lain.

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang akan digunakan untuk kepentingan bernegara untuk kesejahteraan masyarakat umum dalam suatu negara tersebut. Menurut UU KUP sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Pasal 1 ayat 1, 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 dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak selain merupakan sumber pendapatan terbesar negara, juga digunakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk mewujudkan kemandirian suatu negara.

Terdapat tiga jenis pemungutan pajak yaitu *Self-Assessment System*, *Official Assessment System*, dan *Withholding System*. Dari ketiga jenis pemungutan pajak tersebut, Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak berbasis *Self-Assessment System*. Ini berarti tingkat kepercayaan yang telah diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak sangat besar. Maka dari itu, agar *Self-Assessment System* dapat berjalan secara efektif, harus disejajarkan dengan usaha penegakan hukum dan pengawasan yang rapi mengenai kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga peningkatan dan penerimaan negara dari sektor perpajakan dapat tercapai semaksimal mungkin untuk kemakmuran masyarakat.

Sektor pajak di Indonesia sebagai penerimaan negara memiliki peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan sistem pemerintahan Indonesia. Pada tabel I.1 anggaran penerimaan negara dalam Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020 menunjukkan bahwa penerimaan dari perpajakan memiliki persentase terbesar yaitu sebesar 82,62% atau senilai Rp. 1.404,5 Triliun.

Tabel I.1
Anggaran Penerimaan Negara dalam
Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020

Uraian	Jumlah	Persentase
Penerimaan Perpajakan		
a. Penerimaan Pajak	Rp. 1.198,8 triliun	70,52%
b. Kepabeanan dan Cukai	Rp. 205,7 triliun	12,10%
Penerimaan Negara Bukan Pajak	Rp. 294,1 triliun	17,30%
Hibah	Rp. 1,3 triliun	0,08%
Total	Rp. 1.699,9 triliun	100%

Sumber : www.kemenkeu.go.id, data diolah 2021

Meskipun penerimaan negara dari perpajakan memiliki kontribusi yang paling besar, kenyataannya dari tahun ke tahun pemerintah Indonesia dianggap masih gagal dan belum mencapai 100% dalam merealisasikan target pencapaian penerimaan negara melalui penerimaan dari pajak. Berikut ini adalah tabel target dan realisasi penerimaan pajak selama 7 tahun terakhir.

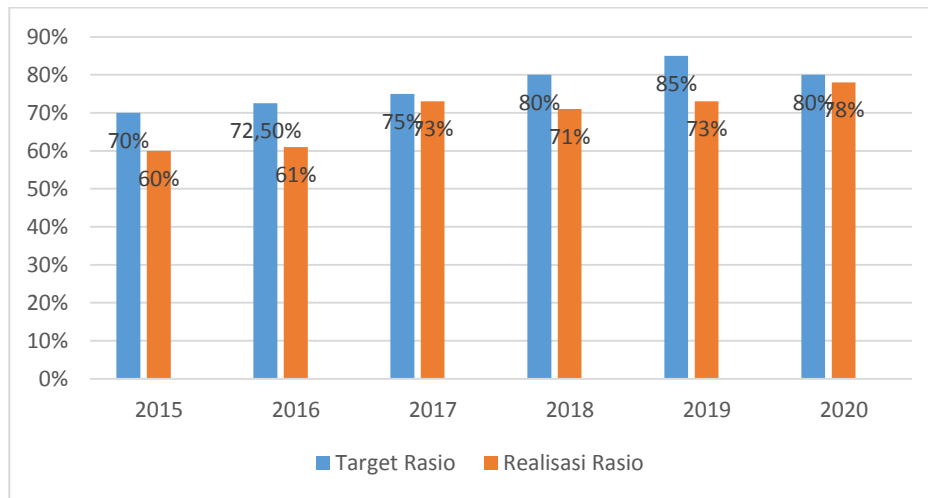
Tabel I.2
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2014-2020

Tahun	Target	Realisasi	Persentase
2014	Rp. 1.072 triliun	Rp. 985,1 triliun	91,90 %
2015	Rp. 1.294 triliun	Rp. 1.055 triliun	81,53%
2016	Rp. 1.539 triliun	Rp. 1.283 triliun	83,36%
2017	Rp. 1.283 triliun	Rp. 1.147 triliun	89,40%
2018	Rp. 1.424 triliun	Rp. 1.315,9 triliun	92,41%
2019	Rp. 1.577,6 triliun	Rp. 1.332,1 triliun	84,44%
2020	Rp. 1.198,8 triliun	Rp. 1.070 triliun	89,25%

Sumber : <https://www.cnbcindonesia.com>, data diolah 2021

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada target dan realisasi penerimaan dari pajak di Indonesia yang terdapat pada tabel I.2 yang diperoleh dari cnbcindonesia.com, pada tahun 2014 persentase realisasi perpajakan sudah mencapai lebih dari 90% dan dapat dikatakan baik. Tetapi pada tahun 2015 hanya mencapai 81,53% yang artinya terjadi penurunan sebesar 10% daripada tahun 2014. Selama 5 tahun berikutnya pun tingkat persentase dari realisasi penerimaan perpajakan yang mencapai angka 90% hanya pada tahun 2018. Sisanya, untuk tahun 2016, 2017, 2019 dan 2020 persentase realisasi penerimaan perpajakan hanya mencapai pada titik 80%. Dan ditahun terakhir yaitu pada tahun 2020 melalui perubahan penerimaan negara dari perpajakan melalui Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2020 akibat pandemi *covid-19*, target penerimaan pajak diperkecil dan realisasi penerimaannya hanya meningkat sebesar 4,81% dibandingkan dengan tahun 2019 dan merupakan peringkat persentase ke 4 terbesar selama 7 tahun terakhir.

Hasil dari pencapaian realisasi penerimaan pada perpajakan ini, tentu erat kaitannya dengan kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Hal ini dapat terjadi karena tidak semua lapisan masyarakat di Indonesia yang merupakan wajib pajak melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.



Gambar I.1

Target dan Realisasi Rasio Kepatuhan Wajib Pajak 2015-2020

Sumber : www.kemenkeu.go.id, APBN Kita 2020, data diolah 2021

Pada gambar I.1 mengenai target dan realisasi rasio kepatuhan wajib pajak selama tahun 2015 hingga 2020, pemerintah dapat dikatakan konsisten untuk menambah rasio target kepatuhan wajib pajak setiap tahunnya dan target tertinggi adalah dititik 85% pada tahun 2019, sedangkan untuk tahun 2020 terjadi penurunan target rasio kepatuhan sebesar 5% dibandingkan dengan tahun 2019. Pada tahun 2015 dapat terlihat bahwa wajib pajak tidak patuh sebesar 10% dari target yang diharapkan dan setiap tahunnya tingkat wajib pajak tidak patuh mengalami penurunan sehingga persentase dari realisasi kepatuhan wajib pajak hampir mencapai target yang diharapkan. Pada tahun 2017 rasio kepatuhan wajib pajak mencapai angka 73% yang artinya sudah lebih baik. Tetapi, pada tahun 2018 rasio kepatuhan kembali mengalami penurunan menjadi 71%. Meskipun setiap tahunnya kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan, tetapi realisasinya tidak pernah

mencapai persentase yang ditargetkan oleh pemerintah. Ini berarti masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan pajak merupakan hal yang penting bagi semua negara, baik untuk negara maju maupun negara berkembang. Hal ini karena apabila wajib pajak tidak patuh dalam kewajiban perpajakannya, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, menghitung pajak terutang, mengisi formulir dengan lengkap dan membayar serta melaporkan pajak terutang dengan tepat waktu (Laurensia, 2020).

Kesuksesan dalam penyelenggaraan perpajakan memerlukan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Seperti yang telah diketahui, di Indonesia menerapkan sistem *self-assessment* di mana kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan menjadi aspek pentingnya. Wajib pajak bertanggung jawab dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya secara akurat dan tepat waktu. Dapat dilihat bahwa hingga 31 Maret 2021, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat SPT Tahunan 2020 yang terkumpul dan telah dilaporkan adalah sebanyak 11.277.713. Secara rinci, jumlah tersebut berasal dari wajib pajak orang pribadi sebanyak 10.958.636 dan wajib pajak badan sebanyak 319.077. Pencapaian ini masih di bawah target Ditjen Pajak yaitu sebesar 15 juta SPT Tahunan 2020 yang terlapor dan menargetkan rasio kepatuhan berada di level 80% dari total 19 juta wajib pajak terdaftar, artinya

tingkat kepatuhan hingga akhir bulan Maret 2021 baru 59,3% dan masih ada 6,39 juta wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan kewajiban perpajakannya untuk pajak tahun lalu (<https://nasional.kontan.co.id>).

Dengan perkembangan zaman pada saat ini dan adanya berbagai tuntutan dalam bidang perpajakan seperti perbaikan, peningkatan penerimaan, kesadaran, kepatuhan wajib pajak dan berbagai perubahan mendasar lainnya, maka dalam bidang perpajakan dilakukan suatu reformasi. Reformasi perpajakan dimulai dari penyempurnaan kebijakan dan sistem administrasi pajak sehingga penerimaan negara dari pajak dapat dilakukan dengan maksimal. Yang menjadi prioritas dalam reformasi perpajakan adalah menyangkut tentang modernisasi administrasi perpajakan.

Modernisasi merupakan hasil dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang sampai saat ini. Istilah modernisasi digunakan untuk menyebutkan bentuk perubahan dari keadaan yang kurang baik menjadi lebih baik dengan harapan akan mendatangkan kesejahteraan pada lingkungan sekitar. Modernisasi dalam perpajakan dapat dilakukan melalui sistem administrasi perpajakan. Sistem administrasi perpajakan merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Menurut (Yonica, 2020) salah satu faktor dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah adalah sistem yang digunakan oleh wajib pajak sebagai alat untuk penyampaian kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu, modernisasi administrasi perpajakan harus dilakukan secara terus menerus sehingga fungsi pelayanan pada pajak dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat. Dengan

adanya modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela, meningkatkan kepercayaan masyarakat dan meningkatkan integritas aparat pajak.

