

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, TARIF PAJAK
DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)**

SKRIPSI

OLEH:

JELITA STELA FRANSISKA SIHOMBING

20200100205

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN & PERPAJAKAN



FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG

2024

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, TARIF
PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAPKEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi kasus di PT. China Harbour Jakarta Real Estate
Development)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar

Sarjana Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Buddhi Dharma Tangerang

Jenjang Pendidikan Strata 1

OLEH:

JELITA STELA FRANSISKA SIHOMBING

20200100205



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2024**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Jelita Stela Fransiska Sihombing
NIM : 20200100205
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)

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

Tangerang, 03 Oktober 2023

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sutandi, S.E., M.Akt
NIDN : 0424067806


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

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Jelita Stela Fransiska Sihombing

NIM : 20200100205

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : 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.)**.

Tangerang, 27 Januari 2024

Menyetujui,
Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Sutandi, S.E., M.Akt
NIDN : 0424067806


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

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sutandi, S.E., M.Akt

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Jelita Stela Fransiska

NIM : 20200100205

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)

Telah layak untuk mengikuti sidang skripsi.

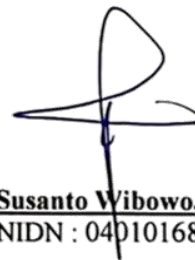
Menyetujui,
Pembimbing,



Sutandi, S.E., M.Akt
NIDN : 0424067806

Tangerang, 27 Januari 2024

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



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

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Jelita Stela Fransiska Sihombing
NIM : 20200100205
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di PT China Harbour Jakarta Real Estate Development).

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat "**SANGAT MEMUASKAN**" oleh Tim Penguji pada hari Sabtu, tanggal 24 Februari 2024.

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Dr. Suhendra, S.E., M.M.
NIDN : 0401077202

Penguji I : Dr. David Kiki Baringin MT Samosir, S.E., M.M., CMA.
NIDN : 0401026903

Penguji II : Diana Silaswara, S.E., M.M.
NIDN : 0426017501

Dekan Fakultas Bisnis,


Rr. Dian Anggraeni, S.E., M.Si.
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 penulisan ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan oleh 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 ini, 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 Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila kemudian 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, 16 Febuari 2024

Yang membuat pernyataan,



Jelita Stela Fransiska S.

NIM : 20200100205

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dibuat oleh,

NIM : 202001001205
Nama : Jelita Stela Fransiska Sihombing
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Program Studi : 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 Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)", 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 Maret 2024

Penulis


(Jelita Stela Fransiska)

**PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, TARIF
PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan atau wajib pajak orang pribadi di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang telah di hitung menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik accidental sampling. Peneliti menyebarkan kuesioner sebagai pengambilan data penelitian dan diolah menggunakan IBM SPSS versi 26.

Hasil dari penelitian yaitu Efektivitas Sistem Perpajakan memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$; Tarif Pajak memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$; Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$; dan secara simultan dalam uji F nilai sig. $0,000 < 0,05$. Artinya efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development.

Kata Kunci : Efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

**THE INFLUENCE OF THE EFFECTIVENESS OF THE TAXATION
SYSTEM, TAX RATES AND QUALITY OF FISCAL SERVICES ON
INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE
(Case Study at PT. China Harbor Jakarta Real Estate Development)**

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the effectiveness of the taxation system, tax rates, and the quality of tax services on individual taxpayer compliance at PT. China Harbor Jakarta Real Estate Development.

The method used in this research is quantitative. The population in this research is employees or individual taxpayers at PT. China Harbor Jakarta Real Estate Development. The sample used was 100 respondents who were calculated using the Slovin formula. In this research, the sampling technique used was the accidental sampling technique. Researchers distributed questionnaires to collect research data and processed them using IBM SPSS version 26.

The results of the research are that the Effectiveness of the Tax System has a sig value. $0.000 < 0.05$; Tax Rate has a sig value. $0.000 < 0.05$; Fiskus Service Quality has a sig value. $0.000 < 0.05$; and simultaneously in the F test the sig value. $0.000 < 0.05$. This means that the effectiveness of the taxation system, tax rates and quality of tax services have a partial and simultaneous influence on individual taxpayer compliance at PT. China Harbor Jakarta Real Estate Development.

Keywords: Effectiveness of the tax system, tax rates, quality of tax service, and individual taxpayer compliance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh pengaruh efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi kasus di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development)”.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada orang-orang yang penulis hormati yang secara langsung maupun tidak langsung telah memantau penulis dalam menyusun skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak dorongan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Limajatini, S.E., M.M., BKP. selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Ibu Rr. Dian Anggraeni, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Sutandi, S.E., M.Akt selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen pengajar dan staff Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bekal pengetahuan yang bermanfaat bagi peneliti.
6. Orang Tua dan Adik saya yang telah memberikan dukungan, saran, doa dan bantuan saat penyusunan skripsi ini.
7. Ferri Fredilay yang telah membantu saya dengan sepenuh hati dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Hellen, Wilan, Yuli dan Kharen selaku teman baik saya yang memberikan semangat dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya. Demikian yang dapat peneliti sampaikan.

Tangerang, 03 Januari 2024

Penulis

Jelita Stela Fransiska

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
LEMBAR REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB II PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB III LANDASAN TEORI.....	11
A. Gambaran Umum Teori.....	11
1. Teori Atribusi.....	11

2. Pajak.....	12
3. Efektivitas Sistem Perpajakan.....	26
4. Tarif Pajak	32
5. Kualitas Pelayanan Fiskus.....	35
6. Kepatuhan Wajib Pajak	37
B. Hasil Penelitian Terdahulu	43
C. Kerangka Pemikiran.....	48
D. Perumusan Hipotesa.....	50
BAB IV METODE PENELITIAN	54
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Objek Penelitian.....	54
C. Jenis dan Sumber Data	55
D. Populasi dan Sampel	55
E. Teknik Pengumpulan Data	58
F. Operasional Variabel Penelitian	60
G. Teknik Analisis Data	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
A. Sejarah Singkat Kantor PT China Harbour Jakarta Real Estate Development	72
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	76
C. Analisis Hasil Penelitian	81
B. Pembahasan.....	106
BAB VI PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LEMBAR KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

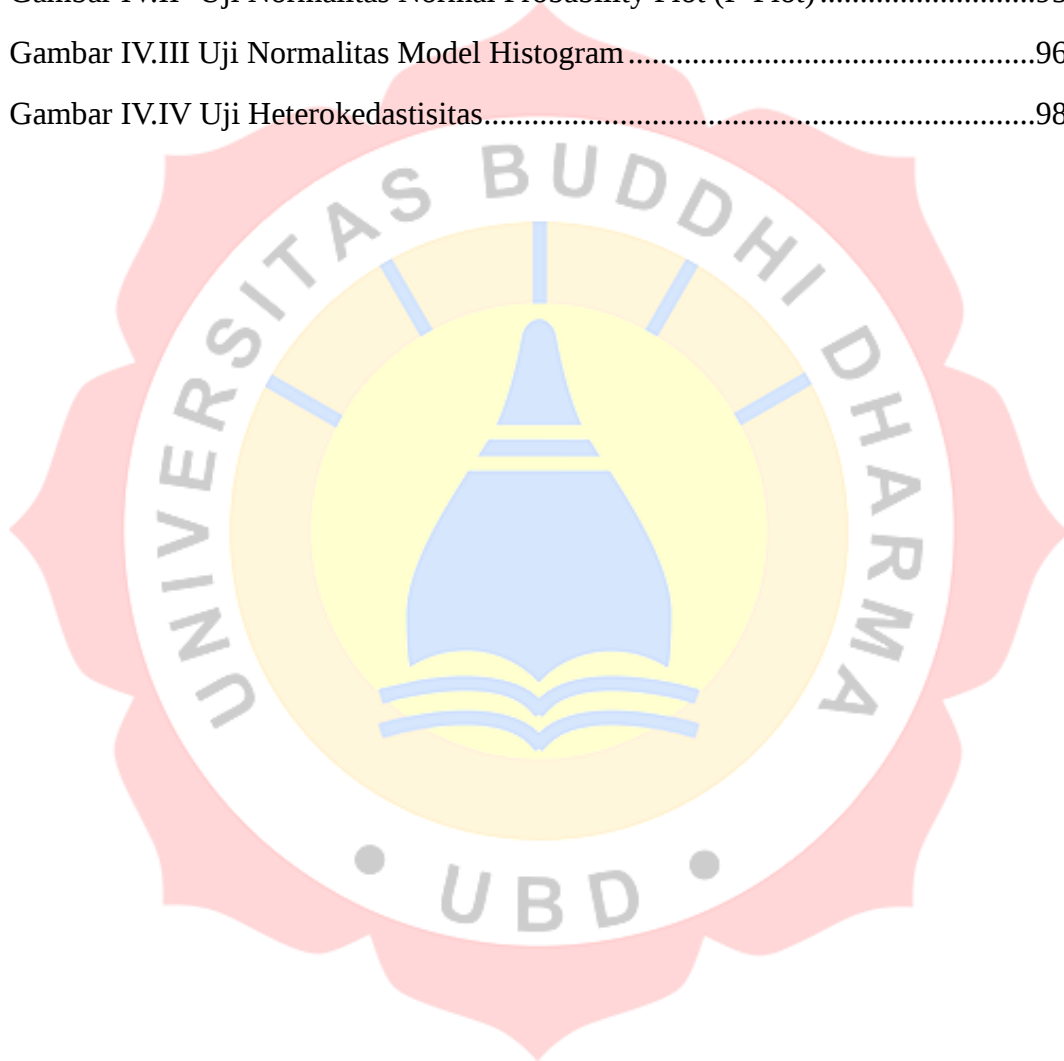


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1 Umur Responden	78
Tabel IV.2 Jenis Kelamin.....	79
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir.....	80
Tabel IV.4 Status Pekerjaan.....	80
Tabel IV.5 Efektivitas Sistem Perpajakan (X1).....	81
Tabel IV.6 Tarif Pajak (X2)	82
Tabel IV.7 Kualitas Pelayanan Fiskus (X3).....	82
Tabel IV.8 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	83
Tabel IV.9 X1 Efektivitas Sistem Perpajakan.....	84
Tabel IV.10 X2 Tarif Pajak.....	85
Tabel IV.11 X3 Kualitas Pelayanan Fiskus	85
Tabel IV.12 Y Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	86
Tabel IV.13 Uji Validitas Efektivitas Sistem Perpajakan (X1)	87
Tabel IV.14 Uji Validitas Tarif Pajak (X2)	89
Tabel IV.15 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	90
Tabel IV.16 Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).....	92
Tabel IV.17 Uji Normalitas.....	94
Tabel IV.18 Uji Multikolinearitas.....	97
Tabel IV.19 Uji Regresi Linier Berganda.....	99
Tabel IV.20 Uji Determinasi Linear Sederhana Efektivitas Sistem Perpajakan.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.I Kerangka Pemikiran	49
Gambar III.I Tabel Operasional Variabel.....	62
Gambar IV.I Struktur Organisasi Perusahaan.....	73
Gambar IV.II Uji Normalitas Normal Probability Plot (P-Plot)	95
Gambar IV.III Uji Normalitas Model Histogram	96
Gambar IV.IV Uji Heterokedastisitas.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Skor Responden

