# **ARTIKEL**

# ANALISIS SISTEM PELAYANAN PAJAK MODERN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA KEDIRI



Oleh:

Ratna Wijaya 14.1.02.01.0109

Dibimbing oleh:

- 1. Badrus Zaman, M.Ak.
- 2. Andy Kurniawan, M.Ak.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
TAHUN 2018



# SURATPERNYATAAN ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2018

# Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap

: Ratna Wijaya

**NPM** 

: 14.1.02.01.0109

Telepun/HP

: 085335697178

Alamat Surel (Email)

: Ratnawijaya26@gmail.com

Judul Artikel

Analisis Sistem

n Pelayanan

Modern dan

Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP

Pajak

Pratama Kediri

Fakultas – Program Studi

: Ekonomi - Akuntansi

Nama Perguruan Tinggi

: Universitas Nusantara PGRI Kediri

Alamat PerguruanTinggi

: Jl. K. H. Achmad Dahlan No.76, Kota Kediri

# Dengan in imenyatakan bahwa:

 a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menge	etahui	Kediri, 31 Juli 2018
Pembimbing I	Pembimbing II	Penulis,
Junacy.		o fu nins
Badrus Zaman, M.Ak. NIDN. 0730036503	Andy Kurniawan, M.Ak. NIDN. 0719128604	Ratna Wijaya NPM. 14.1.02.01.0109



# Analisis Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kediri

Ratna Wijaya
14.1.02.01.0109
Ekonomi-Akuntansi
Ratnawijaya26@gmail.com
Badrus Zaman, M.Ak. dan Andy Kurniawan, M.Ak.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

#### **ABSTRAK**

Pendapatan dari pajak merupakan sumber utama yang diandalkan pemerintah untuk pembangunan nasional yang memerlukan dana besar. Namun masih banyak masalah perpajakan di Indonesia, diantaranya jumlah Wajib Pajak yang mendaftar maupun dalam penyampaian kewajibannya tidak sesuai dengan jumlah Wajib Pajak yang tercatat.Untuk meningkatkan penerimaan dan kepatuhan perpajakan pemerintah mengadakan sistem modernisasi perpajakan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif.Populasi penelitian ini adalah wajib pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.Jumlah sampel yang diambil adalah 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu dengan cara menyebar kuesioner. Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey*.Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas) dan uji hipotesis (uji t-statistik dan regresi linier sederhana).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Pajak Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kediri Tahun 2015-2017.Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,452 dan nilai thitung > nilai ttabel (3,401>1.984) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak < nilai signifikansi  $\alpha$ =5% (0,001<0,05) yang menunjukkan bahwa variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

KATA KUNCI :SistemPelayananPajak Modern, KepatuhanWajibPajak

## I. LATAR BELAKANG

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2016 Pasal 1 Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung digunakan dan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak memiliki penting yang sangat bagi peran penerimaan kas negara, begitu besarnya kontribusi penerimaan pajak terhadap penerimaan negara sehingga penerimaan pajak dapat mempengaruhi



jalannya roda pemerintahan.Keengganan wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya kini masih fenomena umum yang menuntut perhatian institusi perpajakan.Hal inilah yang menjadi tugas penting para fiskus dalam menyusun strategi agar wajib pajak sadar untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Direktorat Jenderal Pajak selaku badan mengelola perpajakan yang Indonesia pada dasarnya telah melakukan berbagai cara dalam upaya peningkatan penerimaan melalui sektor pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan peningkatan terhadap Good Governance dan pelayanan prima (Service Excellent) dalam pengelolaan administrasi perpajakan.Salah satu bentuk upaya tersebut adalah dengan melakukan program perubahan Reformasi Perpajakan Indonesia.

Reformasi Perpajakan di Indonesia pertama kali dilakukan pada tahun 1983 dimana saat itu terjadi reformasi atau perubahan sistem mendasar atas pengelolaan perpajakan Indonesia dari sistem Official Assessment ke sistem Self Assessment. dengan berjalannya terlihat bahwa perubahan itu belum cukup baik.Sehingga Direktorat

Jenderal Pajak meluncurkan program perubahan (*Change Program*)
Reformasi Sistem Administrasi
Perpajakan yang secara singkat dapat disebut dengan Modernisasi.