Dalam rangka memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan sebagai bentuk peningkatan pelayanan yang lebih baik, Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) melaksanakan peningkatan dan pembaharuan pada sistem pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi. Hal ini sebagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara dari pajak dapat terealisasi secara optimal sehingga pembangunan nasional semakin lebih baik. Saat ini, Sistem dalam perpajakan yang diterapkan di Indonesia sudah modern dan telah berbasis internet. Beberapa bentuk sistem administrasi perpajakan di Indonesia yaitu *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filling*, *e-Faktur*. Sistem administrasi perpajakan tersebut akan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, perhitungan pajak terutang, menyetorkan dan melaporkan SPT secara mandiri.

Dengan sistem administrasi perpajakan yang modern ini diyakini akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online* yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Tetapi, pada kenyataannya DJP mengungkapkan masih banyak wajib pajak yang tidak mengerti dan mengalami kesulitan serta belum terbiasa mengisi SPT secara online tanpa

panduan dari pegawai sehingga hal tersebut menjadi salah satu penyebab para wajib pajak tidak melaporkan SPT.

Salah satu faktor sebagai penyebab dari kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak. Oleh sebab itu, agar masyarakat dapat berperan aktif dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk bantuan yang akan diberikan kepada wajib pajak dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak khususnya dalam memenuhi kewajiban terkait dengan perpajakan. Pelayanan fiskus yang baik, ramah, dan sopan akan memberikan kesan yang positif bagi wajib pajak. Menurut (Lubis, 2017) pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus lebih ditingkatkan.

Di awal pandemi yang terjadi pada tahun 2020 membuat tatap muka secara langsung antar wajib pajak dengan petugas fiskus ditiadakan akibat adanya tutup sementara kantor pelayanan pajak untuk mencegah penularan *covid-19*, pelayanan fiskus tetap masih dapat berjalan yang dilakukan secara *online* melalui *DJP online*, telepon unit kerja dan *e-mail*. Hal ini dilakukan agar wajib pajak tetap mendapatkan pelayanan selama pandemi dan agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara bagi wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan dan dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Mustofa, 2016). Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan dan kewajiban perpajakan. Ketika wajib pajak memahami tata cara perpajakan, maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan terhadap peraturan perpajakan. Kualitas dari pemahaman atas peraturan yang baik akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakan. Apabila wajib pajak tidak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan akan membuat wajib pajak tidak patuh untuk membayar pajak sebagai bentuk kewajibannya (Mahfud et al., 2017). Tingkat pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak yang semakin tinggi, akan semakin mudah bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi adalah sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang apabila terdapat pelanggaran terhadap suatu peraturan yang berlaku. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan yang berlaku akan ditaati dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Yonica, 2020). Implementasi sanksi perpajakan akan memberikan efek jera terhadap wajib

pajak yang melanggar peraturan dan ketentuan perpajakan dan bertujuan untuk mewujudkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Maka dari itu, sangat penting bagi wajib pajak untuk mengetahui akibat yang akan diterima jika tidak melakukan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus Pada Karyawan PT Arjuna Maha Sentosa)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Realisasi kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tidak pernah mencapai target.
2. Tidak semua wajib pajak memahami dan mengikuti perkembangan modernisasi sistem administrasi perpajakan.
3. Tidak semua wajib pajak merasa puas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan.
5. Kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan yang akan diterima apabila wajib pajak melakukan pelanggaran dan ketidakjujuran dalam kewajiban perpajakannya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
3. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?
5. Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menganalisis apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta menambah daya nalar maupun

analisis penulis sehubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, khususnya mengenai pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan digunakan sebagai referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya terkait dengan topik dan variabel-variabel yang sama dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi Perpajakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan saran bagi instansi perpajakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya mengenai seberapa pengaruhnya modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga setelah diketahui mengenai pengaruh dari faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat membantu instansi perpajakan dalam menegakkan tingkat kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan tanggung jawab dan kewajiban perpajakannya.

b. Bagi Wajib Pajak

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi wajib pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab kewajiban perpajakannya.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai gambaran umum teori terkait variable independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan perumusan hipotesa.

BAB III METODE PENELITIAN

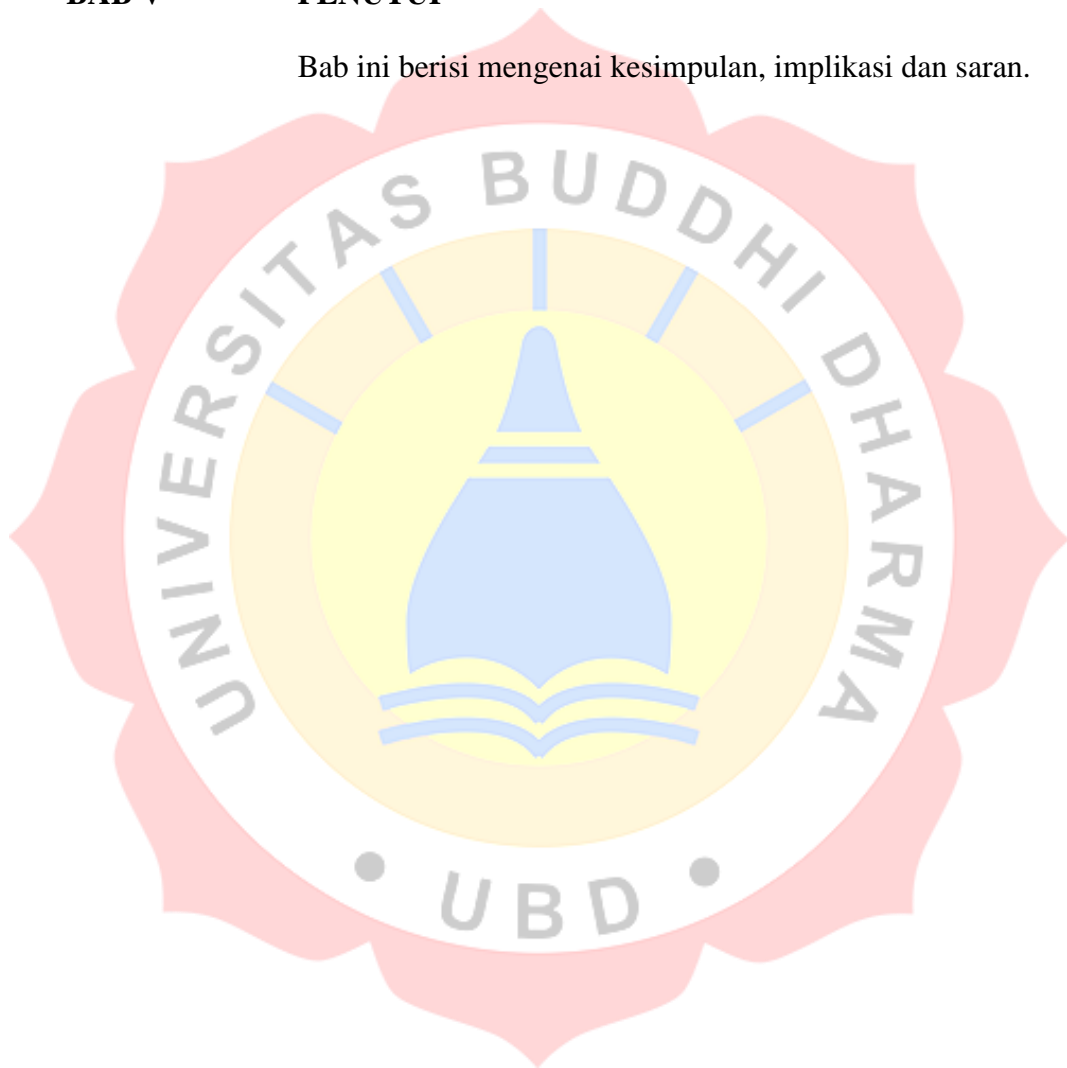
Bab ini berisi mengenai jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasionalisasi variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai deskripsi data hasil penelitian variabel independen dan dependen, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, implikasi dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Pengertian Pajak

Menurut UU KUP sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja pada Pasal 1 Ayat 1 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 dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pengertian pajak menurut Djajadiningrat dalam (Resmi, 2019, p. 1) mengatakan bahwa :

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Menurut Feldmann dalam buku (Resmi, 2019, p. 1) mengemukakan bahwa :

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.”

Menurut Soemitro, dalam buku (Resmi, 2019, p. 1)

mengemukakan bahwa :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Definisi tersebut kemudian disempurnakan menjadi :

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplus-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.”

Beberapa ahli pajak dalam (Halim et al., 2020, pp. 1–2) juga mendefinisikan pajak diantaranya sebagai berikut :

Menurut Seligman mengatakan bahwa :

“Tax is a compulsory contribution from the person, to the government to defray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit conferred.”

Menurut Adriani mengatakan bahwa :

“Pajak adalah iuran kepada negara (dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan gunanya adalah untuk mebiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Dari definisi yang telah dijelaskan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pajak merupakan arus uang (bukan barang) dari rakyat ke kas negara.
- b. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya (yang dapat dipaksakan).

- c. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Tidak ada timbal balik khusus yang secara langsung dapat ditunjukkan.
- e. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara, yang apabila masih terdapat surplus dari pemasukannya, dapat digunakan untuk membiayai *public investment* dan demi kemakmuran rakyat.

2. Fungsi Pajak

Menurut (Halim et al., 2020, p. 4) terdapat 2 fungsi pajak yaitu :

a. Fungsi Budgetair

Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan negara memenuhi postur APBN. Oleh karena itu, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Contohnya seperti penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contohnya seperti pengenaan pajak yang tinggi terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras,

pengenaan tarif pajak nol persen atas ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri dan memberikan insentif pajak (*tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi di dalam negeri.

3. Asas-Asas Perpajakan

Untuk dapat mencapai tujuan dari pemungutan pajak, pemerintah berpedoman dan memegang teguh pada beberapa asas pemungutan pajak. Berikut adalah asas-asas pemungutan pajak yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli :

Menurut (Resmi, 2019, pp. 9–10) dalam bukunya yang berjudul perpajakan teori dan kasus, terdapat tiga asas pemungutan pajak yang dijelaskan sebagai berikut :

1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara mempunyai hak untuk mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik yang berasal dari dalam negeri ataupun luar negeri. Setiap wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayah Indonesia (wajib pajak dalam negeri) akan dikenakan pajak atas penghasilan yang diperoleh, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

2) Asas sumber

Dalam asas ini menyatakan bahwa negara memiliki hak dalam mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya

tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak tersebut. Setiap wajib pajak yang memperoleh penghasilan dari Indonesia akan dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya itu.