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 26

Lampiran 4 Tabel R

Lampiran 5 Tabel T

Lampiran 6 Tabel F



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan kewajiban pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan kemakmuran rakyatnya. Keberhasilan negara dalam pemungutan pajak tentunya dapat diukur dari berapa banyak realisasi pendapatan dari pajak yang ada. realisasi pendapatan dari pajak ini berasal dari tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayarkan pajaknya. Pajak yang ditagih dapat menjadi indikator bagi pertumbuhan ekonomi Masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Jonatan dan Samosir, 2023) yang berisi tentang adanya berbagai factor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang didalamnya ada pajak. Keberhasilan dalam system perpajakan harus terus diwujudkan.

Di negara Indonesia ini, pajak memiliki sistem yaitu sistem self assessment. Menurut penelitian (Setiawan dan Suhendra, 2022) sistem self assesment artinya pemerintah memberi kewenangan terhadap masyarakat dalam mendaftar, menghitung, membayar, dan melaporkannya secara individu besarnya pajak terutang sesuai ketentuan. System ini mendorong bagi wajib pajak untuk menyesuaikan tarif pajak sesuai dengan kemampuan masing-masing. Tentunya hal ini meringankan bagi wajib pajak dalam penyesuaian tarif pajak.

(Afifah, 2019) Namun, tidak semua wajib pajak patuh terhadap peraturan pajak, karena ketidakpatuhan wajib pajak tersebut dapat berakibat potensi penerimaan sektor pajak tidak berbanding lurus dengan penerimaan pajak. Beberapa factor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dapat dilihat dari faktor eksternal dan internal.

(Romansyah dan Fidiana, 2020) Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri sendiri yang berhubungan dengan karakteristik setiap individu tersebut yang menjadi penyebab menjalankannya kewajiban perpajakan. Selain itu, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri individu, contohnya dari lingkungan atau situasi sekitar individu tersebut tentunya factor ini yang menyebabkan timbulnya kepatuhan wajib pajak yang cenderung tidak stabil setiap tahunnya. Hal ini menjadi tolak ukur bagi wajib pajak maupun pihak pemungut pajak dalam memperhatikan factor apa saja yang mempengaruhi didalam perpajakan yang ada. Factor-faktor ini tidak dapat dianggap sebelah mata demi kelancaran dan peningkatan pendapatan perpajakan negara. Factor ini juga yang tentunya mempengaruhi pendapatan negara melalui pajak. Dalam penelitian (Desilie dan Suhendra, 2022) dijelaskan bahwa pendapatan perpajakan di Indonesia pada tahun 2019 berhasil mendapatkan pendapatan pajak sebesar Rp 1.546.141,90 miliar, jika dibandingkan dengan sumber penerimaan yang diterima oleh Indonesia lainnya, pajak menguasai sebesar 78,8% dalam total pendapatan yang telah diperoleh

oleh negara. Hasil ini membuktikan pemungutan pajak yang optimal akan berdampak positif bagi perekonomian negara. Selaras dengan (Yuniarsih dan Sutandi, 2023) menyatakan bahwa hasil dari penerimaan pajak yang tinggi akan membuat sumber daya finansial dalam menjalankan perekonomian negara.

Faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terlihat sangat signifikan terjadi pada tahun 2022. Dilansir dari website pajakku.com, tingkat kepatuhan wajib pajak terjadi penurunan menjadi 80%. Persentase ini turun 4% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2021 dengan tingkat kepatuhan wajib pajak 84%. Padahal, persentase ini terus meningkat dari rentang tahun 2016 sampai dengan 2021. Tentunya hal ini menimbulkan banyak pertanyaan dan meninggalkan kejanggalan. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak yang berada dibawah Kementerian Keuangan terus melakukan Upaya untuk terus meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

(Sari dan Jati, 2019) Upaya – Upaya terus dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan fiskus dan efektivitas system pajak. Kualitas layanan dapat diukur dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dengan cara memberikan layanan dengan tanggapan, kemampuan, kesusilaan dan kepercayaan yang dimiliki oleh otoritas pajak.. Kemudian, efektivitas system perpajakan yang merupakan pengukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat keberhasilan target. (Afifah, 2019) Dengan

meningkatkan suatu kesadaran masyarakat terhadap kemauan membayar pajak, maka diperlukan beberapa perbaikan atau penyempurnaan dalam system administrasi secara modern agar tercapainya suatu efektivitas system perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi.

Kemudian, faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah karena tarif pajak yang cenderung membuat wajib pajak malas untuk membayar pajaknya. (Romansyah dan Fidiana, 2020) Tarif pajak sendiri merupakan suatu penetapan persentase berdasarkan undang-undang perpajakan digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor, atau dipungut oleh wajib pajak . Tarif pajak yang terus meningkat tentunya akan membuat wajib pajak akan keberatan dan akan berbuat perilaku yang menyimpang dalam pelaksanaan perhitungan pajak yang akan disetor. Dari hal inilah yang membuat tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya akan turun jika tidak adanya kebijakan dari Direktorat Jenderal Pajak dalam Upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Upaya Direktorat Jenderal Pajak pun harus dirasakan oleh berbagai kalangan, termasuk Perusahaan. Perusahaan merupakan objek pajak yang sangat penting dalam pemungutan pajak. Tak hanya pajak badan, tetapi juga ada pajak orang pribadi yang akan dipungut dari karyawan – karyawan yang ada di Perusahaan tersebut. (Afritenti *et al.*, 2020) Perusahaan akan menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menginput pajak yang akan dipungut. DJP

sudah membuatkan system pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box dan ebanking. System perpajakan ini yang akan menunjang tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi dalam membaya dan melaporkan kewajiban pajaknya.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus terus ditingkatkan untuk mewujudkan realisasi kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Wajib pajak orang pribadi yang merupakan karyawan Perusahaan akan melaporkan dan membayar pajaknya dengan mengisi formulir pajak, menghitung pajak sendiri dan menyetor pajak mandiri. (Sulistyorini, 2019) Dengan system perpajakan Indonesia yang memberikan ruang mandiri untuk wajib pajak membuat kerap kali membuat wajib pajak melakukan Tindakan penghindaran, pengelakan, penggelapa pajak, penyeludupan dan pelalaian pajak yang akhirnya akan merugikan negara yaitu berkurangnya penerimaan pajak. Hal ini kerap terjadi pada wajib pajak orang pribadi yang tidak percaya atas system pajak dan realisasi dari pemakaian pajak tersebut.

Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Hal ini dikarenakan efektivitas system pajak yang diberikan oleh petugas pajak dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yang telah diberlakukan dapat memberikan efek jera bagi para

wajib pajak agar lebih patuh. Sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan meskipun tingkat tarif pajak tinggi atau rendah , wajib pajak enggan untuk membayar karena kurangnya kepatuhan wajib pajak itu sendiri

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan membayar pajak terhadap peraturan perpajakan. Persepsi yang baik tentang efektivitas system perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa system administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menunjukkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan perpajakan dan efektivitas system perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan direktorat jenderal pajak memanfaatkan teknologi modern sebagai layanan perpajakan secara online supaya memotivasikan wajib pajak lebih memiliki kemauan dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Pajak Orang Pribadi dan memutuskan untuk mengambil judul **“PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN,TARIF PAJAK DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI KASUS**

DI PT. CHINA HARBOUR JAKARTA REAL ESTATE DEVELOPMENT)’’.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas system pajak harus ada perbaikan dan dipertahankan untuk menciptakan system pajak yang mudah digunakan. Hal ini tentunya akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Kualitas pelayanan fiskus sangat penting untuk dijaga agar wajib pajak orang pribadi dapat dengan mudah menyalurkan pajaknya dan merasa nyaman dalam melakukan kewajibannya.
3. Tarif pajak sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini terbukti jika tarif pajak yang dipungut tinggi maka wajib pajak orang pribadi cenderung untuk menghindari untuk membayar pajak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis berkeinginan untuk meneliti permasalahan berikut:

- a. Apakah Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.?
- b. Apakah Tarif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi ?

- c. Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi?
- d. Apakah Efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak dan kualitas pelayanan fiskus sudah memiliki pengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh Efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.
- b. Menganalisis pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.
- c. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi.
- d. Menganalisis Upaya Dalam Peningkatan Tingkat Kepatuhan Wajib Orang Pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya:

- a. Untuk Akademik:

Dapat memberikan informasi yang relevan bagi pembaca mengenai *pengaruh efektivitas sistem pajak, tarif pajak dan*

kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang mungkin akan memberikan informasi terbaru bagi pembaca

b. Untuk Peneliti selanjutnya:

Dapat memberikan informasi yang terbaru sehingga dapat dimanfaatkan oleh peneliti selanjutnya tentang topik yang dibahas dengan guna menghasilkan informasi yang terbaru.

c. Untuk Pemerintah:

Untuk memberikan informasi yang terbaru mengenai berpengaruh atau tidak berpengaruh dalam pembahasan yang diteliti, mengingat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak merupakan hal penting dalam pelaksanaan pemungutan pajak

F. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, akan dijabarkan pemikiran yang mendasari penulis melakukannya penelitian ini. Penulis akan memberikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini, penulis akan menguraikan teori-teori yang digunakan oleh penulis. Kemudian, pada bab ini juga

akan dijabarkan hasil- hasil dari penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis yang mendasari penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis akan menjelaskan jenis dan sumber data, penentuan jumlah sampel, metode pengumpulan sampel, metode analisis data, dan operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan deskripsi obyek penelitian, seluruh proses, dan teknik analisis data hingga hasil dari pengujian seluruh hipotesis penelitian sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan implikasi dari keseluruhan hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini. Selain itu, dalam bab ini akan dijelaskan apa saja saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih mengembangkan penelitiannya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Teori

1. Teori Atribusi

(Widyawati dan Prastiwi, 2021) Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan suatu proses dimana orang berupaya menguasai serta menerangkan hal-hal yang jadi pemicu dari sesuatu kejadian ataupun sikap seseorang. Teori ini mengargumentasikan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua perihal, ialah perilaku internal dan perilaku eksternal. Perilaku internal yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang contohnya kemampuan, pengetahuan atau usaha sedangkan perilaku eksternal yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar contohnya keberuntungan, kesempatan, lingkungan.

