

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

Ni Ketut Jasmine Indrayanthi A.^{1*}, Ni Putu Yuria Mendra², Putu Wenny Saitri³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*Email: jasminindrayanti19@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is the taxpayer's way of understanding the tax regulations that have been applied. Taxpayers who lack knowledge of tax regulations tend to be non-compliant taxpayers. This study aims to re-examine the variables of tax knowledge, modern tax administration systems, taxpayer awareness, service quality, and moral obligations on taxpayer compliance. The sample in this study was 100, namely anyone who happened to meet the researcher at the East Denpasar pratama tax service office. Determination of the sample using accidental sampling method, based on this technique, the number of samples is 100 respondents. The data analysis technique used in this study uses multiple linear regression analysis (Multiple Regression Analysis). The results showed that the modern tax administration system has a positive effect on taxpayer compliance, taxpayer awareness has a positive effect on taxpayer compliance, moral obligation has a positive effect on taxpayer compliance, while knowledge of taxation has no effect on taxpayer compliance and service quality has no effect on compliance taxpayer.

Keywords: *Tax Knowledge, Modern Tax Administration System, Taxpayer Awareness, Service Quality, Moral Obligation, Individual Taxpayer Compliance*

PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu iuran rakyat pada kas negara yang sesuai dengan undang - undang sehingga dapat dipaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak tersebut merupakan salah satu kewajiban untuk ekonomi yang diarahkan pada upaya mewujudkan perekonomian negara yang mandiri dan handal untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh wilayah negara Indonesia secara adil dan merata, serta meningkatkan pendapatan bangsa Indonesia. Menurut Astana dan Merkusiwati (2017), Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara dan dapat menjadi sektor yang potensial dengan rangka menyukseskan pembangunan nasional. Pembangunan dapat berjalan lancar jika penerimaan negara dilakukan dengan baik, salah satu penerimaan negara seperti bersumber dari pajak. Selanjutnya menurut Mahdi dan Ardianti dalam Zuhair (2018) yang menjelaskan tentang melalui pajak, suatu negara diharapkan dapat menjadi negara yang mandiri dalam melakukan pembiayaan pembangunan. Pentingnya pajak dalam rangka peningkatan pembangunan dalam suatu negara, maka perlu memiliki kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak untuk membayar pajak mereka yang sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dan semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka semakin besar penerimaan pajak disuatu negara.

Pembangunan nasional Indonesia, yang berada dibidang ekonomi diupayakan dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup masyarakat. Dalam pencapaian sasaran pembangunan ekonomi di butuhkan sumber pembiayaan yang cukup. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, pajak yang dianggap sebagai alat fiskal yang sangat kuat dalam meraih tujuan target ekonomi. Demi terwujudnya persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajibannya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *dropbox* dan *e-banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem – sistem yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak (DJP). Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *dropbox* dan *e-banking*, persepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat

wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan dimana saja sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan (Nugroho,2012).

Kecamatan Denpasar Timur terdapat satu kantor pelayanan pajak pratama yang dimana sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP Untuk melakukan semua proses yang ada. Dalam KPP Denpasar Timur masalah yang sering terjadi yaitu dalam pengisian SPT dan membayar pajak terlambat, salah melakukan perhitungan, lupa mengenai pemotongan pajak, mencampur pajak pribadi dan pajak perusahaan dan salah menggunakan form SPT. Permasalahan ini sering terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pengertian dan pentingnya pajak apalagi untuk perusahaan dan karyawan yang memiliki gaji di atas UMR.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur pada periode 2018-2020

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	Presentase
1	2018	104.831	67.812	64,70%
2	2019	109.778	72.748	66,26%
3	2020	126.692	75.621	59,68%

Sumber : KPP Denpasar Timur (2023)

Pada Tabel 1.1 tersebut bahwa dilihat jumlah WPOP terdaftar lebih besar dari jumlah SPT yang diterima. Peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman dan kesadaran bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya karena pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak dengan sistem *Self assessment system* adalah kepatuhan pajak (Marjan, 2017). Adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan tuntutan dari penerapan *Self Assessment System* (Dewi dkk., 2017). Kepatuhan perpajakan dapat timbul dengan memberikan sanksi pajak yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar. Wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan perlu ditumbuhkan secara terus menerus, agar kepatuhan perpajakan tercapai. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi denda akan lebih banyak merugikan, begitu juga pada tahun berikutnya di tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019 penerimaan pajak belum maksimal karena belum mencapai dari apa yang telah ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Timur. Masalah tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kewajiban moral.