3) Asas kebangsaan

Pada asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang tidak berkebangsaan Indonesia tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

Menurut Adam Smith (1776) dalam (Halim et al., 2020, p. 2) asas pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1) *Equity*

It should be fair to different individuals and should reflect a person's ability to pay. Asas ini menyatakan bahwa pemungutan pajak yang dilakukan harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak dan negara tidak boleh diskriminatif dalam bertindak kepada wajib pajak. Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, artinya pajak yang dikenakan kepada wajib pajak harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang didapat. Adil artinya setiap wajib pajak memberikan uang untuk pengeluaran pemerintah sebanding dengan kepentingan dan manfaat yang diminta oleh wajib pajak.

2) *Certainty*

It should not be arbitrary, it should be certain. Penetapan pajak tidak ditentukan sewenang-wenang oleh otoritas pajak dan semua pungutan pajak harus berdasarkan pada undang-undang sehingga bagi setiap orang yang melanggar akan dikenai sanksi hukum. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara pasti dan jelas mengenai besarnya pajak terutang, kapan harus membayar dan batas waktu pembayaran.

3) *Convenience*

It should be convenient in terms of timing and payment. Pada asas ini menyatakan bahwa pajak yang dipungut harus pada saat yang tepat bagi wajib pajak dan sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak. Contohnya pada saat wajib pajak baru memperoleh penghasilan dan disaat wajib pajak memperoleh hadiah.

4) *Efficiency*

It should be administratively efficient with a relatively small cost of collection as a proportion of the revenue raised. It should not cause economic distortion by affecting the behavior of taxpayers. Asas ini menyatakan bahwa biaya pemungutan pajak dan beban yang ditanggung oleh wajib pajak diharapkan seminimum mungkin sehingga hasil pemungutan pajak lebih besar daripada biaya pemungutannya.

4. Jenis-Jenis Pajak

Menurut (Resmi, 2019, pp. 7–8) dalam buku yang berjudul perpajakan teori dan kasus, terdapat berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi 3, yaitu menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutnya. Penjelasan adalah sebagai berikut :

1) Pajak Menurut Golongan

Menurut golongannya, pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu :

a. Pajak Langsung

Adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain sehingga pajak merupakan beban yang harus ditanggung oleh wajib pajak yang bersangkutan.

Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh) yang dibayar dan ditanggung oleh pihak-pihak tertentu yang menerima penghasilan tersebut.

b. Pajak Tidak Langsung

Adalah pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi apabila terdapat suatu kegiatan, perbuatan atau peristiwa yang menimbulkan terutangnya pajak, seperti terjadi penyerahan barang atau jasa.

Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, tetapi

dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit (dimasukkan dalam harga jual barang atau jasa).

2) Pajak Menurut Sifat

Jenis pajak juga dapat dikelompokkan berdasarkan sifatnya. Terdapat 2 kelompok pajak menurut sifatnya, yaitu sebagai berikut :

a. Pajak Subjektif

Adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh). Pada PPh terdapat subjek pajak (wajib pajak) orang pribadi. PPh yang dikenakan untuk orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan pribadi dari wajib pajaknya seperti status perkawinan, banyaknya anak yang dimiliki dan tanggungan lainnya. Keadaan pribadi wajib pajak tersebut kemudian akan digunakan untuk menghitung dan menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

b. Pajak Objektif

Adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya (berupa benda, keadaan, peristiwa maupun perbuatan) yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi dari subjek pajak (wajib pajak) dan tempat tinggal.

Contoh : PPN, PPnBM dan PBB.

3) Pajak Menurut Lembaga Pemungut

Terdapat 2 kelompok pajak menurut lembaga pemungutnya. Berikut adalah penjelasannya :

a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.

Contohnya PPh, PPN dan PPnBM.

b. Pajak Daerah

Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) yang digunakan untuk membiayai masing-masing rumah tangga daerah. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Contohnya :

Pajak Provinsi meliputi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Kendaraan di atas Air, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas Air, Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan serta Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

Pajak Kabupaten/Kota meliputi Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Hiburan, dan Pajak Parkir.

5. Tarif pajak

Dalam menghitung besarnya pajak yang terutang diperlukan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak. Tarif pajak dapat berupa angka atau persentase tertentu yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak. Menurut (Halim et al., 2020, pp. 8–9), tarif pajak dibedakan menjadi 4 (empat) yaitu tarif tetap, tarif sebanding, tarif progresif dan tarif regresif. Penjelasan dari masing-masing tarif adalah sebagai berikut :

a) Tarif Tetap

Tarif tetap merupakan tarif dengan jumlah atau angka yang tetap, berapa pun yang menjadi dasar pengenaan pajak sehingga besarnya pajak terutang tetap. Sebagai contoh yang menggunakan tarif tetap adalah bea materai. Pembayaran dengan menggunakan cek atau bilyet giro, berapa pun jumlahnya akan dipungut pajak sebesar Rp. 3.0000.

b) Tarif Sebanding (Proporsional)

Tarif sebanding atau proporsional merupakan tarif dengan persentase yang tetap untuk berapa pun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak dan pajak yang dibayar akan selalu berubah secara proporsional sesuai dengan jumlah yang dikenakan. Sebagai contoh, penyerahan barang kena pajak akan dikenakan PPN dengan tarif 10%. Dengan jumlah dasar pengenaan pajak yang semakin besar dengan tarif presentase yang tetap akan menyebabkan jumlah utang pajak menjadi lebih besar.

c) Tarif Progresif

Tarif progresif merupakan tarif dengan menggunakan presentase yang akan semakin meningkat apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajaknya juga meningkat. Sebagai contoh, tarif pajak untuk wajib pajak (WP) orang pribadi dalam negeri yang berlaku di Indonesia adalah sebagai berikut :

- 1) Sampai dengan Rp. 50.000.000 akan dikenai tarif pajak 5%.
- 2) Di atas Rp. 50.000.000 – Rp. 250.000.000 akan dikenai tarif pajak 15%.
- 3) Di atas Rp. 250.000.000 – Rp. 500.000.000 akan dikenai tarif pajak 25%.
- 4) Di atas Rp. 500.000.000 akan dikenai tarif pajak 30%.

Tarif progresif jika dilihat dari kenaikan tarifnya, dibedakan menjadi sebagai berikut :

- a. Tarif progresif progresif, kenaikan persentase pajak semakin besar.
- b. Tarif progresif tetap, kenaikan persentase pajak tetap.
- c. Tarif progresif degresif, kenaikan persentase pajak semakin menurun.

d) Tarif Degresif (Menurun)

Tarif degresif atau tarif menurun merupakan tarif dengan persentase yang semakin menurun apabila jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajaknya meningkat.

6. Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut (Waluyo, 2017, pp. 16–17) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia, tata cara pemungutan pajak adalah sebagai berikut :

1) Stelsel Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan tiga stelsel yaitu :

a) Stelsel nyata (*riil stelsel*)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, oleh karena itu pemungutannya baru dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya dalam suatu tahun pajak telah diketahui. Kelebihan dari stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

b) Stelsel anggapan (*fictive stelsel*)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan dari stelsel fiktif ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu sampai akhir tahun. Sedangkan kekurangan dari stelsel ini adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada

keadaan yang sesungguhnya sehingga penentuan pajak menjadi tidak akurat.

c) Stelsel campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian pada akhir tahun besarnya pajak dihitung dan disesuaikan berdasarkan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak berdasarkan kenyataan atau keadaan yang sesungguhnya lebih besar daripada besarnya pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus membayar kekurangan tersebut. Demikian pula sebaliknya, apabila pajak berdasarkan kenyataan lebih kecil daripada menurut anggapan, maka kelebihan tersebut dapat diminta kembali.

2) Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga yaitu :

a) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang setiap tahunnya berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut :

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b) Self-Assessment System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang yang harus dibayar.

c) With holding System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

7. Wajib Pajak, Subjek Pajak dan Objek Pajak

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 2 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa wajib pajak merupakan setiap orang baik orang pribadi maupun badan yang melakukan kegiatan berhubungan dengan perpajakan, mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Resmi, 2019, p. 71) dalam bukunya yang berjudul perpajakan teori dan kasus, subjek pajak merupakan segala sesuatu yang memiliki potensi untuk mendapatkan penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Pasal 2 ayat 1 UU Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak dapat dikelompokkan sebagai berikut :

a) Subjek pajak orang pribadi

Merupakan orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia maupun di luar Indonesia.

b) Subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

Warisan yang belum terbagi sebagai subjek pajak penghasilan dimaksudkan agar pengenaan pajak yang berasal dari warisan tetap dapat dilaksanakan.

c) Subjek pajak badan.

Badan sebagai subjek pajak merupakan sekumpula orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha ataupun yang tidak melakukan usaha.

d) Subjek pajak bentuk usaha tetap (BUT).

Bentuk usaha tetap sebagai subjek pajak merupakan bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia kurang dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan serta tidak bertempat kedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha di Indonesia.

Menurut (Resmi, 2019, p. 75) dalam buku perpajakan teori dan kasus menjelaskan bahwa objek pajak adalah segala sesuatu (baik barang, jasa, kegiatan, keadaan) yang dikenai pajak. Objek pajak penghasilan adalah penghasilan, yaitu tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh atau diterima oleh wajib pajak yang berasal dari Indonesia maupun yang berasal dari luar Indonesia, yang dapat digunakan untuk konsumsi atau sebagai penambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

8. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

a. Pengertian Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), modernisasi berasal dari kata modern yang berarti terbaru; mutakhir; sikap dan cara berpikir serta cara dalam bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Sedangkan modernisasi itu sendiri dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI) berarti proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga dan masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini.