Teori atribusi menjelaskan bagaimana cara dalam mempertimbangkan orang secara berbeda, tergantung pada arti atau makna yang kita hubungkan pada perilaku tertentu. Ada 3 faktor dalam menentukan perilaku tersebut dari internal maupun eksternal, yaitu:

1. Kekhususan, artinya seseorang akan mempresepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Kekhususan akan dinilai sebagai atribusi eksternal jika perilaku seseorang dianggap satu hal yang luar biasa oleh individu lain dan dinilai sebagai atribusi inter

- nal. Jika perilaku seseorang dianggap biasa saja oleh individu lain.
- 2. Konsensus, artinya jika semua orang memiliki kesamaan cara pandang dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Konsensus dinilai sebagai atribusi eksternal jika konsensusnya rendah dan dinilai sebagai atribusi internal jika konsensusnya tinggi.
- 3. Konsistensi, artinya jika seseorang menilai perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten suatu perilaku seseorang maka orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, faktor eksternal seperti sistem perpajakan, tarif pajak, pelayanan fiskus dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2. Pajak

Menurut (Nisa *et al.*, 2018) mengatakan bahwa :

Pajak merupakan salah satu cara pemerintah dalam membiayai Pembangunan di Indonesia untuk mensejahterahkan Masyarakat. Pajak merupakan kewajiban yang harus dikerjakan oleh Masyarakat sebagai bukti bakti kepada negara.

Menurut (Ayuningtya dan Samosir, 2022) Pemungutan pajak bersifat wajib karena berdasarkan undang-undang Pembiayaan yang terjadi saat ini merupakan bentuk dari adanya pajak yang digunakan untuk kepentingan

Masyarakat pula. Menurut (Putra dan Samosir, 2023) pajak adalah kontribusi wajib terhadap pemerintah yang terhutang wajib pajak tanpa kompensasi secara terus menerus.

Pada awal mulanya pajak merupakan pemberian sukarela rakyat terhadap raja yang berkuasa saat itu. Ternak, hasil tani dan uang merupakan bentuk dari pemberian sukarela tersebut. Semenjak Belanda datang ke Indonesia pada saat VOC berdiri, sudah ada pajak berupa upeti. Kemudian istilah pajak muncul dalam UUD 1945 dalam pasal 23 yang menjelaskan bahwa segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang.

Menurut (Dwikora, 2019) Pajak juga memiliki fungsi yang berguna untuk mengetahui apa saja yang akan digunakan dengan adanya pajak. Dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia Edisi 2, menyatakan bahwa Fungsi pajak yaitu :

- 1) Fungsi Budgetair, merupakan sumber keuangan negara. Artinya adalah pajak sebagai sumber keuangan negara memiliki peran penting dalam menjalankan Pembangunan yang ada di Negara.
- 2) Fungsi Regulerend, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Contoh penerapan pajak sebagai pengatur adalah sebagai berikut:

- a. PPnBM. Merupakan pajak yang dikenakan bagi Wajib Pajak yang memiliki barang mewah. Semakin mewah suatu barang maka semakin tinggi pajak yang dikenakan
- b. Tarif Pajak Progresif. Merupakan pajak semakin tinggi apabila memiliki penghasilan yang tinggi atau memiliki barang yang lebih dari satu.
- c. Tarif Pajak ekspor sebesar 0%. Pajak ini merupakan yang dimaksudkan agar para pengusaha untuk mengekspor barangnya di pasar dunia sehingga akan memperbesar devisa negara.
- d. Pajak penghasilan atas penyerahan barang hasil industri tertentu. Merupakan pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang memiliki industri seperti baja, semen, dan kertas agar membayar pajak ini. Pajak ini memiliki tujuan agar terdapat penekanan produksi terhadap industri tersebut karena dapat mengganggu lingkungan dan menghasilkan polusi.
- e. Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan Batasan peredaran usaha tertentu, dimaksudkan untuk penyederhanaan perhitungan pajak.
- f. Pemberlakuan pajak liburan, dimaksudkan untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia.

Adapun syarat-syarat pemungutan pajak yang digunakan sebagai dasar untuk pemungutan pajak yaitu :

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
2. Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil pelaksanaanya yaitu dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.
3. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
4. Pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan baik bagi negara maupun warganya.
5. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)
6. Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian Masyarakat.
7. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.
8. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong Masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Menurut (Resmi, 2019) Pajak juga memiliki teori-teori yang mendukung dalam proses pemungutan pajak, Teori - teori yang mendukung pemungutan pajak antara lain :

a. Teori asuransi

Negara melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan hak-hak rakyatnya. Oleh karena itu rakyat harus membayar pajak yang diibaratkan sebagai suatu premi asuransi karena memperoleh jaminan perlindungan tersebut.

b. Teori kepentingan

Pembagian beban pajak kepada rakyat didasarkan oleh kepentingan masing-masing orang. Semakin besar kepentingan seseorang terhadap negara, semakin tinggi pajak yang harus dibayar.

c. Teori daya pikul

Beban pajak untuk semua orang harus sama beratnya. Artinya pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul masing-masing orang.

d. Teori bakti

Dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada hubungan rakyat dengan negaranya. Sebagai warga negara yang berbakti, rakyat harus selalu menyadari bahwa pembayaran pajak adalah suatu kewajiban.

e. Teori asas daya beli

Dasar keadilan terletak pada akibat pemungutan pajak. Artinya adalah memungut pajak berarti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga negara. Selanjutnya negara akan menyalurkan Kembali ke Masyarakat dalam bentuk pemeliharaan kesejahteraan Masyarakat. Dengan demikian kepentingan seluruh Masyarakat lebih diutamakan.

Pajak memiliki kedudukan hukum dalam bagian dari hukum publik. Dalam mempelajari bidang hukum, berlaku apa yang disebut *lex specialis derogate lex generalis*. Yang artinya adalah peraturan khusus lebih diutamakan daripada aturan umum, maka akan berlaku ketentuan yang diatur dalam peraturan umum.

Dalam hal ini peraturan khusus adalah hukum pajak, sedangkan peraturan umum adalah hukum public atau hukum lain yang sudah ada sebelumnya. Hukum pajak menganut paham imperative, yaitu pelaksanaannya tidak dapat ditunda. Contoh dalam hal pengajuan keberatan. Sebelum ada keputusan dari DJP bahwa keberatan tersebut diterima, maka wajib pajak yang mengajukan harus terlebih dahulu membayar pajak sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Hukum pajak dibagi menjadi dua hukum, yaitu :

a. Hukum pajak materiil

Merupakan norma-norma yang menjelaskan keadaan, perbuatan dan peristiwa hukum yang harus dikenakan oleh pajak, siapa yang harus dikenakan pajak dan berapa besar pajaknya. Dengan kata lain, hukum pajak materiil mengatur tentang timbulnya, besarnya, dan hapusnya hutang pajak serta hubungan hukum antara pemerintah dengan wajib pajak. Hal yang termasuk dalam hukum pajak materiil antara lain peraturan yang memuat kenaikan, denda, sanksi, cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak serta ketentuan yang memberikan hak tagihan utama kepada fiskus, misal undang-undang pajak penghasilan dan undang-undang pajak pertambahan nilai.

b. Hukum pajak formil

Merupakan peraturan-peraturan mengenai berbagai cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi suatu kenyataan. Bagian hukum ini memuat cara penyelenggaraan penetapan suatu hutang pajak kontrol oleh pemerintah terhadap penyelenggaranya, kewajiban wajib pajak, kewajiban pihak ketiga, dan prosedur dalam pemungutannya. Hukum pajak formil dimaksudkan untuk melindungi fiskus dan wajib pajak serta memberikan jaminan bahwa hukum materiilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin. Hubungan antara fiskus dan wajib pajak tidak selalu sama karena kompetensi aparatur fiskus yang terkadang ditambah atau dikurangi.

Contoh, mula-mula tidak terdapat peraturan yang melindungi wajib pajak, tetapi yang bersifat melawannya. Namun lama-kelamaan ada perbaikan terkait adanya hak-hak wajib pajak yang umumnya melindungi Tindakan sewenang-wenang pihak fiskus, contoh undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, undang-undang penagihan pajak dengan surat paksa dan undang-undang peradilan pajak.

Menurut (Resmi, 2019) Pajak dibagi menjadi menjadi beberapa jenis yang dikelompokkan dari cara pemungutan, sifat, dan Lembaga pemungutannya. Berikut adalah jenis-jenis pajak yang ada di Indonesia:

a. Berdasarkan cara pemungutan

1) Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang dipungut dan dibebankan pada wajib pajak itu sendiri. Pajak ini merupakan pajak yang harus dilakukan oleh wajib pajak yang memiliki tanggungan pajak dan tidak boleh dilimpahkan ke orang lain.

2) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang dipungut kepada wajib pajak namun dapat diwakilkan oleh orang lain dalam menjalankan kewajiban membayar pajak. Hal ini terjadi karena tidak adanya surat ketetapan pajak dalam pelaksanaan pemungutan pajak.

b. Berdasarkan sifatnya

a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif merupakan pajak yang dipungut dengan memperhatikan subjek yaitu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hal ini akan menentukan besaran tarif pajak yang akan diberikan kepada wajib pajak.

b. Pajak Objektif

Pajak objektif merupakan pajak yang dipungut dengan memperhatikan objek pajak. Objek pajak ini dapat berupa asset tetap atau asset lancar para wajib pajak yang menentukan pula besaran tarif pajak yang akan dipungut.

c. Berdasarkan Lembaga pemungutnya

a. Pajak Pusat

Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat kepada wajib pajak sebagai sumber APBN yang tentunya berpengaruh dalam Pembangunan Negara. Pelaksanaan pajak pusat dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak atau Dirjen Pajak.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah kepada wajib pajak yang digunakan untuk membiayai pengeluaran suatu daerah. Pajak daerah dilakukan oleh kantor pajak yang ada di daerah tersebut.

Pajak memiliki tata cara pemungutannya dan tata cara ini berfungsi untuk wajib pajak tahu bagaimana cara pajaknya bisa pungut. Tata cara pemungutannya, yaitu :

1. Stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel berikut:

a. Stelsel nyata

Pengenaan pajak berdasarkan pada objek sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dikenakan pada akhir periode. Contoh : PPH pasal 21, pasal 22, pasal 23, pasal 4 ayat 2 dan pasal 26.

b. Stelsel anggapan

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 sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terhutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu hingga akhir tahun pajak. Kelemaha stelsel ini adalah pajak yang dibayar idak berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Contoh : angsuran bulanan PPH pasal 25.

c. Stelsel campuran

Merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya jika lebih kecil, kelebihannya dapat diminta Kembali.

2. Asas pemungutan pajak

a. Asas domisili. Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

b. Asas sumber. Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber dari wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

c. Asas kebangsaan. Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3. Sistem pemungutan pajak

a. *Official assessment sistem*

Suatu sistem yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

Sistem ini memiliki ciri-ciri yaitu wewenang untuk menentukan

besarnya pajak terhutang ada pada fiskus, wajib pajak bersifat pasif dan hutang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. Self assessment sistem

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. Sistem ini memiliki ciri-ciri yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang ada pada wajib pajak sendiri, wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang dan fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. With holding sistem

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Ciri-ciri sistem ini adalah wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

Menurut (Waluyo, 2019) proses pemungutan pajak akan memiliki peluang untuk timbulnya hutang pajak yang berkaitan dengan pembayaran pajak, memasukkan surat keberatan, menentukan saat dimulai dan berakhirnya jangka waktu kadaluarsa, menerbitkan surat ketetapan pajak kurang bayar dan surat

ketetapan pajak kurang bayar tambahan, serta menentukan besarnya denda atau sanksi administrasi lainnya. Terdapat dua ajaran yang mengatur timbulnya hutang pajak, yaitu :

1. Ajaran materiil

Menyatakan bahwa hutang pajak timbul karena diberlakukannya undang-undang perpajakan. Dalam ajaran ini seseorang akan secara aktif menentukan apakah dirinya dikenakan pajak atau tidak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ajaran ini konsisten dengan penetapan *self assessment system*.

1. Kompensasi

Dapat diartikan sebagai kompensasi kerugian maupun kompensasi karena kelebihan pembayaran pajak.

2. Kadaluwarsa

Berarti telah lewat batas waktu tertentu. Jika dalam jangka waktu tertentu suatu hutang pajak tidak ditangih oleh pemungutnya, hutang pajak tersebut dianggap telah lunas/dihapus/berakhir dan tidak dapat ditagih lagi. Hutang pajak akan kadaluwarsa setelah melewati waktu sepuluh tahun, dihitung sejak saat terhutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak atau tahun pajak yang bersangkutan.

3. Pembebasan/penghapusan

Kewajiban pajak oleh wajib pajak tertentu dinyatakan dihapus oleh fiskus karena setelah dilakukan penyidikan,

ternyata wajib pajak tidak mampu lagi memenuhi kewajibannya.

Hal ini biasanya terjadi karena wajib pajak mengalami kebangkrutan maupun kesulitan likuiditas.

Dalam pemungutan pajak tentunya akan memiliki hambatan yang akan menghambat pajak untuk dipungut. Hambatan-hambatan tersebut adalah

1. Perlawanan pasif. Merupakan perlawanan Masyarakat enggan membayar pajak yang disebabkan oleh perkembangan intelektual dan moral Masyarakat, system perpajakan yang sulit dipahami dan system control tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.
2. Perlawan aktif. Merupakan perlawan yang meliputi usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak.
3. *Tax avoidance*. Merupakan usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
4. *Tax evasion*. Merupakan usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (penggelapan pajak).

Menurut (Waluyo, 2019) pajak terdapat ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Ketentuan umum dan tata cara perpajakan ini berpacu pada kebijakan pokok berikut ini:

- a. Meningkatkan efisiensi pemungutan pajak dalam rangka mendukung penerimaan negara.
- b. Meningkatkan pelayanan, kepastian hukum, dan keadilan bagi Masyarakat untuk meningkatkan daya saing dalam bidang penanaman modal, dan tetap mendukung pengembangan usaha kecil dan menengah.
- c. Menyesuaikan tuntutan perkembangan sosial ekonomi Masyarakat serta perkembangan dibidang teknologi informasi.
- d. Meningkatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban.
- e. Menyederhanakan prosedur administrasi perpajakan.
- f. Meningkatkan penerapan prinsip *self assessment* secara akuntable dan konsisten.
- g. Mendukung iklim usaha kearah yang lebih kondusif dan kompetitif..

Pajak memiliki sanksi yang diatur dalam undang-undang perpajakan yang akan menjerat (Virna Mellinda, 2023) wajib pajak yang nakal dalam proses pemungutan perpajakan. Menurut penelitian sanksi pajak adalah bentuk hukuman yang diberikan kepada pelanggar hukum. Sanksi juga penting untuk membangun disiplin dalam pembayaran pajak. Sanksi pajak dapat berupa sanksi administratif dan sanksi pidana.

3. Efektivitas Sistem Perpajakan

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya); manjur atau mujarab

(misalnya: obat); dapat membawa hasil; berhasil guna (misalnya: usaha, tindakan); mulai berlaku (misalnya: Undang-Undang, peraturan). (Afifah, 2019) Efektivitas Sistem Perpajakan merupakan pengukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat keberhasilan target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Dengan meningkatkan suatu kesadaran masyarakat terhadap kemauan membayar pajak, maka diperlukan beberapa perbaikan atau penyempurnaan dalam system administrasi secara modern agar tercapainya suatu efektivitas system perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi. Dalam praktik efektivitas system perpajakan, penyempurnaan system pajak yang semakin efektif mampu memberikan keberhasilan target yang menyangkut kualitas, kuantitas dan waktu. Sistem perpajakan menjadi factor penting dalam pemungutan perpajakan, hal ini selaras dengan hasil penelitian (Weti dan Sutandi, 2022) yang berpendapat bahwa factor pendukung yang penting dalam pemungutan pajak adalah adanya sistem perpajakan.

(Sari dan Jati, 2019) Modernisasi system administrasi di dukung dengan pelayanan e-system yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak seperti e-registration, e-SPT, e-Filling, e-Banking, e-Billing yang akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan adanya sarana system perpajakan tentunya akan membuat efektivitas dalam wajib pajak menggunakan serta melakukan kewajibannya dalam membayar pajak lebih mudah dan nyaman.

(Susilawati *et al.*, 2018) Berbagai macam fasilitas yang dibuat oleh Dirjen Pajak tersebut sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawab sebagai warga negara. Melalui fasilitas e-banking wajib pajak lebih mudah dalam menyetorkan pajaknya dan pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi.

(Pangesti dan Yushita, 2019) Semakin baik fasilitas yang disediakan oleh DJP akan meningkatkan kemauan wajib pajak dalam membayar pajak. Hal ini tentunya jika wajib pajak mampu memaksimalkan system perpajakan yang sudah ada yang juga berbasis internet yang tentunya akan memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajak kepada negara. Dengan demikian Efektivitas Sistem Perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak terutama orang pribadi dalam menyetorkan pajaknya kepada negara. Namun, dalam beberapa kasus kerap kali ditemukan masalah yang terjadi terhadap Efektivitas Sistem perpajakan ini. Masalah ini adalah masih adanya wajib pajak terutama orang pribadi yang belum paham mengenai system perpajakan yang sudah disediakan oleh DJP dalam pelayanan pajak. Hal ini lah yang akan mendorong pelayanan fiskus untuk berkesinambungan dalam sosialisasi system perpajakan kepada Masyarakat untuk mencapai Efektivitas Sistem perpajakan.

Ada beberapa faktor yang berkaitan dengan efektivitas system perpajakan yaitu :

- a. Keadilan dan kepastian bagi semua wajib pajak
- b. Perkembangan teknologi informasi
- c. Profesionalisme fiskus
- d. Kebijakan perpajakan
- e. System administrasi perpajakan

(Nisa *et al.*, 2018) Sistem pemungutan pajak terdapat tiga sistem, yaitu *Official Assessment Sistem*, *Self Assessment Sistem* dan *With Holding Sistem*. Menurut (Halim *et al.*, 2020) menjelaskan secara detail mengenai system pemungutan perpajakan yaitu :

- A. *Official Assessment Sistem*, merupakan sistem yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang wajib pajak menurut undang-undang perpajakan yang berlaku. System ini memiliki ciri-ciri yaitu wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, wajib pajak bersifat pasif dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- B. *Self assessment sistem*, merupakan sistem yang memberi wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Wajib pajak akan menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- C. *With holding sistem*, merupakan sistem yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib

pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Self assessment system digunakan di Indonesia sebagai sistem pemungutan pajak yang berlaku. Menurut (Suharli dan Sutandi, 2023) *self assessment system* adalah kerangka pemisahan biaya yang memberikan kepastian tentang berapa banyak wajib pajak yang membayar secara angsuran. Karena karakteristik setiap jenis pajak daerah tidak sama, *self assessment system* tidak dapat diberlakukan untuk semua jenis pajak daerah. Hal ini lah yang harus di perhatikan oleh DJP untuk memastikan bahwa system pemungutan pajak harus disesuaikan oleh daerah atau diadakan sosialisasi mengenai system pemungutan pajak yang sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak disuatu daerah tertentu.