Menurut Fasmi dan Misra (2013) konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Modernisasi perpajakan dapat berupa penyempurnaan kebijakan perpajakan dan memperbaiki sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pemerintah berupaya memperbaiki sistem administrasi perpajakan dengan menetapkan adanya sistem administrasi perpajakan modern agar pemungutan pajak lebih sempurna dan dapat mengoptimalkan pajak sebagai sumber penerimaan Negara. Tujuan utama pemerintah melakukan modernisasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian

Negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumber penerimaan Negara dari bidang perpajakan. Kinerja penerimaan pajak yang dihasilkan oleh Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan yang modern, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi berdampak pula pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan APBN guna membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional. Hasil penelitian Alverina (2020), Sarunan (2015), dan Amalia (2017) menyatakan bahwa modernisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian Damayanti, Amah (2016), dan Marcella (2020) menunjukkan modernisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah diterapkan. Wajib pajak yang kurang akan pengetahuan peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Putri, 2018). Melalui Pendidikan formal dan non formal para wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan tentang perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib karena kesadaran merupakan hal yang mendasar yang timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak atau memenuhi kewajibannya sebagai warga negara Indonesia tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006), meskipun dalam prakteknya masyarakat sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016) dan Aprilliyana (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Asari dan Erawati (2018) menyimpulkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonosari.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat bertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009:217). Menurut Palda (2004), kualitas pelayanan pemerintah mempengaruhi kemauan membayar pajak. Kemudian menurut Jaya dan Jati (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), dan Yuliani (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing – masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Menurut Wenzel (2005), moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang – undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhy (2017) dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Berdasarkan permasalahan diatas, yaitu terjadinya fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dari Tahun 2016 – 2019, maka

dari itu saya akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepatuhan wajib pajak yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur*.

TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat diartikan sebagai teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat atau patuh terhadap perintah atau peraturan yang berlaku. Jika melanggar kepatuhan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan sebagai menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang – undang tertentu. Seperti yang dikemukakan tyler (susilowati, dalam saleh, 2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Teori kepatuhan ini relevan dipergunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki kesadaran untuk taat terhadap aturan undang – undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikan secara fakta (Artha, 2017).

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan merupakan segala sesuatu tentang pajak yang diketahui oleh seorang wajib pajak, maupun itu tarif pajak, sanksi pajak, dana manfaat yang akan mereka dapat dari membayar pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi – sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017). Menurut Rohmawati (2016) dan Veronica Carolina (2009), semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yaitu menjadi lebih patuh. Oleh karena itu diharapkan semua wajib pajak memiliki pengetahuan atau pemahaman yang cukup tentang pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesisi dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur

Perkembangan teknologi sistem administrasi perpajakan modern lebih memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Seperti pembuatan NPWP secara *online*, pembayaran pajak secara *online*, pembuatan *e-SPT online* dengan menggunakan *e-filing* dengan semakin berkembangannya sistem administrasi perpajakan modern yang diharapkan mampu memberi kemudahan dan kecepatan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Salah satu hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lubis dan Hidayat (2019) menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Ini menunjukkan bahwa semakin berkembangnya sistem administrasi perpajakan modern akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H2: Sistem Administrasi Perpajakan Modern Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Denpasar Timur

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Oktaliana (2018) sadar dan kesadaran yang dikaitkan dengan masyarakat adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa ingin tahu, ingat kepada keadaan yang sebenarnya, atau ingat keadaan dirinya. Kesadaran dapat disebut juga yaitu kesadaran yang timbul dari dalam manusia, yang timbul dari kesadaran moral yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab. Selain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak juga merupakan faktor internal yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak,