Modernisasi pajak menerapkan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa online Modernisasi administrasi payment, perpajakan Indonesia pada tahun 2002 tersebut ditandai dengan keluarnya Keputusan Menteri Keuangan No. 65/KMK.01/2002 yang membentuk 2 Wajib Pajak Besar (Large KPP Taxpayers Office) yaitu KPP WP Besar I dan KPP WP Besar II yang berkedudukan di Jakarta. KPP-KPP ini melayani Wajib Pajak terkategori pembayaran pajak terbesar diseluruh Indonesia dan Melayani administrasi pajak PPh dan PPN.

Setelah itu berturut-turut dikeluarkan keputusan yang melahirkan KPP modern lainnya. Pada tahun 2003 Kepmenkeu No. dengan 519/KMK/2003 jo.587/KMK.01/2003 dibentuk KPP untuk membayar pajak menengah (Medium Taxpayers Office) yang kemudian disebut KPP Madya. Selanjutnya dalam kurun waktu 2 tahun sejak 2006 hingga 2008, telah dibentuk sebanyak 367 KPP pembayaran pajak



kecil (*small taxpayers office*), yang kemudian disebut KPP Pratama.

Terobosan teknologi informasi yang baru telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ini diharapkan meningkatkan kepatuhan mampu sukarela menumbuhkan dan kepercayaan wajib pajak terhadap administrasi perpajakan serta meningkatkan produktivitas aparat pajak. Karena teknologi informasi yang canggih merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan yang diharapkan mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa adanya perubahan yang signifikan antara sebelum dan sesudah dilakukannya modernisasi sistem pelayanan pajak, dan disini peneliti ingin menemukan bukti empiris mengenai adanya perubahan tersebut. Maka peneliti tertarik dan mengambil judul "Analisis Sistem Pelayanan Pajak Modern dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak".

#### II. METODE

#### A. Variabel Penelian

#### 1. Identifikasi variabel penelitian

a. Variabel Bebas (Independent Variable)

Sugiyono (2016:64): "Variabel bebas sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Variabel Dependent)".Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (X) adalah sistem pelayanan pajak modern.

b. Variabel Terikat (Variabel Dependen) "Variabel Sugiyono (2016:64): terikat sebagai variabel terikat variabel merupakan yang dipengaruhi atau yang menjadi adanya akibat, karena variabel bebas".Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah kepatuhan wajib pajak.

#### 2. Definisi operasional variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian dalam konsep dimensi dan indikator.Disamping itu tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Sesuai dengan judul penelitian ini maka terdapat 2 variabel yaitu:

- a. Sistem Pelayanan Pajak Modern(X)
- b. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)



#### B. Pendekatan dan Teknik Penelitian

#### 1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Menurut Sugiyono (2016:11) Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat digunakan positivisme, untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan fakta yang terjadi pada variabel yang diteliti yaitu Analisis sistem pelayanan pajak modern, Pengaruh sistem pelayanan pajak modern, Kepatuhan wajib pajak.

#### 2. Teknik Penelitian

Sugiyono (2016:59) "Kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat".Jadi dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, ditinjau dari tingkat eksplansi penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan bentuk hubungan kausal.

#### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitianinidilakukan di KPP Pratama Kediri yang terletak di jalanBrawijaya No. 6 Kediri, JawaTimur.Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan,April-Juni 2018

#### D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016:115) Populasi merupakan wilayah terdiri generalisasi yang atas objek/subjek mempunyai yang kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulannya.Dalam penelitian ini dimaksud dengan yang populasi adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Kediri.

(2016:116)Sampel Sugiyono adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Insidental Sampling. Menurut Sugiyono (2016:867)Insidental Sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini yang



menjadi populasi adalahwajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri. Disini peneliti mengambil sampel sebayak 100 Wajib Pajak kemudian diteliti sedemikian rupa sehingga menggambarkan dapat populasi yang sebenarnya. Pengambilan 100 Wajib Pajak berdasarkan Rumus adalah Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Besaran Sampel N : Besaran Populasi

E : Nilai Kritis (Batas Ketelitian) yang diinginkan

$$n = \frac{68.112}{1 + 68.112(0.1)^2}$$
= 99,85 atau dibulatkan menjadi
100

Batas toleransi kesalahan dalam menentukan sampel penelitian ini adalah 10%, dengan tingkat akurasi penelitian ini adalah 90%.Jumlah populasi 68.112 dengan toleransi kesalahan 10%, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kediri.