Menurut Herbert A. Simon dalam (Pandiangan, 2014, p. 42) pengertian dari administrasi adalah kegiatan yang dilakukan secara berkelompok yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan tersebut tergantung pada fokus yang akan dituju, misalnya dalam perpajakan seluruh personil yang ada harus bekerja agar perolehan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat terlaksana dengan baik serta benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Definisi administrasi modern menurut (Septiliani & Ismatullah, 2021) adalah :

“kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi yang meliputi kegiatan mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan dan pengarsipan surat yang dilakukan sesuai dengan tuntutan zaman atau secara modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi terkini.

Pengertian administrasi perpajakan menurut (Pandiangan, 2014, p. 43) adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada di dalam organisasi untuk melaksanakan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan. Kegiatan administrasi perpajakan pada dasarnya bukan hanya dilakukan oleh pegawai yang mengelola pajak saja, melainkan oleh seluruh orang yang ada dalam

organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya sepanjang berkaitan dengan pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem administrasi dalam bidang perpajakan yang berbasis teknologi informasi untuk memudahkan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak serta untuk menambah produktivitas kinerja petugas pajak (Laras, 2020).

b. Karakteristik Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Beberapa karakteristik dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut :

- 1) Administrasi dalam bidang perpajakan dilakukan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi informasi.
- 2) Baik wajib pajak orang pribadi ataupun wajib pajak badan wajib untuk membayar pajak secara online.
- 3) Penyampaian SPT Tahunan pajak wajib dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi ataupun badan melalui layanan elektronik (e-SPT)
- 4) Kepatuhan wajib pajak secara insentif dilakukan pemantauan.

c. Tujuan Modernisasi Perpajakan

Tujuan modernisasi perpajakan menurut Liberti Pandiangan dalam (Nurfauziah & Hak, 2017) adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak (*tax compliance*) yang tinggi

- 2) Untuk mendapatkan tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi dari wajib pajak terhadap administrasi perpajakan
- 3) Tercapainya tingkat produktivitas yang tinggi bagi pegawai pajak dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak.

d. Konsep Umum

Menurut Liberti Pandiangan dalam (Nurfauziah & Hak, 2017) modernisasi administrasi perpajakan pada dasarnya dilakukan meliputi:

- 1) Restrukturisasi organisasi.

Restrukturisasi organisasi sebagai elemen strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerapan sistem administrasi pajak modern untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan sebagai ruang untuk mendukung adanya fleksibilitas agar dapat selalu menyesuaikan kondisi dengan perubahan lingkungan. Struktur organisasi disusun berbasis fungsi untuk dapat merealisasikan pelayanan dan untuk meningkatkan pelaksanaan pengawasan terhadap wajib pajak secara lebih sistematis.

- 2) Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Penyempurnaan proses bisnis dalam sistem administrasi pajak modern menerapkan *full automation* dengan harapan mampu untuk menciptakan kegiatan administrasi menjadi lebih mudah,

akurat, cepat dan *paperless* sehingga dengan strategi sistem ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.

3) Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia (SDM).

Elemen penting dalam suatu sistem organisasi adalah SDM yang kompeten dan berintegritas. Manajemen sumber daya manusia yang disempurnakan ini dimaksudkan agar sistem menjadi lebih baik dan lebih terbuka sehingga akan menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas serta lebih baik khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme.

4) Pelaksanaan *good governance*

Suatu organisasi dan sistem yang ada dapat berjalan dengan baik apabila terdapat rambu-rambu yang jelas dan konsistensi implementasi dari rambu-rambu tersebut sebagai pemandu dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. *Good governance* sering dihubungkan dengan mekanisme pengawasan internal yang memiliki tujuan untuk meminimalkan terjadinya penyimpangan atau penyelewengan didalam organisasi baik yang dilakukan secara sengaja ataupun tidak oleh pegawai maupun pihak lainnya.

e. Reformasi Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Reformasi perpajakan di Indonesia yang telah dijalankan sejak tahun 1983 membuat beberapa perubahan yang mendasar dalam bidang perpajakan yang ditujukan untuk memberikan kepastian hukum bagi sistem perpajakan di Indonesia sehingga akan

meningkatkan penerimaan pajak. Terdapat 3 (tiga) pilar reformasi pajak, yaitu kebijakan pajak (*tax policy*), peraturan pajak (*tax law*), dan administrasi pajak (*tax administration*). Salah satu pembaruan yang berjalan signifikan dan sebagai kunci dalam pemungutan pajak adalah pembaruan pada administrasi pajak (*tax administrative reform*).

Salah satu bentuk reformasi dalam perpajakan yang dilaksanakan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Berikut adalah beberapa reformasi administrasi pajak modern dalam bentuk aplikasi pajak *online* yang telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) :

1) *E-Registration*

Aplikasi *e-registration* adalah sistem pendaftaran bagi wajib pajak secara online. Dengan adanya sistem ini memungkinkan subjek pajak dapat mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak (WP) tanpa perlu harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat subjek pajak tersebut berdomisili, sehingga akan memudahkan wajib pajak yang tidak mempunyai cukup waktu untuk datang ke KPP untuk membuat NPWP. Menurut (Herjawati et al., 2021, p.

4) aplikasi sistem *e-registration* dibagi menjadi dua bagian, yaitu yang pertama sistem yang digunakan oleh wajib pajak (WP) yang memiliki fungsi sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan yang kedua sistem ini digunakan oleh petugas pajak

yang memiliki fungsi untuk memproses pendaftaran wajib pajak. Dalam proses *e-registration*, wajib pajak hanya perlu untuk mengisi formulir yang disediakan sesuai dengan petunjuk yang ada dan melakukan scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli secara *online*. Setelah semua prosedur tersebut telah dilakukan, wajib pajak hanya perlu untuk menunggu kartu NPWP tersebut selesai diproses dan dibuat serta dikirimkan ke alamat wajib pajak (WP) yang terdaftar.

2) *E-SPT*

Aplikasi *e-SPT* merupakan aplikasi digital yang dibuat dan dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai upaya untuk meningkatkan pemberian pelayanan kepada wajib pajak yang dapat digunakan dan memudahkan wajib pajak dalam membuat dan menyampaikan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan. *E-SPT* dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan atau pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, dan harta serta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3) *E-Billing*

Aplikasi *e-Billing* merupakan sistem yang disediakan untuk membayar pajak secara *online* menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang terdiri dari rangkaian

lima belas angka yang diterbitkan melalui sistem *billing* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atas suatu jenis pembayaran pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak. Sistem ini dihadirkan dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat ketika mereka harus membayar pajak. Dengan menggunakan aplikasi *e-Billing* wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak secara lebih akurat dan lebih cepat serta wajib pajak tidak perlu lagi untuk membayar pajak secara manual dengan menggunakan surat setoran pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

4) *E-Filling*

E-Filling atau lapor pajak secara online merupakan suatu proses penyampaian atau pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* dengan menggunakan koneksi jaringan internet pada situs *web* Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau pada penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang dapat diakses dimana saja. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak dalam melakukan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) tidak perlu lagi secara manual dan datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk menyampaikan SPT dengan antrian yang panjang dan memakan banyak waktu sehingga *compliance cost* wajib pajak dapat berkurang.

Proses pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara online melalui sistem ini diawali dengan mengajukan permohonan pembuatan *Electronic Filling Identification Number* (EFIN) dengan mendatangi KPP terdekat kemudian wajib pajak dapat mendaftarkan diri serta melakukan pelaporan SPT *online* di sistem *e-filling* pajak. Dengan telah terdaftarnya wajib pajak di sistem *e-filling* pajak, wajib pajak dapat melakukan pengisian SPT secara *online* ataupun membuat secara *offline* dengan cara mengunduh formulir SPT melalui *e-SPT* kemudian menggugah *file CSV* sebagai keluarannya (*output-nya*) ke sistem *e-Filling* pajak.

9. Pelayanan Fiskus

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti yaitu perihal atau cara melayani; usaha untuk melayani kebutuhan orang lain; membantu menyiapkan yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan fiskus dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pegawai atau orang yang bertugas dalam pemungutan pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dan usaha yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan dan kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut (Fitria et al., 2021) pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala

keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Petugas pajak akan memberikan pelayanan yang maksimum untuk mengambil simpati wajib pajak sehingga wajib pajak akan menyadari dan memahami pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan.

Heriyah dalam penelitian (Dewi et al., 2020) mengatakan bahwa pelayanan fiskus yang prima akan memberikan pengaruh yang positif untuk wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam perpajakan.

Terdapat lima dimensi pelayanan menurut Komala dalam (Ariani & Biettant, 2019) yaitu sebagai berikut :

1) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan daya tanggap atau respon yang cepat dan keaktifan dalam pemberian pelayanan serta ketulusan dalam memberikan pelayanan. Indikator dari dimensi daya tanggap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan secara seksama, kepastian informasi mengenai kapan dan waktu layanan akan dilaksanakan, kesiapan dalam merespon setiap permintaan pelanggan, dan kesediaan dalam membantu pelanggan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Merupakan pemenuhan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan memuaskan, termasuk kemampuan dalam memberikan jasa secara akurat atau sesuai dengan yang telah dijanjikan. Indikator dalam dimensi ini yaitu komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan, kemampuan dalam merealisasikan janji pada waktu yang

telah ditetapkan, ketulusan untuk membantu mengatasi masalah yang terjadi, kemampuan dalam melakukan pelayanan pada kesempatan yang pertama.

3) Empathy (Empati)

Dimensi ini menyatakan bahwa adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik dan pemahaman mengenai kebutuhan pelanggan. Indikator empati adalah perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan, mampu memahami kebutuhan spesifik dari pelanggan dan dapat melayani dengan sangat baik.

4) Assurance (Jaminan)

Merupakan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan dengan sopan dan ramah. Indikator dalam dimensi jaminan yaitu perilaku pegawai dapat dipercaya, nyaman saat bertransaksi, pegawai secara konsisten melayani dengan sopan santun, pegawai memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang didapat.

5) Tangibles (Bukti Fisik)

Merupakan dimensi yang meliputi penampilan fisik, personal, peralatan dan alat komunikasi. Indikator dalam dimensi bukti fisik yaitu penampilan pegawai, penampilan fasilitas fisik, penampilan peralatan dan penampilan material yang digunakan dalam menginformasikan layanan.