maka wajib pajak akan menyadari bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban dan juga hal yang penting untuk mendukung pembangunan nasional, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H3: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Denpasar Timur.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Najib (dalam Kusuma, 2016:25) menyebutkan pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan Kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. (Pranadata 2016 dalam Kusuma,2016:25) menyampaikan kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Mutu pelayanan terbaik akan membuat wajib pajak patuh untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak nyaman dalam melaporkan maupun membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H4: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Denpasar Timur.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Rahayu, 2016). Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan wajib pajak dalam memnayar pajak. Sedangkan menurut Abdullah (2017), jika setiap wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik, maka wajib pajak kedepannya akan cenderung berperilaku jujur dan menaati peraturan yang telah ditetapkan, sehingga akan berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak dalam setiap pemenuhan pajaknya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H5: Kewajiban Moral Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Denpasar Timur.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) yang beralamat di Jl. Tantular No. 4, Dangin Puri Klod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor Pelayanan pajak pratama Denpasar timur sebanyak 126.692 wajib pajak. Sampel dalam penelitian ini adalah siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur untuk mengolah data berjumlah 100 Responden dengan menggunakan metode *Accidental sampling* dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada variabel dengan tujuan memeberikan arti atau mendefinisikannya. Dalam penelitian ini definisi operasional yang dimaksud sebagai berikut:

1. Pengetahuan Perpajakan (PP)

Pengetahuan perpajakan adalah tingkat pemahaman wajib pajak mengenai prosedur pembayaran pajak. Variabel Pengetahuan Perpajakan diukur menggunakan *skala likert* 5 point dengan sumber kuesioner dari penelitian sebelumnya Romandana (2015) yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian Romandana (2015) dimana pengetahuan perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan
2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SAPM)

Sistem administrasi perpajakan modern adalah sistem administrasi dimana wajib pajak melaporkan dan membayar pajak menggunakan sistem elektronik atau teknologi terkini secara *online*. Sistem elektronik yang diterapkan yaitu *e-registration*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-billing*, *e-faktur*, dan *e-bupot*. Variabel Sistem administrasi perpajakan Modern diukur menggunakan *skala likert 5 point* dengan sumber kuesioner dari penelitian sebelumnya yaitu Madewing (2013), pilihan yang tersedia yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian Madewing (2013) dimana sistem administrasi perpajakan modern dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

 - a. Wajib pajak memanfaatkan sistem administrasi perpajakan modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
 - b. Wajib pajak dimudahkan dengan pembayaran pajak secara online
 - c. Sistem membayar pajak yang mudah mendorong dalam membayar pajak tepat waktu
3. Kesadaran wajib pajak (KWP)

Kesadaran wajib pajak dinyatakan oleh Nurhidayah, (2019) menggambarkan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan perpajakan dengan benar dan sukarela. Variabel Kesadaran wajib pajak diukur menggunakan *skala likert 5 point* dengan sumber kuesioner dari penelitian Nurhidayah (2019) yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian Nurhidayah (2019) kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

 - a. Masyarakat dapat mengetahui terdapat undang-undang yang mengatur ketentuan pajak
 - b. Masyarakat dapat mengetahui membayar pajak perlu dilakukan untuk pembiayaan Negara.
 - c. Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
4. Kualitas Pelayanan (KP)

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus – menerus. Variabel Kualitas pelayanan diukur menggunakan *skala likert 5 point* dengan sumber kuesioner dari penelitian sebelumnya Parasuramen et al (2016) yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian Parasuramen et al (2016) kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

 - a. Keandalan (*Reliability*)
 - b. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - c. Jaminan (*Assurance*)
 - d. Empati (*Emphaty*)
 - e. Bukti Langsung (*Tangible*)
5. Kewajiban Moral (KM)

Kewajiban Moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Gustiari dan Bambang, 2018). Variabel Kewajiban moral diukur menggunakan *skala likert 5 point* dari penelitian sebelumnya yaitu (Gustiari dan Bambang, 2018) pilihan yang tersedia yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian (Gustiari dan Bambang, 2018) kewajiban moral dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

 - a. Wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan Negara.
 - b. Wajib pajak merasa cemas jika tidak melakukan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.
 - c. Wajib pajak merasa bersalah jika melakukan penggelapan pajak.

6. Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)

Kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Variabel Kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan *skala likert* 5 point, pilihan yang tersedia yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki skor 1, Tidak Setuju (TS) memiliki skor 2, Kurang Setuju (KS) memiliki skor 3, Setuju (S) memiliki skor 4, Sangat Setuju (SS) memiliki skor 5. Mengacu pada penelitian Putri (2017), kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a. Wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- b. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan
- c. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
- d. Wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak yang belum atau kurang bayar.
- e. Melaksanakan pelaporan tepat waktu.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas sehingga dapat dikatakan baik digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur dan dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran kembali dengan gejala yang sama. Uji signifikan dilakukan dengan uji *Pearson Correlation* antara skor item kemudian dibandingkan dengan kritis. Jika korelasi item terhadap nilai *Pearson Correlation* lebih besar dari kritis (0,3) maka instrumen penelitian tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2018:45). Begitupun sebaliknya, jika *Pearson Correlation* lebih kecil dari kritis (0,3) maka instrumen penelitian tersebut dikatakan tidak valid.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SAPM	100	8.00	15.00	13.0800	1.33091
PP	100	11.00	20.00	16.6700	1.92304
KWP	100	10.00	25.00	20.3500	3.47393
KP	100	14.00	25.00	20.5300	2.52844
KM	100	11.00	20.00	16.8000	1.73496
KWP	100	18.00	25.00	21.3800	1.90576
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada Tabel 1 dapat menjelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel sistem administrasi perpajakan modern (SAPM) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 8,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 15,00. Nilai rata – rata 13,0800 dengan standar definisi sebesar 1,33091.
- b. Variabel pengetahuan perpajakan (PP) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan untuk wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 11,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 20,00. Nilai rata – rata 16,6700 dengan standar definisi sebesar 1,92304.
- c. Variabel kesadaran wajib pajak (KWP) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 10,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 25,00. Nilai rata – rata 20,3500 dengan standar definisi sebesar 3,47393.

- d. Variabel Kualitas Pelayanan (KP) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan untuk wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 14,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 25,00. Nilai rata – rata 20,5300 dengan standar definisi sebesar 2,52844.
- e. Variabel Kewajiban Moral (KM) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kewajiban moral untuk wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 11,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 20,00. Nilai rata – rata 16,8000 dengan standar definisi sebesar 1,73496.
- f. Variabel kepatuhan wajib pajak (KWP) Dari hasil uji statistik deskriptif dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak yang dimiliki oleh wajib pajak orang pribadi yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur memiliki skor minimum sebesar 18,00 sedangkan untuk skor maksimumnya sebesar 25,00. Nilai rata – rata 21,3800 dengan standar definisi sebesar 1,90576.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.701	1.837		5.281	0.000		
SAPM	0.205	0.101	0.192	2.043	0.044	0.752	1.329
PP	0.030	0.102	0.030	0.292	0.771	0.621	1.609
KWP	0.144	0.058	0.262	2.479	0.015	0.593	1.687
KP	-0.031	0.085	-0.041	-0.365	0.716	0.518	1.931
KM	0.368	0.111	0.335	3.314	0.001	0.646	1.548

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada Tabel 2 diatas, maka persamaan strukturnya yaitu sebagai berikut:

$$KWP = 9,701 + 0,205SAPM + 0,030PP + 0,144KWP - 0,031KP + 0,368KM$$

Keterangan :

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak

SAPM = Sistem Administrasi Perpajakan Modern

PP = Pengetahuan Perpajakan

KWP = Kesadaran Wajib Pajak

KP = Kualitas Pelayanan

KM = Kewajiban Moral

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan tabel output hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,072 lebih besar dari alpha 0,05. Maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-smirnov* diatas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi atau pernyataan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Berdasarkan tabel *output* uji multikolinearitas diperoleh nilai *tolerance* keseluruhan variable bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF nya kurang dari 10,00 maka mengacu pada dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Berdasarkan tabel *output* uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa nilai *output* signifikansi koefesien variable bebas yaitu: 0,481, 0,370, 0,092, 0,689, 0,695, memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

Uji Statistik F

Tabel 3
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	135.940	5	27.188	11.429	.000 ^b
	Residual	223.620	94	2.379		
	Total	359.560	99			
a. Dependent Variable: KWP						
b. Predictors: (Constant), KM, PPP, SAPM, KWP, KP						

Sumber : Data Diolah (2023)

123

Berdasarkan hasil uji F dapat dilihat pada uji Anova diatas diketahui bahwa hasil perhitungan dengan SPSS diperoleh nilai signifikannya yaitu 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 (alpha 5 persen) maka hal ini berarti bahwa model regresi model yang digunakan dalam regresi dianggap layak untuk digunakan, artinya sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.615 ^a	.378	.345	1.54238
a. Predictors: (Constant), KM, PP, SAPM, KWP, KP				
b. Dependent Variable: KMP				

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan Tabel diatas menyajikan nilai koefisiensi determinasi (*Adjusted R²*), menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) sebesar 0,345 atau 34,5 persen. variabel dependen kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh variabel independent yang meliputi sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral. Sedangkan sisanya 65,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model atau penelitian ini