#### E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitiandigunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data yang akurat.

Pengujian keakuratan data dari instrumen penelitian dapat menggunakan skala.Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.Menurut Sugiyono (2016:134) "Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen dengan menggunakan dengan atau kuesioner angket pemberian skor dengan ketentuan sebagai berikut:

STS: Sangat Tidak Setuju = 1
TS: Tidak Setuju = 2
C: Cukup = 3
S: Setuju = 4
SS: Sangat Setuju = 5

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer. Sugiyono (2016:137)Menurut "Sumber primer adalah sumber data langsung memberikan yang data kepada pengumpul data".Data primer diperoleh dengan yang cara wawancara, observasi, dan penyebaran **KPP** kuesionerdi Pratama Kediri.Menurut Sugiyono (2016:137) berdasarkan teknik pengumpulan data penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan cara:



#### 1. Interview (Wawancara)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan aparatur pajak dan Wajib Pajak yang ada di KPP Pratama Kediri.Metode wawancara ini digunakan untuk memperoleh sedalam-dalamnya keterangan mengenai variabel yang diteliti, selain itu peneliti dapat memastikan bahwa informan yang memberi jawaban sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercayai kebenarannya.

#### 2. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung di KPP Pratama Kediri untuk menilai serta mengamati kinerja aparatur pajak dalam melayani Wajib Pajak.Jadi kegunaan metode observasi ini untuk mengamati secara langsung bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak.

#### 3. Kuesioner (Angket)

Dalam penelitian ini, peneliti membagikan suatu angket pernyataan kepada Wajib Pajak tentang kepuasan penggunaan sistem pembayaran pajak secara online serta bagaiamana tingkat kepuasan Wajib Pajak mengenai pelayanan yang diberikan aparatur pajak di KPP Pratama Kediri.

#### G. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji kualitas data

#### a. Uji validitas

Menurut Arikunto (2010:168)

"Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen". Alat ukur dapat dikatakan valid jika benar-benar sesuai dan menjawab secara cermat tentang variabel yang akan diukur.

Perhitungan uji validitas ini menggunakan bantuan Statiscal Package for the Social Science (SPSS)versi 23 dan *Microsoft* Excel. Setelah Office rhitungdiperoleh, kemudian dengan dibandingkan rtabel.Jika rhitung>rtabel maka item tersebut valid, dinyatakan dan jika rhitung<rtabelmaka item tersebut dinyatakan tidak valid.Nilai dari jumlah rtabel0,197 didapat sampel (N-2) atau 100-2=98, tingkat signifikansi 5% maka didapat rtabel0,197.

#### b. Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016:348) "Reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk



mengukur objek yang sama, maka menghasilkan data sama".Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil diperoleh pengukurannya yang maka instrumen itu konsisten, reliabel.Perhitungan uji reliabilitas ini menggunakan bantuan Statiscal Package for the Social Science (SPSS)versi 23 dan Microsoft Office Excel.Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan memiliki realiabel jika nilai Cronbanch's Alpha> 0,60.

#### 2. Uji Hipotesis

# a. Uji t-statistik

Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen pengaruh secara individual terhadap variabel dependen.Pada penelitian ini liner menggunakan regresi sederhana, menurut Sugiyono (2016:261)"Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen".

> Tabel 1 Hasil Uji Validitas Butir Instrumen untuk Sistem Pelayanan Pajak Modern

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Spm1	0,447	0,197	Valid
Spm2	0,538	0,197	Valid
Spm3	0,479	0,197	Valid
Spm4	0,518	0,197	Valid
Spm5	0,563	0,197	Valid
Spm6	0,548	0,197	Valid
Spm7	0,603	0,197	Valid
Spm8	0,528	0,197	Valid
Spm9	0,538	0,197	Valid
Spm10	0,587	0,197	Valid
Spm11	0,445	0,197	Valid
Spm12	0,572	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil analisis data di atas, menunjukkan bahwa bila koefisien korelasi sama dengan rtabel (0,197) atau lebih maka butir instrumen dinyatakan valid. Oleh karena itu data variabel sistem pelayanan pajak modern di atas dinyatakan valid sebab rhitung> rtabel.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Butir Instrumen untuk Kepatuhan Wajib Pajak.