10. Pemahaman Peraturan Perpajakan

a. Pengertian Pemahaman Peraturan Perpajakan

Pemahaman menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata paham yang berarti pengertian; mengerti benar (akan); tahu benar (akan); pandai dan mengerti benar (tentang suatu hal). Sedangkan pemahaman menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki pengertian sebagai proses, perbuatan memahami atau memahamkan. Pemahaman merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam mengerti dan memahami makna mengenai suatu hal yang dipelajarinya.

Menurut Arikunto dalam (Lazuardini et al., 2018) mengatakan bahwa :

“pemahaman merupakan sesuatu hal yang kita pahami serta mengerti dengan benar. Pemahaman merupakan bagaimana seseorang dalam mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, menyimpulkan dan memberikan contoh.”

Peraturan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti sebagai tatanan (petunjuk, kaidah, dan ketentuan) yang dibuat untuk mengatur. Menurut (Pandiangan, 2014, p. 64) dalam bukunya yang berjudul administrasi perpajakan mengatakan bahwa :

“peraturan pajak merupakan setiap peraturan atau ketentuan dalam bidang perpajakan yang dikeluarkan oleh institusi pemerintah yang berwenang dalam mengatur tentang pajak. Ketentuan tersebut dapat bersifat umum yang mengikat secara bersamaan antara pengelola pajak atau instansi pemerintah dengan masyarakat sebagai pelaksana pemenuhan kewajiban perpajakan.”

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan serta menerapkannya dalam kegiatan perpajakan (Pebrina & Hidayatulloh, 2020).

b. Ciri-Ciri Pemahaman Peraturan Perpajakan

Ciri-ciri pemahaman peraturan perpajakan menurut (Lazuardini et al., 2018) adalah sebagai berikut :

- 1) Paham dengan cara-cara dalam perpajakan, memahami akan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak, melaporkan dan meyetorkan SPT, memiliki NPWP, tepat waktu dalam membayar pajak
- 2) Paham dengan sistem yang diterapkan di Indonesia yaitu mengenai self assessment system yang memberikan kebebasan untuk wajib pajak dalam mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya secara mandiri.
- 3) Paham dengan 2 fungsi pajak, yaitu fungsi penerimaan dan fungsi mengatur. Fungsi penerimaan berarti pajak merupakan pendapatan negara yang digunakan untuk kebutuhan rakyatnya, sedangkan fungsi mengatur berarti tujuan adanya pajak adalah untuk mengatur sehingga dapat mencapai suatu tujuan dan melaksanakan kebijakan yang ada dalam perekonomian dan dalam kehidupan sosial.

c. Tujuan Peraturan Pajak

Peraturan pajak merupakan dasar hukum dalam perpajakan di Indonesia yang dilakukan secara terstruktur mulai dari UUD hingga peraturan Direktur Jenderal Pajak. Menurut (Pandiangan, 2014, p. 65) adanya peraturan perpajakan adalah sebagai berikut :

- 1) Menghindari kesewenang-wenangan pemerintah dalam memungut pajak.
- 2) Agar tidak ada keraguan dalam pelaksanaan pemungutan pajak, karena ada dan jelas dasar hukumnya.
- 3) Sebagai rambu-rambu bagi instansi perpajakan dan wajib pajak agar dalam melaksanakan pengenaan pajak dapat dilakukan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Menciptakan kesatuan dan kesamaan akan pengetahuan, pemahaman dan persepsi dalam pelaksanaan pengenaan pajak antara instansi perpajakan dengan wajib pajak.
- 5) Mengurangi dan bahkan menghilangkan kemungkinan adanya sengketa dalam pelaksanaan pungutan pajak.

d. Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas diri wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP.

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) juga digunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran dan pengawasan pajak. Setiap transaksi dan kegiatan perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang dimilikinya wajib untuk dicantumkan. Bagi wajib pajak yang tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Halim et al., 2020, p. 18).

e. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

Kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam buku (Resmi, 2019, p. 22) adalah sebagai berikut :

- 1) Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyarat subjektif dan objektif.
- 2) Melaporkan usaha yang dimilikinya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.
- 3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta

menyampaikannya ke kantor DJP tempat wajib pajak terdaftar atau tempat lain yang ditelah ditetapkan oleh DJP.

- 4) Menyampaikan SPT menggunakan bahasa Indonesia dan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dan berdasarkan pada Peraturan Menteri Keuangan.
- 5) Membayar pajak terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran berdasarkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.
- 6) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- 7) Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- 8) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
- 9) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan dan/atau memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Hak wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam buku (Resmi, 2019, pp. 22–23) adalah sebagai berikut :

- 1) Melaporkan beberapa masa pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa.
- 2) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
- 3) Memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT tahunan pajak penghasilan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP).
- 4) Membetulan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- 5) Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- 6) Mengajukan keberatan kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atas suatu :
 - a. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar
 - b. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan
 - c. Surat Ketetapan Pajak Nihil
 - d. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar

- e. Pemungutan atau pemotongan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- 7) Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas surat keputusan keberatan
- 8) Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku

f. Surat Pemberitahuan (SPT)

Pengertian SPT menurut (Halim et al., 2020, p. 25) yaitu :

“Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan surat yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan dan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta serta kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku.”

Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) adalah sebagai berikut :

- 1) Fungsi Surat Pemberitahuan (SPT) bagi Wajib Pajak Pajak Penghasilan (PPh) adalah sebagai sarana untuk mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak terutang yang sebenarnya dan untuk melaporkan mengenai :
 - a. Pembayaran pajak yang telah dilaksanakan sendiri maupun melalui pemotongan pihak lain dalam satu atau bagian tahun pajak.

- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak
 - c. Harta dan kewajiban yang dimiliki wajib pajak
 - d. Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi maupun badan lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan yang berlaku
- 2) Fungsi SPT bagi Pengusaha Kena Pajak adalah sebagai sarana untuk mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang terutang serta untuk melaporkan mengenai :
- a. Pengkreditan Pajak Masukan terhadap Pajak Keluaran
 - b. Pembayaran pajak yang telah dilakukan sendiri oleh Pengusaha Kena Pajak maupun melalui pihak lain dalam satu Masa Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundang-undangan perpajakan yang berlaku
- 3) Fungsi SPT bagi pemotong dan pemungut pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan pajak yang dipotong atau dipungut dan disetorkannya.

Menurut (Ramandey, 2020, p. 14) dalam buku perpajakan suatu pengantar, secara garis besar jenis SPT dibedakan menjadi 2 yaitu :

- 1) SPT Masa, adalah surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu masa pajak.
- 2) SPT Tahunan, adalah surat pemberitahuan yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak terutang dalam suatu tahun pajak.

g. Pembagian Hukum Pajak

Hukum pajak mengatur hubungan antara instansi pemerintah sebagai pemungut pajak dengan masyarakat sebagai wajib pajak. Menurut (Resmi, 2019, pp. 4–5) hukum pajak dibagi menjadi dua, yaitu hukum pajak materiil dan hukum pajak formil.

1) Hukum Pajak Materiil

Merupakan norma-norma yang menjelaskan peristiwa, keadaan dan perbuatan hukum yang harus dikenakan pajak, siapa yang harus dikenakan pajak, dan berapa besarnya pajak yang dikenakan tersebut. Dengan kata lain, hukum pajak materiil mengatur mengenai timbul dan besarnya utang pajak, hapusnya utang pajak serta hubungan hukum antara pemerintah (fiskus) dengan wajib pajak. Hal-hal yang termasuk dalam hukum pajak materiil antara lain mengenai peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi, cara pembebasan dan pengembalian pajak, serta ketentuan yang memberi hak tagihan utama kepada petugas pajak (fiskus).

Misalnya Undang-Undang Pajak Penghasilan dan Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai.

2) Hukum Pajak Formil

Merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan. Pada hukum pajak formil, memuat cara-cara penyelenggaraan mengenai penetapan suatu utang pajak, pengawasan oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban para wajib pajak (sebelum maupun sesudah menerima surat ketetapan pajak), kewajiban pihak ketiga dan prosedur pemungutannya.

Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi petugas pajak (fiskus) dan wajib pajak serta sebagai jaminan bahwa hukum materiilnya telah diselenggarakan dengan setepat mungkin.

Hubungan hukum yang ada antara petugas pajak (fiskus) dengan wajib pajak tidak selalu sama karena kompetensi aparatur fiskus yang terkadang ditambah atau dikurangi. Sebagai contoh, awalnya peraturan yang melindungi wajib pajak tidak ada, tetapi yang bersifat melawannya. Namun, lama-kelamaan ada perbaikan dengan adanya hak-hak wajib pajak yang umumnya melindungi tindakan sewenang-wenang pihak pajak (fiskus). Misalnya adalah Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dan Undang-Undang Peradilan Pajak.

11. Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tanggungan (tindakan, hukuman dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (anggaran dasar, perkumpulan dan sebagainya).

Menurut (Bahri et al., 2018, p. 324) mengatakan bahwa dalam suatu kebijakan, pengenaan sanksi dapat digunakan untuk dua tujuan, yaitu untuk mendidik dan untuk menghukum. Tujuan pertama untuk mendidik dimaksudkan agar mereka yang telah terkena sanksi akan menjadi lebih baik serta mengetahui hak dan kewajibannya sehingga mereka tidak akan melakukan kembali kesalahan yang telah diperbuatnya. Tujuan kedua untuk menghukum dimaksudkan agar pihak yang dikenai hukuman akan menjadi jera dan tidak akan melakukan kesalahan yang sama.