Uji t

Tabel 5
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.701	1.837		5.281	.000
	SAPM	.205	.101	.192	2.043	.044
	PPP	.030	.102	.030	.292	.771
	KWP	.144	.058	.262	2.479	.015
	KP	-.031	.085	-.041	-.365	.716
	KM	.368	.111	.335	3.314	.001
a. Dependent Variable: KWP						

Sumber: Data Diolah (2023)

Hasil uji hipotesis (uji t) Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Sistem Administrasi Perpajakan Modern
Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,044. Nilai signifikansi 0,044 ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_1 diterima.
- 2) Pengetahuan Perpajakan
Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,771. Nilai signifikansi 0,771 ini lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 ditolak.
- 3) Kesadaran Wajib Pajak
Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,015. Nilai signifikansi 0,015 ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_3 diterima.
- 4) Kualitas Pelayanan
Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,716. Nilai signifikansi 0,716 ini lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_4 ditolak.
- 5) Kewajiban Moral
Berdasarkan hasil uji t yang dapat dilihat pada Tabel 5.11, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi 0,001 ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti variabel kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_5 diterima.

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur

Hipotesis pertama menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,192 dengan signifikansi 0,044 yang artinya lebih kecil dari 0,05 yang berarti sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_1 diterima. Berdasarkan teori kepatuhan (*Compliance Theory*), kepatuhan dapat diartikan sebagai kondisi dimana seseorang taat atau patuh terhadap perintah atau aturan yang ada, sedangkan menurut teori atribusi, perilaku seseorang dapat ditimbulkan secara internal dan eksternal. Sama halnya dengan perilaku patuh wajib pajak, perilaku tersebut dapat ditimbulkan karena faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sistem administrasi perpajakan modern. Sistem administrasi perpajakan modern merupakan sistem administrasi dimana wajib pajak melaporkan dan membayar pajak menggunakan sistem elektronik atau teknologi terkini secara *online*.

Perkembangan teknologi sistem administrasi perpajakan modern lebih memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Seperti pembuatan NPWP secara *online*, pembayaran pajak secara *online*, pembuatan e-SPT *online* dengan menggunakan *e-filing* dengan semakin berkembangannya sistem administrasi perpajakan modern yang diharapkan mampu memberi kemudahan dan kecepatan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian ini mendukung penelitian Irwan dan Khairani (2013), dan Sasmita, Rika Indah (2019) yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pradnyani (2016) juga menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Denpasar Timur

Hipotesis kedua menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,030 dengan nilai signifikansi 0,771 yang berarti pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_2 ditolak. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan secara keseluruhan data yang di peroleh tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan karena banyaknya wajib pajak yang kurang memahami tentang pengetahuan perpajakan. Sebagian besar wajib pajak hanya mengetahui untuk membayar pajak karena diwajibkan dan Sebagian besar wajib pajak ikut serta untuk mendaftarkan npwp secara sukarela yang dimana merupakan salah satu cara untuk menjadi wajib pajak. Maka dari itu banyaknya wajib pajak yang tidak menjamin akan patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian sebelumnya pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu tentang pajak yang diketahui oleh seorang wajib pajak, baik itu tarif, sanksi, dan manfaat yang akan mereka dapat dari membayar pajak. Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak tersebut. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi – sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan (Rahayu, 2017). Oleh karena itu diharapkan semua wajib pajak memiliki pengetahuan atau pemahaman yang cukup tentang pajak sehingga akan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Tambun (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi di KPP Denpasar Timur