Pemyataan	r hitung	r tabel	Keterangar
Kwp13	0,475	0,197	Valid
Kwp14	0,425	0,197	Valid
Kwp15	0,663	0,197	Valid
Kwp16	0,680	0,197	Valid
Kwp17	0,689	0,197	Valid
Kwp18	0,638	0,197	Valid
Kwp19	0,748	0,197	Valid
Kwp20	0,681	0,197	Valid
Kwp21	0,556	0,197	Valid
Kwp22	0,726	0,197	Valid
Kwp23	0,665	0,197	Valid
Kwp24	0,713	0,197	Valid
Kwp25	0,543	0,197	Valid

Sumber: Data diolah, 2018

Dari hasil analisis data di atas, menunjukkan bahwa bila koefisien korelasi sama dengan r<sub>tabel</sub> (0.197) atau lebih maka butir instrumen dinyatakan valid. Oleh karena itu



data variabel kepatuhan wajib pajak di atas dinyatakan valid sebab rhitung> rtabel.

Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS V.23.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas untuk Sistem Pelayanan Pajak Modern

Reliability S	tatistics
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.740	12

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas, Cronbanch's nilai Alpha yang dihasilkan untuk variabel Sistem Modern Pelayanan Pajak adalah0,740. Berarti menunjukkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliabel karena 0,740>0,60.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas untuk Kepatuhan Wajib Pajak

Reliability S	tatistics
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.755	13

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas, Cronbanch's nilai Alpha dihasilkan untuk Kepatuhan Wajib Pajak adalah 0,755. Berarti menunjukkan bahwa konstruk

variabel penelitian ini reliabel karena 0,755>0,60.

### III. HASIL DAN KESIMPULAN

#### A. Analisis Data

#### 1. Hasil Analisis Data

Berdasarkan uraian pada data deskripsi dapat diketahui jumlah data yang diteliti sebanyak 100 sampel, dalam statistik deskriptif terdapat nilai minimum dan nilai maksimum, nilai mean, tingkat penyimpangan serta penyebaran (standar deviasi) dari variabel-variabel diteliti. yang Tabel berikut ini merupakan analisis statistik deskriptif dari variabel penelitian yang meliputi sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kediri.

Tabel 5 Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Pelayanan Pajak Modern	100	43.00	60.00	52.6000	3.46993
Kepatuhan Wajib Pajak	100	47.00	65.00	56.1000	4.82941
Valid N (listwise)	100				

Sumber data: Data primer yang diolah, 2018

#### 2. Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis linier sederhana.Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hipotesis sistem

simki.unpkediri.ac.id



pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak.Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen. Hasil uji regresi linier sederhana untuk Pengaruh Sistem Pelayanan Pajak Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang telah diolah menggunakan SPSS versi 23 sebagai berikut:

Tabel 6
Output Bagian Pertama (Variabel
Entered/Removed)

	Variables	Variables	
Model	Entered	Removed	Method
1	Sistem Pelayanan Pajak Modern <sup>a</sup>		Enter

Sumber: Data yangdiolah, 2018

Tabel 7
Output Bagian Kedua (Model
Summary)

			Model Summary	b	
			Adjusted R	Std. Error of the	
Model	R	R Square	Square	Estimate	Durbin-Wa
1	.325ª	.106	.096	4.59067	
a. Predic	tors: (Consta	ant), Sistem P	elayanan Pajak M	odern	
b. Deper	ndent Variabl	e: Kepatuhan	ı Wajib Pajak		

Sumber: Data yang diolah,2018

Tabel 8

Output Bagian Ketiga (Anova)

		ANOV	Α <sup>b</sup>		
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	243.726	1	243.726	11.565	.001ª
Residual	2065.274	98	21.074		
Total	2309.000	99			
a. Predictors: (C	onstant), Sistem Pe	layanan P	ajak Modern		

Sumber: Data yang diolah, 2018

Tabel 9
Output Bagian Keempat (Coefficients)

t 4.611	Sig. .000	Tolerance	VIF
4.611	.000		
3.401	.001	1.000	1.00
	3.401	3.401 .001	

Sumber: Data yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regesi dan hasil uji t adalah sebagai berikut:

# 1. Persamaan Regresi

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai konstanta sebesar 32,315 dan koefisien regresi sistem pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,452. Dari hasil tersebut dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

Y = a + bX

Keterangan:

Y= Variabel *Respon* atau Variabel Akibat (Dependen)

X= Variabel *Predictor* atau Variabel Sebab (Independen)

a= Konstanta

b= Koefisien Regresi (Kemiringan), besaran *Respon* yang ditimbulkan oleh *Predictor* Kepatuhan wajib pajak = 32,315 + 0,452 sistem pelayanan pajak modern



Berdasarkan persamaan yang telah dibuat, dapat diketahui bahwa jika variabel sistem pelayanan pajak modern dianggap konstan, maka nilai kepatuhan wajib pajak sebesar 32,315.Bila koefisien regresi yang bernilai positif tersebut juga menunjukkan bahwa variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

#### 2. Uji Signifikansi dengan Uji t

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai thitung sebesar 3,401.Jika dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 5% yaitu sebesar 1,984, maka nilai thitung> ttabel (3,401>1,984).Nilai signifikansi sebesar 0,001 pada tabel di atas menunjukkan bahwa pengaruh sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak signifikan. Hal ini disebabkan karena nilai sig 0,001 lebih kecil dari nilai  $\alpha = 5\%$ .

Berdasarkan uji hipotesis tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### E. Pembahasan

Variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,452 dan nilai thitung> nilai ttabel (3,401>1.984) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib  $\alpha=5\%$ pajak<nilai signifikansi (0.001 < 0.05)yang menunjukkan bahwa variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai koefisien sederhana r² yang diperoleh sebesar 0,106 yang berarti bahwa kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh variabel sistem pelayanan pajak modern sebesar 10,6% dan 89,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dengan terobosan teknologi yang semakin canggih, Direktorat Jenderal Pajak menciptakan aplikasi pembayaran pajak secara *Online*untuk memudahkan para Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran atas kewajibannya. Sistem pembayaran pajak modern dalam penelitian ini



meliputi e-Regestration, e-Billing, e-Banking, dan e-Filing.

e-Regestration merupakan sistem atau aplikasi yang diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan Wajib Pajak dalam NPWP, pembuatan e-Billing merupakan sistem atau aplikasi pajak digunakan modern yang untuk mendapatkan Kode Billing, e-Banking merupakan sistem pembayaran pajak melalui bank dan sebelum membayar pajak melalui e-Banking maka Wajib Pajak harus mempunyai Kode Billing terlebih dahulu, sedangkan e-Filling merupakan sistem penyampaian SPT Tahunan secara Online.

Dengan terciptanya sistem pembayaran pajak secara Online, diharapkan Wajib Pajak mampu melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu, karena dengan adanya Pelayanan Pajak Sistem Modern Wajib Pajak cukup mengakses aplikasi-aplikasi pembayaran pajak sudah ada sesuai dengan yang kebutuhan Wajib Pajak dan tidak perlu datang langsung ke KPP terdekat untuk menyampaikan atau membayar kewajibannya. Sistem pembayaran pajak secara Onlineini juga dapat diakses selama 24 jam dan pada hari libur juga tetap bisa diakses. Dengan

dipermudahkannya proses pembayaran pajak secara *Online* maka Direktorat Jenderal Pajak berharap Wajib Pajak mampu meningkatkan kesadaran atas kewajibannya dan mampu membayar kewajibannya secara tepat waktu.

#### IV. PENUTUP

#### A. SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel antara Sistem Pelayanan Pajak Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kediri tahun 2015-2017. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistem Pelayanan Pajak Modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Kediri Tahun 2015-2017.Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,452 dan nilai thitung > nilai ttabel (3,401>1,984)tingkat pada signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi sistem pelayanan pajak modern terhadap kepatuhan wajib pajak<nilai signifikansi  $\alpha = 5\%$ (0,001<0,05)menunjukkan yang bahwa variabel sistem pelayanan pajak modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan, maka saran-saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- 1. Bagi KPP Pratama Kediri
  - a. Pengetahuan perpajakan mengenai penyampaian pajak secara online yang berlaku di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dikarenakan masyarakat masih belum penyampaian paham cara perpajakan tersebut. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak KPP Pratama Kediri menambah intensitas untuk sosialisasi kepada masyarakat.
  - b. Penyuluhan pajak oleh KPP
    Pratama Kediri masih perlu
    ditingkatkan. Penyuluhan
    tersebut sebaiknya difokuskan
    pada pemahaman mengenai
    hal-hal mendasar seperti hak
    dan kewajiban wajib pajak.
  - c. Tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT tergolong masih rendah. Pihak KPP Pratama Kediri disarankan secara konsisten untuk melakukan upaya-upaya untuk mendekatkan pelayanan