Efektivitas system perpajakan harus memiliki persepsi yang baik bagi Wajib Pajak yang tentunya akan mempengaruhi naiknya Kepatuhan Wajib Pajak yang juga berpengaruh dalam peningkatan Efektivitas Sistem perpajakan yang baik dan berkualitas. Menurut (Kuma, 2019) DJP diharapkan terus mengembangkan sistem perpajakan untuk membuat wajib pajak lebih efektif dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Dalam penelitian (Kuma, 2019) menyatakan bahwa hubungan dari persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak berpengaruh signifikan,

Menurut (Feni Nofiani, 2022) Persepsi efektifitas sistem perpajakan adalah pendapat berupa kesan yang dirasakan oleh wajib pajak terhadap sistem perpajakan baik dalam perhitungan, pembayaran ataupun pelaporan. Persepsi yang positif terhadap sistem perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk lebih memiliki kesadaran dan kemauan untuk memenuhi kewajibannya. Sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Maka dari itu Efektivitas system perpajakan harus terus ditingkatkan untuk mendorong persepsi Wajib Pajak yang positif. Indikator persepsi atas efektifitas sistem perpajakan yaitu Pelaporan sistem e-filling efektif, Pembayaran pajak melalui e-banking mudah, aman dan terpercaya, Peraturan perpajakan terbaru mudah di dapatkan melalui internet. Maka untuk memberikan perseps yang baik ada dua hal yang harus dilakukan yaitu,

- A. Sistem pajak melalui online lebih diperlengkapi dan diperbaiki. Contohnya untuk e- filling, wajib pajak yang perlu mengisi SPT 1770 belum dapat melakukan kewajibannya melalui e-filling.
- B. Sosialisasi sistem perpajakan melalui online. Masih banyak wajib pajak yang belum mengerti mengenai sistem perpajakan melalui online. Hal tersebut terlihat dari padatnya wajib pajak yang masih mendatangi KPP (Kantor Pelayanan Pajak) tempat wajib pajak tersebut terdaftar untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

4. Tarif Pajak

Menurut (Romansyah dan Fidiana, 2020) Tarif pajak merupakan suatu penetapan persentase berdasarkan undang-undang perpajakan digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor atau dipungut oleh wajib pajak.

Menurut (Lie dan Novianti, 2023) mengatakan bahwa :

Tarif pajak merupakan besaran pajak yang disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku dan harus disetor oleh wajib pajak secara mandiri dalam perhitungan besaran tarif pajaknya. Dalam menetapkan besarnya tarif pajak dapat membantu untuk tercapainya tujuan perpajakan, yaitu untuk mencapai keseimbangan pemerataan dan keadilan.

Sebagian besar wajib pajak di berbagai negara keberatan dalam membayar pajak karena tarif pajak yang tinggi dan sebagai akibatnya banyak wajib pajak yang mencoba untuk tidak membayar pajak. Dari penelitian diatas, tarif pajak harus memiliki *tax planning*. Sesuai yang diteliti oleh (Kiki dan Marsella Yudhita, 2023) *tax planning* bertujuan untuk mengatur tarif pajak yang akan dibayarkan. Hal ini didukung dalam penelitian (Avraini dan Suhendra, 2023) yang berisi tentang Perencanaan pajak yang baik tidak boleh melanggar undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku. Tentunya *tax planning* harus berlandaskan dengan moral pajak yang sesuai pula. Dalam penelitian (Agatha dan Suhendra, 2022) moral pajak merupakan sebuah pola pikir yang timbul dalam diri sendiri tentang pajak. Selain itu adanya *tax planning* sesuai dengan penelitian (Daeli dan Sutandi, 2023) menyatakan bahwa *tax*

planning dapat mengatur pengeluaran penghasilan dalam proses perpajakan.

Menurut Economic deterrence theory (EDT) menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menentukan manfaat dan biaya untuk melakukan penghindaran pajak.. (Dewi *et al.*, 2020) Tarif pajak menjadi persoalan yang penting dan serius, apabila tidak dipertimbangkan dengan baik, banyak wajib pajak di beberapa Negara yang merasa keberatan untuk membayar pajak karena tarif pajak yang tinggi, sehingga banyak yang tidak ingin membayar pajak bahkan berusaha untuk menghindari pajak.

Menurut (Dwikora, 2019) dalam bukunya yang berjudul Perpajakan Indonesia Edisi 2, Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu

- 1) Tarif proporsional merupakan tarif yang berupa persentase tetap terhadap berapapun yang dikenai pajak. . Dalam hal ini contohnya adalah adanya PPN sebesar 10% dan PPB sebesar 0.5% dari apapun objek pajaknya. Salah satu contoh tarif proporsional yang ditentukan Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak), yaitu pajak pertambahan nilai (PPN) sebesar 11% sebagaimana diatur dalam UU HPP yang berlaku sejak 1 April 2022. Kemudian, ada juga pajak bumi dan bangunan (PBB) dengan tarif paling tinggi 0,5% sebagaimana diatur dalam Pasal 41 UU HKPD.

2) Jenis tarif yang terakhir adalah tarif tetap atau tarif regresif yang dimana saat pemungutan tarif pajaknya akan selalu tetap tanpa melihat jumlah dari keseluruhan dasar pengenaan pajaknya. Sehingga, tarif yang dikenakan besarannya sama bagi seluruh wajib pajak.

Tarif tetap ini juga diartikan sebagai tarif yang akan selalu sama dan sesuai dengan peraturan yang diberlakukan oleh pemerintahan seperti contoh bea meterai dengan nilai yang sudah ditentukan oleh pemerintahan.

3) Tarif progresif merupakan tarif yang semakin meningkat jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Dimana dalam tarif progresif, saat pemungutan pajaknya, atas persentasenya akan naik sebanding dengan jumlah dasar pengenaan pajaknya. Di Indonesia sendiri, jenis tarif pajak inilah yang diterapkan sebagai metode pengenaan pajak penghasilan orang pribadi. Tarif selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel II.1
Tarif Pajak Progresif

Lapisan Penghasilan	Tarif Pajak
0 s.d. Rp 60.000.000	5%
>Rp. 60.000.000 s.d. Rp 250.000.000	15%
>Rp 250.000.000 s.d. Rp 500.000.000	25%
>Rp 500.000.000 s.d. Rp 5.000.000.000	30%

>Rp 5.000.000.000	35%
-------------------	-----

Sumber : (Mekari Klikpajak, 2023)

Tarif degresif merupakan kebalikan dari tarif progresif yaitu tarif yang semakin kecil jika jumlah yang dikenai pajak semakin kecil. Terdapat 3 jenis tarif pajak degresif yang dibedakan oleh besaran penurunan tarifnya. Pertama, tarif degresif proporsional yang persentase penurunannya selalu sama dan tidak terpengaruh oleh DPP. Kedua, tarif pajak degresif-degresif yang besaran penurunannya semakin kecil jika DPP meningkat. Terakhir, tarif pajak degresif-progresif yang persentase penurunan tarifnya meningkat seiring dengan meningkatnya DPP. Tarif degresif merupakan nilai presentase akan semakin kecil apabila nilai objek pengenaan pajaknya semakin besar.

5. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan petugas pajak merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak yang akan melakukan kewajibannya sebagai warga negara.

Menurut (Gaol, 2022) mengatakan bahwa :

Pelayanan fiskus ialah suatu cara petugas pajak dalam membantu menyiapkan atau mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus memiliki target untuk meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban membayar pajak.

(Paot, 2022) Dengan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas dari petugas fiskus, system perpajakannya efektif dan efisien serta membantu

meningkatkan pemahaman wai pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan dan harapan serta taat dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas harus memiliki sifat kepemimpinan merangkul. Hal ini tentunya sesuai dengan penelitian (Kevinlie dan Silaswara, 2023) mengenai pentingnya sifat kepemimpinan yang tentunya berdampak positif.

(Priatna dan Aprilyanti, 2022) Pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Masyarakat atau wajib pajak memegang peran penting dalam mewujudkan citra baik sektor perpajakan di mata Masyarakat. Menurut (Dwikora, 2019) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fiskus yang diberikan pelayanan untuk wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan sukarela tanpa mengharap kontraprestasi secara langsung. Hal ini selaras dengan hasil penelitian (Kiki dan Arisona, 2021) yang juga membahas mengenai pentingnya kualitas petugas dalam mencapai tujuan tertentu.

(Shinta Devi dan Budiarta, 2020) Tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor luar, salah satunya adalah kualitas pelayanan fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan oleh aparatur pajak yang baik dan dapat membantu wajib pajak dalam administrasi perpajakan. Tentunya pelayanan yang baik akan meningkatkan penilaian positif Wajib Pajak untuk membayar pajak dan merasa nyaman untuk melakukan kewajibannya untuk Negara. Aparatur pajak harus memiliki sikap yang humanis, ramah dan cekatan dalam melakukan pekerjaannya dalam memberikan

pelayanan kepada Wajib Pajak. Semakin baik pelayanan maka peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak akan terus meningkat dan memberikan dampak positif bagi penerimaan pajak Negara.

(Yadinta *et al.*, 2018a) Kualitas pelayanan fiskus dapat dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud. Lima dimensi kualitas pelayanan fiskus tersebut adalah

1. keandalan, yaitu kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya,
2. jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan,
3. responsif, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan,
4. empati, yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan
5. berwujud, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi

6. Kepatuhan Wajib Pajak

(Yadinta *et al.*, 2018) Kepatuhan wajib pajak adalah sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan

melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam pelaksanaan perpajakan yang tentunya juga berpengaruh dalam pendapatan negara. Wajib pajak khususnya orang pribadi merupakan kelompok yang banyak dalam menyumbangkan pajak dan sangat penting dalam menumbuhkan kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi.

(Yohana dan Pajak, 2023) Kepatuhan wajib pajak berupaya untuk memberikan kepatuhan serta kesadaran yang akan ketertiban dan peraturan dalam perpajakan, wajib pajak juga mewajibkan Wajib Pajak yang bersangkutan untuk membayar serta mengajukannya secara konsisten dan secara bersamaan untuk dirinya sendiri dan orang lain. Dalam proses mendapatkan penghasilan pajak yang diinginkan, wajib pajak harus mematuhi kewajiban perpajakannya. (Kristina dan Simbolon, 2023) Secara umum, jumlah penerimaan pajak yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas penduduk mengikuti hukum dalam hal membayar pajak bagian pajak yang adil.