Menurut (Ermawati & Afifi, 2018, p. 656) dalam penelitiannya mengatakan bahwa :

“Sanksi perpajakan merupakan hukuman yang diterima oleh wajib pajak ketika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, dimana sanksi pajak tersebut harus dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga tidak akan kembali mengulangi kesalahannya.”

b. Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan

Dua jenis sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar adalah sebagai berikut :

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi adalah sanksi yang diberikan kepada wajib pajak berupa pembayaran kerugian terhadap negara yang dapat berupa denda, bunga maupun kenaikan. Penjelasan atas perbedaan denda, bunga dan kenaikan adalah sebagai berikut :

a) Berkaitan dengan denda

Sanksi administrasi yang berkaitan dengan denda merupakan sanksi yang ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban pelaporan pajak. Besaran denda yang dikenakan bermacam-macam, dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu atau perkalian dari jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai contoh, pada Pasal 7 ayat 1 mengenai tidak menyampaikan SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi dalam jangka waktu yang telah ditetapkan akan dikenai sanksi berupa denda sebesar Rp. 100.000

b) Berkaitan dengan bunga

Sanksi administrasi yang berkaitan dengan bunga adalah sanksi yang ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban membayar pajak terutang sehingga akan menimbulkan utang pajaknya menjadi lebih besar daripada yang seharusnya. Besaran bunga yang dikenakan sudah ditentukan per bulan. Sebagai contoh, dalam Pasal 9 ayat 2a mengenai keterlambatan pembayaran pajak tahunan akan dikenakan sanksi bunga sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak yang terutang, dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran.

c) Berkaitan dengan kenaikan

Sanksi administrasi berkaitan dengan kenaikan merupakan sanksi yang ditujukan kepada wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban yang diatur dalam material. Sanksi kenaikan ini berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak dengan presentase 50%, 100% dan 200% dari jumlah kekurangan pembayaran pajak. Sebagai contoh, pada Pasal 8 ayat 5 mengenai pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbitnya SKP akan dikenakan sanksi kenaikan pajak berupa 50% dari pajak yang kurang dibayar.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang telah melakukan pelanggaran pajak sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan serta pidana penjara. Seorang wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana apabila diketahui dengan secara sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) atau menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tetapi isinya tidak benar akan dikenai sanksi pidana kurungan paling sedikit 3 bulan atau paling lambat 1 tahun atau denda paling sedikit 1 kali dan paling banyak 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar. Contoh lainnya adalah wajib pajak yang memperlihatkan dokumen palsu serta tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong akan dikenai sanksi pidana berupa pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lambat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

12. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada aturan, perintah dan sebagainya); berdisiplin. Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti sifat patuh atau ketaatan.

Kepatuhan merupakan perilaku atau tindakan seseorang yang tunduk, sadar dan taat pada ketentuan, perintah dan aturan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak menurut (Pandiangan, 2014, p. 245) dalam buku administrasi perpajakan mengatakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu bentuk ukuran kinerja dari wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jenderal Pajak. Berarti, tinggi dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam melaksanakan pengawasan, pengelolaan, dan pembinaan serta tindak lanjut terhadap wajib pajak. Misalnya, apakah akan dilaksanakan himbauan, penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap wajib pajak.”

Menurut (Pebrina & Hidayatulloh, 2020, p. 3) mengemukakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran pada diri wajib pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajak terutang sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Menurut (Wahyuningsih, 2019, p. 200) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan pada saat wajib pajak berusaha memahami dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan mengenai kepatuhan wajib pajak, dapat penulis simpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi pada wajib pajak yang secara sadar berusaha untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Kriteria sebagai Wajib Pajak patuh sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 17C ayat (2) UU KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 1 wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), yang meliputi :
 - a) Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir
 - b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak melebihi 3 Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut
 - c) SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya.
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan keadaan pada tanggal 31 (tiga puluh satu) Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan, kecuali tunggakan pajak yang telah mendapatkan izin menunda atau mengangsur pembayaran pajak
- c. Laporan keuangan diperiksa atau diaudit oleh akuntan publik lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Laporan keuangan harus disusun dalam *long form report* (bentuk panjang) dan

menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh.

- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dalam bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan dalam perpajakan dibagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan Pajak Formal

Merupakan kepatuhan atau ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Misalnya wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, tepat waktu dalam menyetorkan dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- 2) Kepatuhan Pajak Material

Merupakan suatu kondisi atau keadaan ketika wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa pada undang-undang perpajakan. Misalnya wajib pajak yang telah menghitung pajak terutang secara benar dan tepat sesuai dengan peraturan perpajakan serta tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai acuan dalam melakukan penelitian berikutnya. Penelitian terdahulu dicantumkan dalam penelitian sebagai bentuk perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang telah ada sebelumnya. Dalam penelitian ini, didasari atas beberapa penelitian terdahulu yang sebelumnya sudah pernah diteliti dan dalam rangka meneliti kembali fenomena maka kemudian dibuat tinjauan atas penelitian terdahulu. Adapun ringkasan atas penelitian terdahulu akan dijabarkan dalam tabel berikut ini :

Tabel II.3
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ni Putu Yunita Sari dan I Ketut Jati (2019)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP	Variabel Independen (X) : 1. Sistem Administrasi Perpajakan Modern 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Dependen (Y) :	Sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

			Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	orang pribadi.
2.	Intan Kartika Wulandara 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 KPP Pratama Banda Aceh)	Variabel Independen (X) : 1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan 2. Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Banda Aceh	Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan masing-masing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banda Aceh.
3.	Tri Wahyuningsih (2019)	Analisis Dampak Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen (X) : 1. Pemahaman Peraturan Perpajakan 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Pajak Variabel	Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan

		Orang Pribadi Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi	Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel Moderasi: Preferensi Risiko	wajib pajak. Preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Christianty dan Limajatini (2017)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada Beberapa Usaha Kecil di Kota Tangerang)	Variabel Independen (X) : 1. Kesadaran Membayar Pajak 2. Persepsi yang Baik atas Sistem Efektivitas Sistem Perpajakan 3. Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak 4. Kontribusi yang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

			Dirasakan Atas Pemungutan Pajak Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan Membayar Pajak	
5.	Etty Herijawati dan Rr. Dian Anggraeni (2018)	Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Perpajakan dan Kemudahan Perhitungan & Pembayaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Kewajiban Perpajakan Pada Sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) Di Kecamatan Neglasari	Variabel Independen (X) : 1. Sosialisasi Perpajakan 2. Pemahaman Perpajakan 3. Kemudahan Perhitungan dan Pembayaran Pajak Variabel Dependen (Y) : Tingkat Kepatuhan Kewajiban Perpajakan pada sektor UKM	Hasil penelitian menunjukkan masing-masing variabel independen terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan kewajiban perpajakan pada sektor UKM.
6.	Sukma Ayu Fardha Jihin,	Kajian Kepatuhan	Variabel Independen (X) :	Variabel pemahaman

	Wiwit Apit Sulistyowati dan Salta (2021)	Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan	1. Pemahaman Peraturan Perpajakan 2. Sanksi Perpajakan Variabel Independen (X) : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Nabila Karlinda Raharjo, Majidah dan Kurnia (2020)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada WPOP Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020)	Variabel Independen (X) : 1. Pemahaman Peraturan Perpajakan 2. Tarif Pajak 3. Kualitas Pelayanan Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

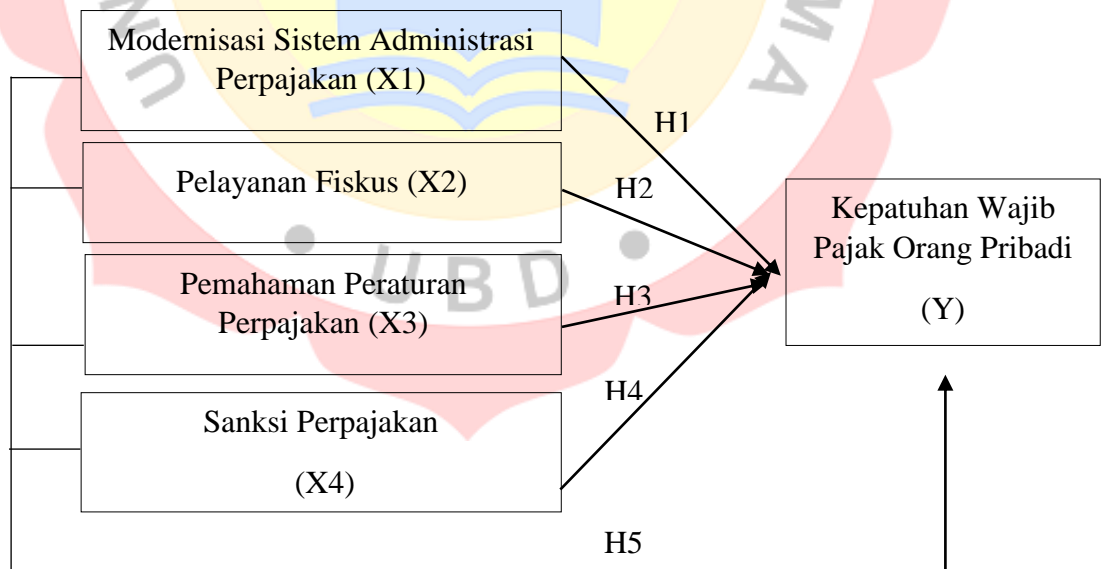
8.	Saiful Bahri, Yossi Diantimala dan M. Shabri Abd. Majid (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh)	Variabel Independen (X) : 1. Kualitas Pelayanan Pajak 2. Pemahaman Peraturan Perpajakan 3. Sanksi Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9.	Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya, Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP	Variabel Independen (X) : 1. Sanksi Pajak 2. Kualitas Pelayanan Fiskus 3. Sosialisasi Pajak 4. Kesadaran Wajib Pajak Variabel Dependen (Y) :	Variabel sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

		Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19)	Kepatuhan WP Orang Pribadi	Sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.
10.	Zulaicha Efrita Sarasawati, Endang Masitoh dan Riana Rachmawati Dewi (2018)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Di Surakarta	Variabel Independen (X) : 1. Kesadaran Pajak 2. Sistem Administrasi Pajak Modern 3. Sanksi Pajak Variabel Dependen (Y) : Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel kesadaran pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber : Dari berbagai jurnal penelitian

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika dalam sebuah penelitian tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting. Pada intinya yaitu berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang disusun dan yang akan diteliti. Pada penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (Dependen). Variabel independen dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1), pelayanan fiskus (X2), pemahaman peraturan perpajakan (X3) dan sanksi perpajakan (X4). Sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar II.2