perpajakannya misalnya dengan mobil pajak keliling.

# 2. Bagi Wajib Pajak

Bagi wajib pajak disarankan lebih aktif dalam menyampaikan kewajibannya dan aktif mengikuti perkembangan-perkembangan informasi mengenai programprogram pembaruan pembayaran pajak secara online.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lainnya sehingga untuk selanjutnya dapat ditemukan variabel baru yang akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, disarankan melakukan observasi untuk yang lebih banyak penelitian sehingga data yang dihasilkan akan lebih akurat dan memungkinkan untuk dilakukan generalisasi.

#### V. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto,S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Ed Revisi VI. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.

Djefris, D. 2008. Tax Pyer's Rights: Apa Yang Perlu Kita Ketahui Tentang Hak-Hak Wajib Pajak. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program



- IBM SPSS23. Semarang:Badan Penerbit UniversitasDiponegoro.
- Gultom. 2015. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.
- Murti. H.W. 2014. Pengaruh Pelayanan *Fiskus* dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, **Bisnis** dan Akuntansi, 2 389-(3): 398.Online. Download.portalgaruda.org>art icle>title.view, diunduh April 2018.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi*dan Revormasi Pelayanan
  Berdasarkan UU Terbaru.
  Jakarta: PT. Elex Media
  Computindo.
- Polii, C.M. 2017. Pengaruh Modernisasi Perpajakan terhadap Kineria Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Mobagu. Journal Of Accounting, 5 (2): 1965-1975. Online. https://media.neliti.com>public ations, diunduh 20 April 2018.
- Prananti,N.P. 2014. Pengaruh Modernisasi Administratif Perpajakan, Pelayanan Viskus dan Penggunaan e-SPT Pada Kepatuhan Pajak.Journal Of Accounting, 6 (1):754-771. Online.

  https://ojs.unud.ac.id>article>v iew, diunduh 20 April 2018.
- Rahayu, L. 2010. Pengaruh Fasilitas Drop Box, e-SPT dan e-Filling

- dalam Penyampaian SPT terhadap Kepuasan Wajib Pajak. E-jurnal Akuntansi, 8 (3):94-101. Online. www.jameb.stimlasharanjaya.a c.id>article, diunduh 20 April 2018.
- Rahayu, S.T. 2010. Perpajakan Indonesia. Konsep dan Aspek Formal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, A. 2011. *Perencanaan Pajak*. Jakarta: Media Group.
- Rohmah. A. 2014. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Keputusan Wajib Pajak. Skripsi. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESISIA), 1 (3): 44-48. Online. https://ejournal.stiesia.ac.id>art icle>view, diunduh 20 April 2018.
- Sadhani,D. 2012. Menuju Good Governance Melalui Modernisasi Perpajakan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarunan, W.K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada **KPP** Pratama Manado. Diponegoro Journal : Of Accounting, 3 (4): 518-526. https://media.neliti.com>public ations, diunduh 20 April 2018.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Ratna Wijaya | 14.1.02.01.0109 Ekonomi - Akuntansi simki.unpkediri.ac.id



Sugiyono. 2016. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Widyaningsih. 2011. Konsep Dasar Perpajakan dan Retribusi Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.

#### Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Perpajakan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 6 tahun 2009 (KUP) Pasal 1 Angka 1.

Undang-undang Kepmenkeu Nomor 519/KMK/2003jo.587/KMK.0 1/2003 tentang Pembentukan KPP Madya.

Undang-undang Keputusan Menteri Keuangan Nomor 65/KMK.01/2002 tentang Pembentukan 2 KPP Wajib Pajak.

Undang-undang tentang Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Pasal 2 tentang Kriteria Wajib Pajak.