Kesinambungan penerimaan negara dari sektor pajak diperlukan karena penerimaan pajak merupakan pendapatan terbesar negara. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan salah satu kunci keberhasilan negara dalam menghimpun pajak, bukan hanya dengan menunjukan aspek pajak yang bersifat ‘memaksa’ namun juga harus diikuti dengan serangkaian regulasi, prosedur dan pelayanan administrasi yang mudah. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan diatas maka kepatuhan Wajib Pajak

merupakan aspek penting mempengaruhi besarnya penerimaan pajak yang juga berpengaruh terhadap besarnya APBN. Tentu kepatuhan Wajib Pajak memiliki aspek yang mempengaruhinya seperti Tarif pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, dan juga Efektivitas Sistem Perpajakan. Aspek ini sangat penting untuk terus dikembangkan dan terus melakukan inovasi untuk mencapai tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi dan penerimaan Pajak negara yang besar pula. Kepatuhan wajib pajak harus terus ditingkatkan untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang maksimal. Hal ini sesuai dengan (Julian dan Suhendra, 2023) yang berisi tentang kepatuhan wajib pajak sebagai sumber daya manusia menjadi penentu utama dalam pertumbuhan ekonomi melalui pajak.

(A. W. Sari, 2023) Salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepatuhan pajak adalah dengan menggunakan rasio pajak. Rasio pajak juga dapat digunakan untuk mengetahui potensi pajak di suatu negara. Pada tahun 2017, rasio pajak Indonesia adalah sebesar 10,82%, dan pada tahun 2018 ditargetkan sebesar 11,6% (Nota Keuangan APBN, 2018). Rasio pajak yang dimiliki oleh Indonesia masih berada di bawah standar yang ditetapkan untuk negara-negara berkembang (lower-middle income), yang seharusnya memiliki rasio pajak 19%.

(Agun *et al.*, 2022) Terdapat dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal

sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke kantor pelayanan pajak sebelum batas waktu berakhir.

(A. W. Sari, 2023) Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab masing-masing terhadap ketentuan perpajakan yang telah berlaku. Berdasarkan UU No 28 tahun 2007 Hak dan Kewajiban Pajak yaitu:

a. Hak Wajib Pajak

1. Melaporkan pajak melalui SPT.
2. Mengajukan Permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
3. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak.
4. Melaporkan beberapa masa pajak dalam satu surat pemberitahuan masa.
5. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
6. Memperpanjang jangka waktu penyampaian surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan untuk paling lama dua bulan dengan cara

menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada DJP.

7. Membetulan surat pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat DJP belum melakukan Tindakan pemeriksaan.

8. Mengajukan keberatan pada 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. pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan.

9. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas surat keputusan keberatan.

10. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

b. Kewajiban Wajib Pajak

1. Mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP
2. Mengisi SPT dengan benar, lengkap dan jelas
3. Melaporkan usahanya pada kantor DJP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal.

4. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan peraturan Menteri keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur berdasarkan 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 melakukan pencatatan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha.
8.
 1. Memperlihatkan dokumen pendukung dasar pengenaan pajak.
 2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat.
 3. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kriteria wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT untuk semua jenis pajak dalam satu tahun.
- b. Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dalam bidang pajak selama 10- 15 tahun.

- d. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan yang memadai dan telah dilakukan pemeriksaan. Koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk jenis pajak terutang paling banyak 5%.
- e. Wajib Pajak yang laporan keuangannya dalam dua tahun terakhir diaudit dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu membantu penulis dalam melakukan penelitian. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berupa beberapa jurnal terkait dengan penulisan yang dilakukan penulis.

Tabel II.II
Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Nama Penulis (Tahun)	Judul	Variabel	Hasil
1	(Sulistyorini, 2019)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Wajib

		Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris Di Kpp Pratama Cikarang Selatan)	Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	(Romansyah dan Fidiana, 2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tarif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

3.	(Sari dan Jati, 2019)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan Wpop	Variabel Independen : Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Variabel Dependen : Kepatuhan WPOP	Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.
4.	(Paot, 2022)	Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan	Variabel Independen : Kepercayaan Publik, Pelayanan Fiskus Sanksi Pajak	Kepercayaan Publik berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul)	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Orang Pribadi. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5.	(Nisa et al., 2018)	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Layanan Drive	Variabel Independen : Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus, Efektifitas Sistem Perpajakan Variabel dependen :	Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

		Thru Sebagai Variabel Moderating	Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Pemoderasi : Layanan Drive Thru	Layanan Drive Thru memoderasi pengaruh Sistem Pemungutan Pajak bagi Wajib Pajak. Layanan Drive Thru memoderasi pengaruh Pelayanan Fiskus bagi Wajib Pajak. Layanan Drive Thru memoderasi pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan bagi Wajib Pajak.
6.	(Agun <i>et al.</i> , 2022)	Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi	Variabel Independen : Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Dependen : Kewajiban	Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh dalam memenuhi Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi Banyak aspek yang mempengaruhi

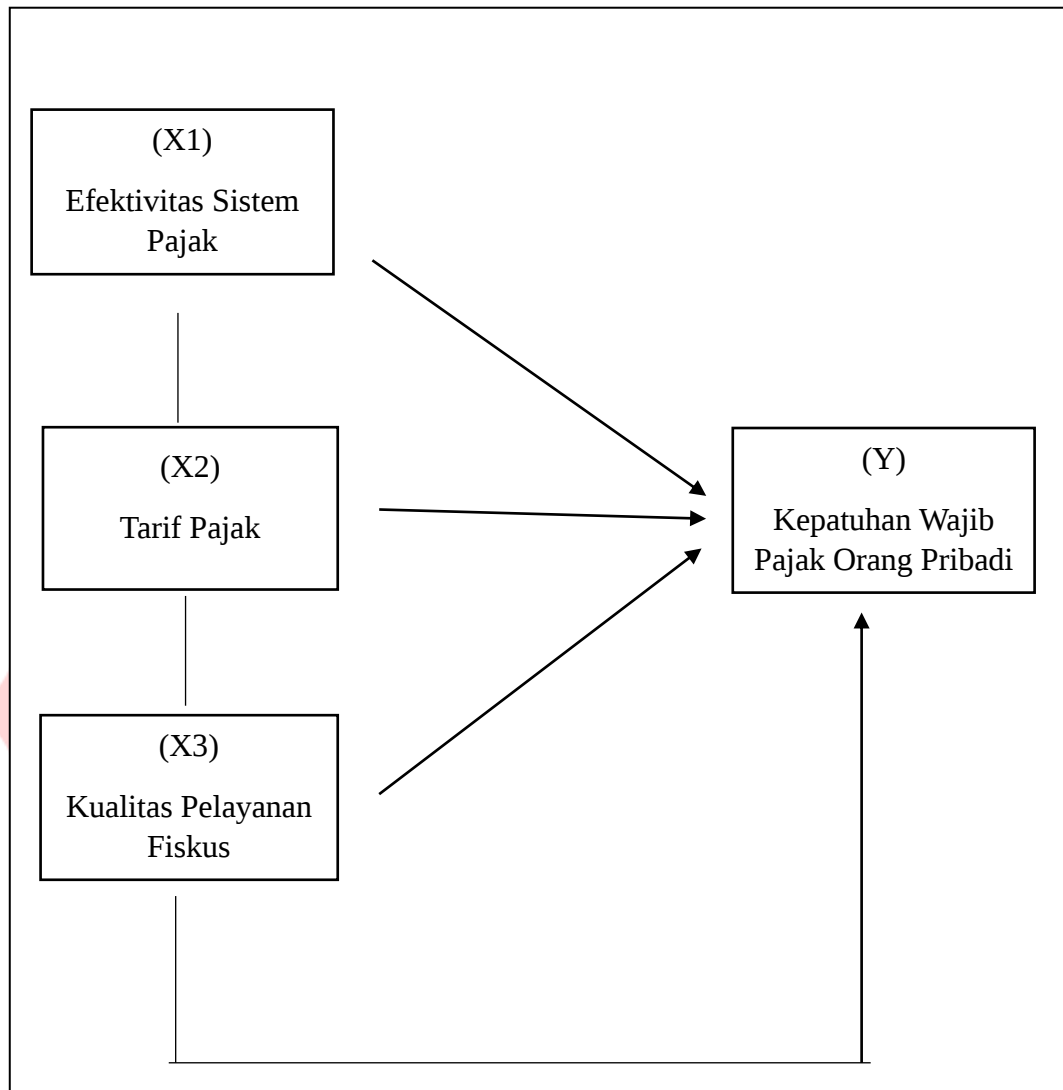
			Perpajakan Orang Pribadi	Kepatuhan Wajib Pajak
7.	(Afifah, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi	Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Efektivitas Sistem Perpajakan Variabel Dependen : Kepatuhan WP Orang Pribadi	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sumber : Olahan sendiri dari penelitian terdahulu (2024)

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Efektivitas Sistem Pajak, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Maka kerangka pemikiran yang terbentuk adalah seperti Gambar *III.1* berikut

Gambar II.I
Kerangka Pemikiran



Sumber : Data Diolah Sendiri

Keterangan :

X : Variabel Independen

Y : Variabel Dependen

D. Perumusan Hipotesa

Menurut (Soesilo, 2019) Hipotesis pada umumnya diartikan sebagai jawaban (dugaan) sementara dari masalah suatu penelitian. Atas dasar diatas, Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang harus di uji lagi kebenarannya.

1. Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Efektivitas Sistem Perpajakan adalah pengukuran yang menyatakan seberapa jauh tingkat keberhasilan target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. Semakin tinggi tingkat efektivitas sistem perpajakan maka semakin tinggi pula pengaruh yang dihasilkan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini tentunya akan memberikan efek positif dalam Upaya peningkatan pemungutan pajak yang terjadi. Sistem perpajakan yang sudah dimiliki harus terus ditingkatkan untuk mencapai efesiensi yang tinggi dalam penggunaannya. Dalam penelitian (Afifah, 2019) sistem perpajakan yang ada diharapkan memiliki efektivitas dalam hal kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan memberikan citra yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan. Maka berdasarkan hal tersebut Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah

H1: Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2) Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tarif pajak merupakan besaran pajak yang disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku dan harus disetor oleh wajib pajak secara mandiri dalam perhitungan besaran tarif pajaknya. Dari pengertian diatas menyatakan bahwa Tarif Pajak merupakan Besaran pajak yang wajib untuk dibayar oleh Wajib Pajak termasuk WPOP dengan dasar undang-undang yang berlaku dan disetor secara mandiri. Tarif pajak yang semakin tinggi akan membuat tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan menurun dan begitu juga sebaliknya. Menurut penelitian (Romansyah dan Fidiana, 2020) Berdasarkan pada theory of planned behavior besarnya tarif pajak berhubungan dengan normative belief yaitu kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap keputusan yang muncul karena pengaruh orang lain dan memotivasi untuk menyetujui kepuasan tersebut. Maka berdasarkan hal tersebut Hipotesis yang dirumuskan adalah :

H2: Tarif Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

3) Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas Pelayanan Fiskus merupakan indikator pengukuran yang dilakukan untuk mengukur pelayanan fiskus apakah memiliki kualitas yang baik atau tidak. Kualitas Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh yang besar untuk Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena Wajib Pajak yang puas terhadap Kualitas Pelayanan Fiskus akan membuat Wajib Pajak merasa nyaman dan tenang dalam menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak. Dalam penelitian (Sari dan Jati, 2019) Terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik dan cepat yang diberikan oleh fiskus selama berjalannya proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Maka berdasarkan hal tersebut Hipotesis yang dirumuskan adalah :

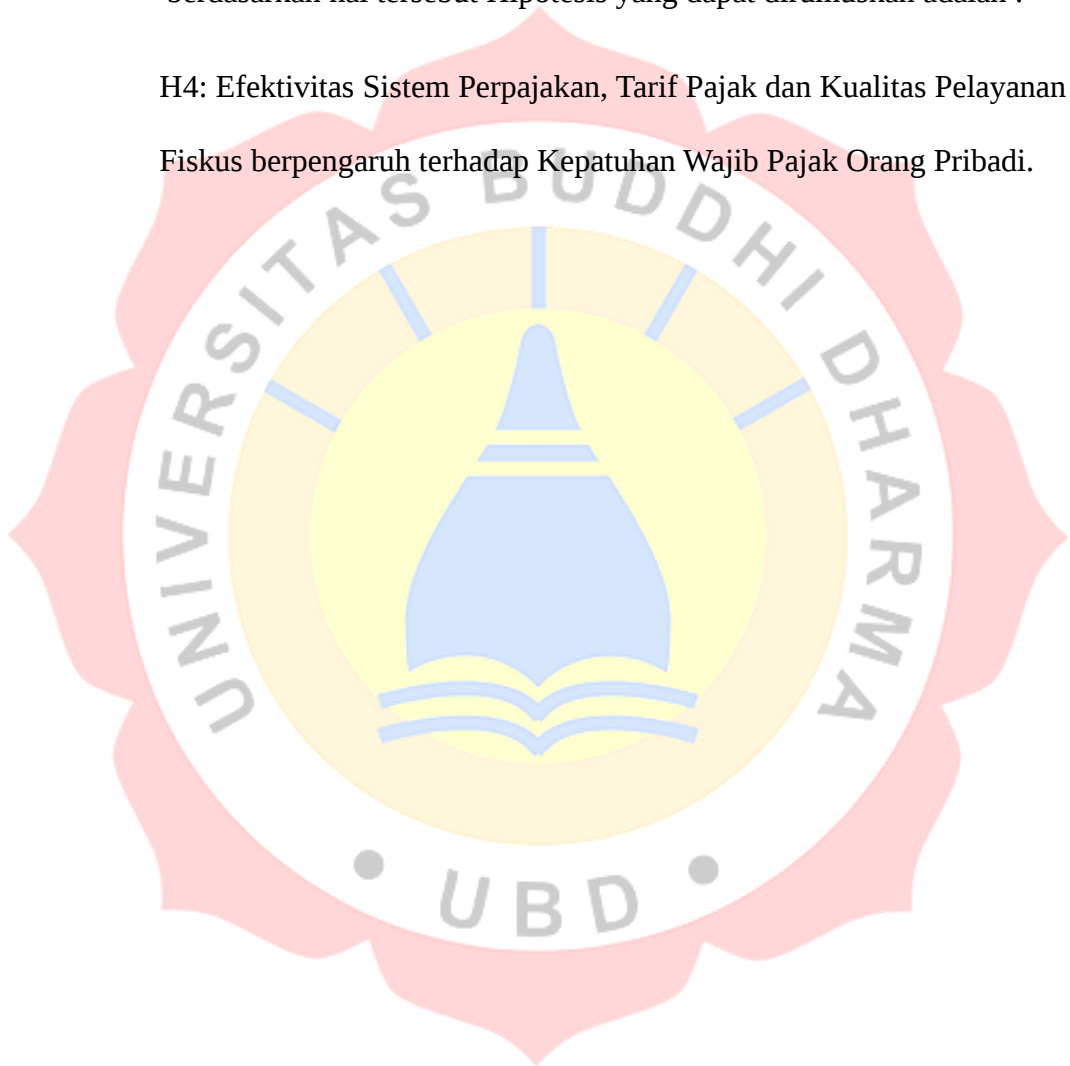
H3: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terpengaruh oleh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus

(Yadinta *et al.*, 2018b) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak sangat penting dalam pelaksanaan perpajakan yang tentunya juga berpengaruh dalam pendapatan negara. Kepatuhan Wajib Pajak adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi berbagai

macam hal dan salah tiganya adalah Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Hal ini dapat dilihat dari tiga hipotesis diatas bahwa Kepatuhan Wajib Pajak terutama Wajib Pajak Orang Pribadi sangat dipengaruhi oleh ketiga hal tersebut. Maka berdasarkan hal tersebut Hipotesis yang dapat dirumuskan adalah :

H4: Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini untuk memperoleh wawasan mengenai permasalahan yang diteliti, maka sangat penting untuk menentukan jenis penelitian yang tepat dan akan dipakai oleh peneliti untuk digunakan dan metode untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Penelitian kuantitatif Menurut (Lijan, 2022) dalam buku yang berjudul Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan praktik menyatakan bahwa penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma *positivism* yang bersifat *logicohypothetico-varifikatif* dengan berlandaskan pada asumsi mengenai objek empiris.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif. Karena penelitian kuantitatif cocok yang menggunakan dan memerlukan perhitungan untuk menjelaskan data yang diperoleh maka akan lebih efektif dalam penelitiannya. Hal ini sesuai dengan penelitian (Sutanto dan Silaswara, 2022) yang membutuhkan angka pasti dalam menguraikan hasil penelitian.

B. Objek Penelitian

Wajib pajak orang pribadi mempunyai kewajiban untuk menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak. Dalam penelitian ini, Peneliti mengambil objek penelitian wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT.

China Harbour Jakarta Real Estate Development. Responden akan mengisi kuesioner yang akan digunakan untuk melakukan penelitian yaitu pengaruh efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development.

C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sumber data primer. Data ini langsung didapatkan dari responden. Peneliti menggunakan data primer dalam penelitian ini. Menurut penelitian (Subagya dan Silaswara, 2022) Sumber primer adalah mengumpulkan secara khusus data baru oleh peneliti untuk tujuan penelitian. Sumber data primer yang diperoleh dalam penelitian ini adalah jawaban atas pertanyaan yang disebarakan kepada wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development. Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan yang dijawab langsung oleh responden dengan pendapatnya sendiri. Berdasarkan hasil penelitian (Prastica dan Silaswara, 2023) untuk evaluasi peneliti akan berlandaskan skala likert.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut (Lijan, 2022) dalam buku yang berjudul Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan praktik, menyatakan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development sebanyak jumlah 156 Wajib Pajak.

2. Sampel

Pengertian sampel menurut (Sinambela dan Sartono, 2021) dalam buku yang berjudul Metodologi Penelitian Kuantitatif Teoritik dan praktik, Sampel adalah Sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik adalah sampel yang memberikan gambaran benar dari populasi dengan kata lain sampel yang baik adalah sampel yang memiliki aspek validitas.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini dikenal dengan sampling incidental. Sampling incidental merupakan Teknik mengumpulkan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan lewat dan berjumpa dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel bisa dipandang orang yang lewat mempunyai kecocokan sebagai sumber data.

Jadi sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sebagian dari wajib pajak orang pribadi yang bekerja di PT. China Harbour Jakarta Real Estate Development.. Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena membutuhkan pengukuran yang mewakili agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungan dapat dilakukan tanpa tabel jumlah sampel dengan menggunakan rumus yang sudah ada dengan

perhitungan sederhana. Menurut (Santoso, 2023) rumus slovin memiliki kegunaan untuk menghasilkan sampel yang akurat.

Menurut (Sugiyono, 2020) dalam buku berjudul Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D menggunakan rumus slovin dengan *margin off error* 10% dalam menentukan sampel yaitu :

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

Keterangan:

n = Jumlah responden

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditoleransi 10%.

$$n = \frac{156}{1 + 156 (10)^2}$$

$$n = \frac{156}{1 + 156 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{156}{1 + 156 (0,01)}$$

$$n = \frac{156}{157 (0,01)}$$

$$n = \frac{156}{1,57}$$

$n = 99,3$ (Dibulatkan 100)

Dari perhitungan diatas, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2020) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D mendeskripsikan mengenai teknik pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian terdahulu untuk menentukan hal yang perlu dianalisis. Jika peneliti mau mengetahui responden lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan tatap muka (*face to face*) dengan penduduk setempat. Wawancara juga memberikan pertanyaan-pertanyaan secara lisan dengan jawaban langsung dari responden.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah proses pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Ketika peneliti ingin mengetahui variabel yang tepat untuk dianalisis, kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efektif. Dalam penelitian ini, responden akan diberikan pertanyaan bias berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Responden memiliki hak untuk menjawab kuisisioner dengan pendapat masing-masing.