Kerangka Pemikiran

D. Perumusan Hipotesa

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian yang didasarkan pada kajian teori dan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hipotesis dikatakan sementara karena merupakan jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan sebagai bentuk penyempurnaan dan perbaikan kinerja dalam sistem administrasi pajak agar tercipta kondisi yang lebih efisien, ekonomis dan cepat. Dasar dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi dalam perpajakan merupakan penerapan administrasi pajak yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi masa kini dan handal. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang optimal dimaksudkan untuk meningkatkan potensi penerimaan pajak dan kepatuhan terhadap wajib pajak. Ketika sistem administrasi perpajakan tersebut dijalankan dengan baik dan memadai akan membuat wajib pajak memiliki motivasi, keyakinan dan memilih untuk berperilaku taat pajak sehingga diharapkan

mampu untuk membuat wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketika wajib pajak patuh dalam penyelenggaraan perpajakan tidak menutup kemungkinan bahwa penerimaan pajak akan optimal dan meningkat.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Yunita Sari & Jati, 2019) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan penelitian oleh (Wulandara & Adnan, 2019) menyatakan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pratama Banda Aceh. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan fiskus merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dengan cara memberikan bantuan atas kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam memberikan pelayanan pajak kepada wajib pajak, petugas pajak dituntut secara profesional, bertanggung jawab dan jujur. Pemberian layanan yang baik

dan optimal akan memberikan kesan yang positif kepada wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak akan membuat semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningsih, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yunita Sari & Jati, 2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman peraturan perpajakan merupakan proses bagi wajib pajak dalam memahami dan mengetahui tentang peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan yang berlaku sehingga dapat mengaplikasikannya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Adanya pemahaman peraturan perpajakan yang berlaku akan memberikan gambaran yang jelas bagi wajib pajak dalam membayar dan melaporkan

pajaknya. Oleh karena itu, wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan yang berlaku cenderung merupakan wajib pajak yang tidak taat. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Christianty & Limajatini, 2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Herijawati & Anggraeni, 2018) menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan kewajiban perpajakan pada sektor kecil dan menengah. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi adalah akibat yang didapatkan oleh wajib pajak apabila melakukan pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan yang ada akan dipatuhi dan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran atas kewajiban perpajakan. Wajib

pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku cenderung berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikannya karena pasti akan menerima hukuman berupa denda atau pidana. Hal ini tentu membuat wajib pajak merasa dirugikan sehingga wajib pajak akan takut untuk melanggar peraturan pajak yang berlaku dan akan cenderung lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Jihin et al., 2021) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian oleh (Fitria et al., 2021) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jayapura selama pandemi covid-19. Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

5. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan Hasil penelitian terdahulu dan penjelasan di atas mengenai masing-masing variabel independen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, pemahaman peraturan

perpajakan dan sanksi perpajakan menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penelitian survey. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang menggunakan data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 57) mengatakan bahwa :

“Metode penelitian survey merupakan salah satu metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi di masa lampau atau pada saat ini, tentang keyakinan, karakteristik, pendapat, perilaku dan hubungan variabel serta untuk menguji beberapa hipotesis mengenai variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, dengan teknik pengumpulan data dengan pengamatan berupa kuesioner atau wawancara yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan mengenai Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada karyawan di PT Arjuna Maha Sentosa.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian menurut (Sugiyono, 2020) merupakan sasaran ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu mengenai suatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu).

Objek penelitian yang menjadi variabel independen atau bebas (X) yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan variabel dependen atau terikat (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilaksanakan di PT Arjuna Maha Sentosa dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu wajib pajak orang pribadi di PT Arjuna Maha Sentosa.

1) Gambaran Umum Perusahaan

PT Arjuna Maha Sentosa didirikan pada tahun 1985 merupakan salah satu produsen terkemuka di Indonesia dalam *furniture DIY* kemasan datar. Perusahaan ini merancang, memproduksi dan mengirimkan dengan dukungan ratusan orang yang berdedikasi dan tenaga kerja terampil yang berbasis di area produksi 83.000 m² dan area gudang 45.000 m² di Tangerang. Perusahaan telah berhasil memberikan *furniture* berkualitas tinggi di seluruh dunia untuk memenuhi kebutuhan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

PT Arjuna Maha Sentosa beralamat di Jalan Kasir II Km 3 No 26, Kotabumi, Pasar Kemis, Tangerang, Banten 15135 Indonesia.

2) Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT Arjuna Maha Sentosa

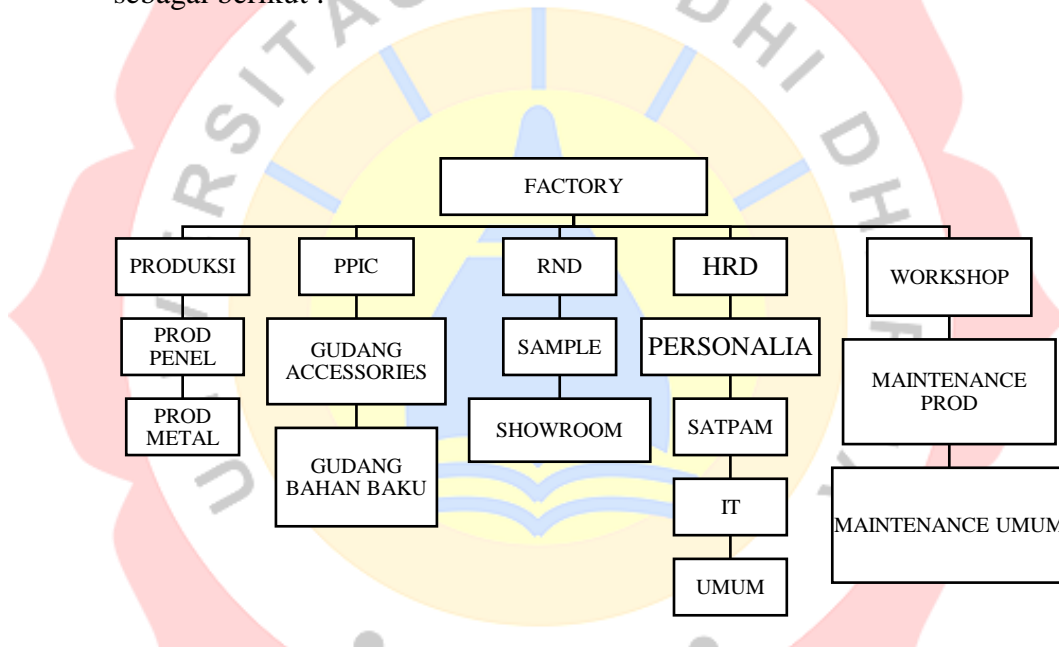
Visi dari PT Arjuna Maha Sentosa adalah menjadi salah satu produsen industry perabotan terbaik di dunia.

b. Misi PT Arjuna Maha Sentosa

Misi dari PT Arjuna Maha Sentosa adalah menjadikan pelanggan bukan hanya penjualan, dapatkan loyalitas, persahabatan dan kepuasan karena kesuksesan mereka adalah kesuksesan kami juga.

3) **Struktur Organisasi Perusahaan**

Gambar struktur organisasi PT Arjuna Maha Sentosa adalah sebagai berikut :



Gambar III.3

Susunan Organisasi PT Arjuna Maha Sentosa

Sumber : PT Arjuna Maha Sentosa

C. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu penelitian. Data dapat diartikan sebagai sesuatu yang masih belum memiliki

arti bagi penerimanya dan memerlukan suatu pengolahan. Data digunakan sebagai masukan (*input*) yang akan diolah sesuai dengan tujuan dari penelitian sehingga data yang telah diolah tersebut dapat menjadi informasi yang bermakna.

1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data primer yang diperoleh dari daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di PT Arjuna Maha Sentosa.

2) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung.

Menurut (Fauzi et al., 2019, p. 121) dalam buku yang berjudul Metodologi Penelitian Untuk Manajemen dan Akuntansi, terdapat 2 macam klasifikasi data berdasarkan sumber data, yaitu sebagai berikut :

a) Data Primer (*Primary Data*)

Merupakan data mentah yang belum diolah dan dikumpulkan secara khusus dan secara langsung untuk tujuan penelitian oleh peneliti yang bersangkutan.

Sumber data primer sebagai data utama dalam penelitian ini adalah data yang secara langsung didapatkan oleh peneliti melalui hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yaitu wajib pajak orang pribadi di PT Arjuna Maha Sentosa.

b) Data Sekunder (*Secondary Data*)

Merupakan data yang telah diolah oleh pihak lain atau lembaga lain untuk kepentingan tertentu dan data yang telah diolah tersebut dikumpulkan oleh peneliti sebagai data penelitian-penelitian yang bersangkutan.

Sumber data sekunder sebagai data pendukung dalam penelitian ini berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dijadikan sebagai landasan teori yang berasal dari berbagai jurnal, buku, internet dan situs resmi pemerintah.

D. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 126) mendefinisikan bahwa :

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelahnya ditarik kesimpulan.”

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Arjuna Maha Sentosa yang berjumlah 221 orang.

2) Sampel

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 127) dalam suatu penelitian kuantitatif, sampel dapat diartikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang terdapat dalam populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh

dari populasi itu. Sehingga, apa yang telah dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan bisa diberlakukan untuk populasi.

Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2020, p. 137) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%).

Dari populasi sebanyak 221 karyawan pada PT Arjuna Maha Sentosa, dapat dihitung jumlah sampel dengan margin of error 10% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{221}{1+221(0,1)^2}$$

$$n = \frac{221}{3,21}$$

$n = 68,85$ dibulatkan menjadi 70.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, jumlah sampel adalah sebanyak 68,85 orang dan kemudian peneliti bulatkan menjadi 70 orang.

Sehingga, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang karyawan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 296) mengatakan bahwa :

“Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling tepat dalam melakukan penelitian, karena penelitian memiliki tujuan utama yaitu memperoleh data. Tanpa mengetahui dan mengerti teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.”

Berdasarkan sumber data penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder, maka teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Teknik Pengumpulan Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) berupa daftar pertanyaan yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi di PT Arjuna Maha Sentosa.

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 199) mendefinisikan :

“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam suatu penelitian dengan cara memberi pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.”

2) Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Tidak hanya menggunakan data primer, dalam penelitian ini juga menggunakan data pendukung yaitu data sekunder. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, karena telah diolah oleh pihak lain. Teknik pengumpulan data untuk data sekunder dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*).

Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan dan mengolah teori yang diperoleh dari berbagai macam sumber seperti buku, jurnal, skripsi, artikel yang berhubungan dengan topik pembahasan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

F. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 68) mendefinisikan bahwa variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja, suatu atribut atau sifat baik dari seseorang, objek maupun suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Penjelasan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 69) variabel independen atau sering disebut sebagai variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang dapat menyebabkan perubahan maupun timbulnya suatu variabel dependen (terikat).

Variabel independen (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Variabel X1 = Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Variabel X2 = Pelayanan Fiskus

Variabel X3 = Pemahaman Peraturan Perpajakan

Variabel X4 = Sanksi Perpajakan

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 69) variabel dependen atau sering disebut sebagai variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat dikarenakan adanya variabel independen (bebas).

Variabel dependen (terikat) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk kelima variabel adalah menggunakan skala likert. Menurut (Sugiyono, 2020, p. 146) dalam bukunya mengatakan bahwa skala likert merupakan skala yang digunakan sebagai pengukur sikap, persepsi dan pendapat individu atau

sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti berupa variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berbentuk pernyataan atau pertanyaan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, jawaban atas setiap instrument yang menggunakan skala likert memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata dan kemudian diberi skor dengan rincian sebagai berikut:

Tabel III.4

Skala Nilai Jawaban Kuesioner

STS	TS	N	S	SS
1	2	3	4	5

Keterangan :

Angka 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Angka 2 = Tidak Setuju (TS)

Angka 3 = Netral (N)

Angka 4 = Setuju (S)

Angka 5 = Sangat Setuju (SS)

Tabel III.5

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pengukuran
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan pendaftaran NPWP secara online. 2. Kemudahan dalam membayar pajak secara online. 3. Sistem pelaporan pajak secara elektronik. 4. Dampak modernisasi sistem terhadap pemberian informasi. 5. Pelaporan pajak secara online sangat efektif. <p><i>Sumber : (Laras, 2020)</i></p>	Skala Likert
Pelayanan Fiskus (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon yang cepat dan tepat melalui e-mail. 2. Pemberian informasi dan solusi yang mudah dimengerti oleh wajib pajak. 3. Bantuan yang tanggap diberikan oleh fiskus membuat wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan. 	Skala Likert

	<p>4. Pelayanan yang diberikan tergolong cepat walaupun tidak bertatap muka secara langsung.</p> <p>5. Wajib pajak mendapatkan rasa kenyamanan dan aman dalam menggunakan sarana pelayanan secara online.</p> <p><i>Sumber : (Kolinog, 2020)</i></p>	
<p>Pemahaman Peraturan Perpajakan (X3)</p>	<p>1. Pemahaman tentang fungsi NPWP sebagai identitas wajib pajak.</p> <p>2. Pemahaman mengenai ketentuan terkait dengan kewajiban perpajakan</p> <p>3. Pemahaman dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini.</p> <p>4. Pemahaman dan pengetahuan peraturan pajak diperoleh dengan mudah dari media masa.</p> <p>5. Pajak digunakan untuk pembiayaan pemerintah.</p>	<p>Skala Likert</p>

	<i>Sumber : (As'ari, 2018)</i>	
Sanksi Perpajakan (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sanksi pajak dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. 2. Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan. 3. Pemberian sanksi pajak kepada pelanggarnya akan membuat efek jera. 4. Pelanggaran pajak akan dikenai sanksi pidana dan administrasi. 5. Penaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. <p><i>Sumber : (As'ari, 2018)</i></p>	Skala Likert
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri. 2. Pengisian SPT dengan jujur, baik dan benar. 3. Menghitung pajak terutang dengan jujur dan benar. 	Skala Likert

	<p>4. Tidak memiliki tunggakan pajak.</p> <p>5. Tepat waktu dalam melaporkan SPT.</p> <p><i>Sumber : (Fitria et al., 2021)</i></p>	
--	--	--

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh sumber data atau seluruh responden telah terkumpul. Tujuan melakukan analisis data adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan yang terkandung dalam data tersebut dan hasilnya digunakan sebagai pemecahan suatu masalah.

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 206) menjelaskan bahwa kegiatan dalam analisis data dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, meyajikan data setiap variabel yang diteliti dan menghitung untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah serta menghitung untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah statistik dan pengujian analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Statistik Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2020, p. 206) menjelaskan bahwa statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data,

dilakukan dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang berhasil terkumpul sebagaimana adanya tanpa memiliki maksud membuat suatu kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif bertujuan untuk menyajikan informasi atas data dengan jelas, tepat dan benar dengan cara meringkas data tanpa mengurangi arti secara keseluruhan.

Menurut (Ghozali, 2018, p. 19) statistik deskriptif akan memberikan deskripsi atau gambaran suatu data yang dapat dilihat dari mean (nilai rata-rata), standar deviasi (penyimpangan baku), maksimum dan minimum dari masing-masing variabel penelitian yang dapat disajikan melalui tabel, grafik dan diagram lingkaran.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018, p. 51) menjelaskan bahwa uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner akan dapat dikatakan sah atau valid apabila jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat dikatakan bahwa validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti benar-benar bisa mengukur apa yang hendak oleh peneliti ukur.

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan pearson correlation dengan cara mencari korelasi dari setiap indikator terhadap

skor. Pengujian ini dilakukan dengan taraf signifikan 0,05 dengan kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka pertanyaan dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung lebih kecil dari r tabel atau nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018, p. 45) mengatakan bahwa realibilitas sebenarnya adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan handal (reliabel) ketika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu atas pernyataan yang diberikan.

Menurut (Ghozali, 2018, p. 46) salah satu pengukuran atas uji reliabilitas dapat dilakukan dengan pengukuran sekali saja atau *one shot*. Pengukuran *one shot* dimaksudkan bahwa pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Untuk mengukur reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) yang ada di SPSS 26. Apabila suatu variabel memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ maka dapat dikatakan reliabel. Sebaliknya, apabila suatu variabel memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$ maka dapat dikatakan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan sebelum dilakukan pengujian atas hipotesis dengan tujuan untuk mendeteksi apakah ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan dan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang diperoleh telah memiliki ketepatan, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018, p. 161) menjelaskan bahwa uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi, variabel residual atau variabel pengganggu mempunyai distribusi yang normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi dari hasil pengujian $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi secara normal.
- 2) Jika nilai signifikansi dari hasil pengujian $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data tidak terdistribusi secara normal.

Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan analisis grafik dengan metode *normal probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Pengujian normalitas ini, pada prinsipnya dapat dideteksi dengan cara melihat penyebaran data (titik)

pada sumbu diagonal dari grafik dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolonieritas

Menurut (Ghozali, 2018, p. 107) menjelaskan bahwa uji multikolonieritas mempunyai tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Seharusnya model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Untuk mendeteksi apakah ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam suatu model regresi, dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi, karena $VIF = 1/Tolerance$). Pada umumnya, nilai *cutoff* yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018, p. 137) mengemukakan bahwa uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan dengan tujuan untuk

menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dapat dikatakan homoskedastisitas. Sebaliknya, apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik dan yang diharapkan adalah yang terjadi Homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Menurut (Ghozali, 2018, p. 138) cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah menggunakan *scatter plot* dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (terikat) yaitu ZPRED dengan melihat residualnya (SRESID). Dasar analisis untuk pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar dan kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik menyebar atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi

Menurut Gujarati dalam (Ghozali, 2018, p. 95) menjelaskan bahwa secara umum, analisis regresi merupakan suatu studi tentang ketergantungan variabel dependen (variabel terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas) yang memiliki tujuan untuk mengestimasi dan/atau meramalkan rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan dari nilai variabel independen yang diketahui. Hasil dari analisis regresi berupa koefisien untuk setiap variabel independen (bebas). Koefisien ini dapat diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen (terikat) dengan suatu persamaan.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda akan dilakukan apabila variabel independen (bebas) berjumlah minimal dua dan memiliki tujuan untuk mengetahui dan memprediksi seberapa besar pengaruh antara dua atau lebih variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).

Model regresi berganda dapat dirumuskan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α	= Konstanta
β	= Koefisien Regresi
X_1	= Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan
X_2	= Pelayanan Fiskus
X_3	= Pemahaman Peraturan Perpajakan
X_4	= Sanksi Perpajakan
ε	= <i>Error</i>

b. Koefisien Determinasi

Menurut (Ghozali, 2018, p. 97) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan pada suatu model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan nilai antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) yang digunakan dalam menjelaskan bahwa variasi variabel dependen (terikat) sangat terbatas. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi (R^2) yang mendekati angka satu berarti variabel-variabel independen (bebas) yang digunakan dapat menjelaskan bahwa hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (terikat).

c. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik T)

Menurut (Ghozali, 2018, p. 98) menjelaskan bahwa uji signifikat parameter individual (uji statistik t) pada dasarnya menunjukkan tentang seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (variabel

penjelas) secara individual dalam memperlihatkan atau menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Uji statistik t memiliki nilai signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5% .

Kriteria yang digunakan dalam melakukan uji statistik t adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikan pada $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikan pada $t > 0,05$ maka H_0 diterima yang berarti bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Atau dengan melihat pada hasil t tabel dengan keputusahn sebagai berikut :

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti variabel bebas (independen) berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen).
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti variabel bebas (independen) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen).

d. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut (Ghozali, 2018, p. 98) menjelaskan bahwa uji signifikan simultan (uji statistik F) digunakan untuk menunjukkan dan menerangkan semua variabel bebas (independen) yang digunakan dan dimasukkan ke dalam model apakah memiliki pengaruh secara

bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Dalam uji statistik F memiliki nilai tingkat signifikan sebesar $\alpha = 0,05$ atau 5%.

Kriteria yang digunakan dalam uji statistik F adalah sebagai berikut :

- 1) Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikan :
 - a) Jika signifikan (F) kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
 - b) Jika signifikan (F) lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Pengambilan keputusan berdasarkan F hitung :
 - 3) Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak, berarti variabel bebas (independen) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen).
 - 4) Jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima, berarti variabel bebas (independen) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (dependen).