3. Observasi

Observasi adalah suatu proses pengumpulan data dengan ciri ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan metode yang lain seperti wawancara dan kuesioner. Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi kepada orang tetapi juga terhadap objek alam lainnya. Ketika tidak banyak responden dalam penelitian ini dan fokusnya adalah pada tingkah laku manusia, proses kerja, serta fenomena alam, maka observasi sebagai teknik pengumpulan data. Dalam hal ini peneliti akan mengamati lingkungan sekitar untuk meneliti objek atau subjek pajak.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode kuisisioner atau angket sebagai metode pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2020) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyajikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau dokumen tertulis yang meminta jawaban. Ada dua jenis pertanyaan survei: pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup.

- a. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharuskan responden menuliskan jawaban dalam format deskriptif.
- b. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharuskan responden memilih alternatif jawaban dari semua pertanyaan yang tersedia.

Pertanyaan survei yang mengharapkan tanggapan berupa data nominal, ordinal, interval, atau rasio adalah (Sugiyono, 2020) dalam bentuk pertanyaan tertutup. Survei atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini

merupakan kuesioner tipe tertutup, dimana responden hanya perlu mengecek salah satu jawaban yang dianggap benar.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh pihak yang melakukan penelitian untuk mengukur fenomena yang terjadi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yaitu daftar pernyataan tertulis yang bertujuan untuk memperoleh data berupa tanggapan dari responden. Skala likert mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok orang terhadap fenomena sosial.

Skala Likert yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai minimum 1 dan nilai maksimum 5. Hal ini diharapkan akan menghasilkan tanggapan yang lebih tepat dari responden, (Sugiyono, 2020).

Tabel III.I
Skor Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : (Sugiyono, 2020)

F. Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan dua variabel yaitu variabel terikat dan variabel bebas sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas merupakan variable yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel ini sering disebut variable stimulus, prediktor, dan anteseede, atau dalam bahasa Indonesia sebagai variabel bebas.

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu :

X1 : Efektivitas Sistem Perpajakan

X2 : Tarif Pajak

X3 : Kualitas Pelayanan Fiskus

2. Variabel Terikat (*dependent Variabel*)

Variabel ini sering disebut variabel *output*, kriteria, dan konsekuensi, atau dalam bahasa Indonesia sebagai variable terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas tersebut.

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu:

Variabel Y = Kepatuhan Wajib Pajak

Berikut ini Lampiran tabel mengenai operasionalisasi variabel yang dijelaskan sebagai berikut :

Gambar III.I
Tabel Operasional Variabel

No	Variabel	Sumber	Indikator	Skala
1	Efektivitas Sistem Perpajakan (X1)	(Afifah, 2019)	1. Peningkatan Efektivitas Sistem Perpajakan yang dirasakan Wajib Pajak. 2. Sistem perpajakan yang dibuat oleh DJP. 3. Wajib Pajak Mengetahui Sistem Perpajakan yang dibuat oleh DJP 4. Cara pemakaian sistem perpajakan yang dibuat oleh DJP. 5. Manfaat dari Efektivitas Sistem Perpajakan.	Likert
2.	Tarif Pajak (X2)	(Romansyah dan Fidiana, 2020)	1. Wajib Pajak tahu cara menghitung besar Tarif Pajak. 2. Kebijakan perpajakan yang berlaku memudahkan Wajib Pajak dalam menghitung Tarif Pajak. 3. Tarif Pajak sesuai dengan besaran penghasilan masing-masing Wajib Pajak.	Likert

			4. Tarif Pajak yang dikenakan tidak terlalu berat bagi Wajib Pajak. 5. Wajib Pajak sanggup untuk membayar pajak sesuai besaran Tarif Pajak.	
3.	Kualitas Pelayanan Fiskus (X3)	(Gaol, 2022)	1. Pelayanan Fiskus harus membuat Wajib Pajak nyaman. 2. Wajib Pajak puas akan Pelayanan yang diberikan oleh Fiskus. 3. Wajib Pajak merasakan langsung manfaat dari Pelayanan yang diberikan oleh Fiskus. 4. Fiskus memiliki sikap yang ramah. 5. Fiskus memiliki kinerja yang baik.	Likert
4.	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	(Yadinta <i>et al.</i> , 2018b)	1. Wajib Pajak membayar pajak dengan taat. 2. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu. 3. Tidak adanya pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak. 4. Wajib Pajak membayar pajak	Likert

			sesuai dengan besaran pajak yang dihitung berdasarkan penghasilannya. 5. Wajib Pajak selalu membayar kekurangan Pajak Penghasilan sebelum dilakukan pemeriksaan.	
--	--	--	--	--

Sumber : Jurnal Penelitian

G. Teknik Analisis Data

(Sugiyono, 2020) dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D menyatakan analisis data meliputi pengorganisasian data, memisahkannya menjadi unit – unit lain, melakukan sintesa, mengorganisasikan menjadi pola, memilih apa yang dibutuhkan dan apa yang akan dipelajari, serta memberikan informasinya kepada orang lain. Dengan menarik kesimpulan teknik analisis data yang digunakan penulis dalam menyusun penelitian ini adalah :

1. Statistika Deskriptif

Menurut (Rohmah Maysan¹, 2020), Statistika Deskriptif adalah Statistik yang mendeskripsikan atau menggambarkan data. Statistika merupakan bagian dari Statistik yang mempelajari cara pengumpulan data dan pengolahan data agar data lebih mudah dipahami. Statistika Deskriptif dapat digunakan dalam penelitian untuk mempermudah memahami data yang sudah diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan

Statistika Deskriptif sebagai sarana untuk mempermudah memahami variabel yang peneliti ambil. Adapun variabel yang akan digunakan adalah Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dalam penelitian ini, peneliti memakai aplikasi SPSS dalam membantu peneliti untuk menghitung dan mengelola data.

2. Uji Kualitas Data

Pengujian ini bertujuan untuk memeriksa apakah apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel. Keakuratan data yang diolah menentukan kualitas hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian memerlukan uji reliabilitas dan uji validitas.

a. Uji Reliabilitas

Menurut (Janna, 2021) menyatakan bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Biasanya sebelum dilakukan uji reliabilitas data, dilakukan uji validitas data. Hal ini dikarenakan data yang akan diukur harus valid, dan baru dilanjutkan dengan uji reliabilitas data. Namun, apabila data yang diukur tidak valid, maka tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data. Jika data yang digunakan

memiliki jawaban dari pertanyaan yang konsisten, atau jika jawabannya tidak diacak karena ingin setiap soal menentukan hal yang sama, dan *Cronbach's Alpha* juga diperhitungkan. Jika $>$ jawabannya 0,70 maka dianggap reliabel.

b. Uji Validitas

Menurut (Janna, 2021) menyatakan bahwa Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Menurut penelitian (Aknes dan Silaswara, 2023) data yang valid juga harus memiliki keandalan dalam data tersebut.. Pengujian ini dapat dilakukan dengan mencari korelasi masing masing indikator terhadap total skor menggunakan *Pearson Correlation* dengan menggunakan SPSS. Signifikansi *Pearson Correlation* yang digunakan sebesar 0,05. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pertanyaan tersebut dianggap valid dan dapat dijadikan data penelitian. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar 0,05 maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

Pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka dapat disimpulkan bahwa pertanyaan penelitian dianggap valid atau reliabel.

Namun apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka dapat disimpulkan pertanyaan kuesioner tidak valid

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada sampel harus dilakukan saat hipotesis sedang di uji dan diharapkan hasilnya berguna, efisien, dan tidak biasa. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas.

a. Uji Normalitas

Menurut (Setyarini, 2020) menyatakan bahwa Uji Normalitas digunakan untuk Menguji apakah dalam model regresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Dasar Pengambilan Keputusan Uji Normalitas

1. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) $>0,05$.
2. Data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) $<0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut (Setyarini, 2020) menyatakan bahwa Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikonieritas). Dasar Pengambilan keputusan diambil dapat dengan cara : Melihat nilai Tolerance. Tidak terjadi Multikolinearitas , jika nilai Tolerance lebih besar 0,10.Terjadi Multikolinearitas, jika nilai Tolerance lebih kecil atau sama dengan 0,10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Setyarini, 2020) menyatakan bahwa Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji dengan Uji Glejser bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar Pengambilan Keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah : 1. Tidak terjadi heteroskedastisitas, jika nilai thitung lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Terjadi heteroskedastisitas, jika nilai t hitung lebih besar dari tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

1. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Berganda

Menurut (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa analisis regresi berganda pada hakikatnya merupakan menguji ketergantungan suatu variabel terikat terhadap satu atau lebih variabel bebas dengan tujuan untuk memperkirakan dan/atau memprediksi mean populasi atau nilai mean dari variabel terikat berdasarkan nilai nilai yang diketahui dari variabel bebas tersebut. Model regresi pada penelitian ini yaitu:

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

Keterangan :

Y : Variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

A : Konstanta

β : Koefisien regresi

X_1 : Variabel Independen (Pengetahuan Pajak)

X_2 : Variabel Independen (Tingkat Pendapatan)

X_3 : Variabel Independen (Lingkungan Sosial)

ε : *Error*

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa koefisien determinasi (R^2) hakikatnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar peranan suatu variabel independen dalam menjelaskan secara simultan perubahan-perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Kriteria penentuan analisis koefisien determinasi adalah :

1. Jika R mendekati 0, maka pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat lemah.
2. Jika R mendekati 1, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat kuat.

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan untuk menunjukkan arah hubungan antara

variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji-t dan uji-F.

a. Uji Pengaruh Parsial T

Menurut (Ghozali, 2018) menerangkan bahwa uji T digunakan untuk menguji secara parsial pengaruh setiap variabel independen yang digunakan dalam suatu penelitian terhadap variabel dependen. Uji-t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu pertanyaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih. Tingkat signifikansi 5% digunakan dalam penelitian ini.

Kriteria berikut berlaku untuk pengambilan keputusan dengan uji-t :

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Pengaruh Parsial F

Menurut (Setyarini, 2020) Untuk menguji dan membuktikan apakah secara bersama-sama variabel bebas yang diuji ke dalam model memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, maka dilakukan Uji F. Untuk menguji dan membuktikan apakah secara bersama-sama variabel bebas yang diuji ke dalam model

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, maka dilakukan Uji F.

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya variable independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semua variabel dependen.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semua variabel dependen.