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,262 dengan signifikansi 0,015 yang artinya lebih kecil dari 0,05 yang berarti kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_3 diterima. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesadaran adalah keinsafan keadaan mengerti atau hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Jadi, kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya dalam membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak memahami dan melaksanakan aturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Apabila pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak semakin tinggi, sehingga diharapkan wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan perpajakannya (Astana, 2017), sedangkan menurut (Agustini, 2014) kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak yang berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Menurut Oktaliana (2018) sadar dan kesadaran yang dikaitkan dengan masyarakat adalah kesadaran kehendak dan kesadaran hukum. Sadar diartikan merasa ingin tahu, ingat kepada keadaan yang sebenarnya, atau ingat keadaan dirinya. Kesadaran dapat disebut juga yaitu kesadaran yang timbul dari dalam manusia, yang timbul dari kesadaran moral yang merupakan sikap batin yang tumbuh dari rasa tanggung jawab. Selain pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak juga merupakan faktor internal yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka wajib pajak akan menyadari bahwa membayar pajak merupakan suatu kewajiban dan juga hal yang penting untuk mendukung pembangunan nasional, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh Rahayu, Astana dan Tambun (2017), Oktaliana (2018) dan Agustini (2014) yang menyatakan bahwa hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar -0,041 dengan nilai signifikansi 0,716 yang berarti kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga H_4 ditolak. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat terjadi karena kualitas pelayanan dari aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Adanya oknum-oknum yang menyalahgunakan dana pajak juga mempengaruhi kepercayaan wajib pajak kepada aparat pajak menjadi menurun, selain itu pelayanan yang disediakan oleh aparat pajak tidak terrealisasi secara optimal yang dimana membuat wajib pajak cenderung memiliki pengetahuan yang minim terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini tentu mengakibatkan citra pelayanan aparat pajak menjadi negatif di mata wajib pajak yang berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Melalui masalah yang terjadi seperti yang sudah dijelaskan aparat pajak terus berupaya meningkatkan pelayanan melalui perkembangan teknologi informasi, seperti dengan tersedianya fasilitas e-SPT dan *e-filling* yang merupakan fasilitas resmi berupa *website* yang didalamnya berisikan informasi terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mendukung penelitian Winerungan (2013), dan Yuliani (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Jati dan Kusuma (2016), Antari (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur

Hipotesis kelima menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis data menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini ditunjukkan dari nilai β sebesar 0,335 dengan signifikansi 0,001 yang artinya lebih kecil dari 0,05 yang berarti kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga H_5 diterima. Berdasarkan Kamus besar Bahasa Indonesia menyatakan, moral adalah integritas. Menyatakan bahwa integritas dan martabat pribadi yang dimiliki oleh manusia. Putri (2013) menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki orang lain. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah wajib pajak. Seperti misalkan etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan bayar nantinya di kaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan dalam membayar pajak. Kewajiban moral merupakan moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Rahayu, 2016). Seperti misalnya etika, prinsip hidup, perasaan bersalah yang nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan wajib pajak dalam memnayar pajak. Sedangkan menurut Abdullah (2017), jika setiap wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik, maka wajib pajak kedepannya akan cenderung berperilaku jujur dan menaati peraturan yang telah ditetapkan, sehingga akan berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak dalam setiap pemenuhan pajaknya. Penelitian ini mendukung penelitian Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhy (2017), Kusuma (2019), Yadnyana (2010) dan Musniati (2014) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti sistem administrasi perpajakan modern yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur sudah berjalan dengan baik. sistem administrasi perpajakan modern dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan

- kewajibannya di bidang perpajakan. Seperti pembuatan NPWP secara *online*, pembayaran pajak secara *online*, dan pembuatan e-SPT *online*.
2. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini berarti baik buruknya pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi patuh atau tidak patuhnya wajib pajak. Kondisi ini dapat dijelaskan karena jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.
 3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti kesadaran wajib pajak yang ada di KPP Pratama Denpasar Timur sudah berjalan baik. kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Jadi semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur.
 4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti kualitas pelayanan belum berjalan baik di KPP Pratama Denpasar Timur. Kualitas pelayanan dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
 5. Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Jika setiap wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik, wajib pajak kedepannya akan cenderung berperilaku jujur dan menaati peraturan yang telah ditetapkan, sehingga akan berdampak baik pada kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan Dan Saran

Penelitian ini tidaklah terlepas dari keterbatasan, hal ini diharapkan disempurnakan pada penelitian selanjutnya. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- 1) Pada penelitian kali ini hanya dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur hanya menggunakan 100 responden untuk memenuhi data yang dibutuhkan pada penelitian ini, diharapkan penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian serupa mampu melakukan lebih dari 100 responden guna memperlengkap data yang dibutuhkan.
- 2) Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini, yakni sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral hanya mampu menjelaskan 34,5% variabel dependen yakni kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian dengan variabel lain seperti tingkat pemahaman pajak dan sanksi pajak sehingga nilai *Adjusted R Square* akan mengalami peningkatan.
- 3) Penelitian ini hanya menggunakan wajib pajak orang pribadi sebagai sampel penelitian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti pengaruh peran konsultan pajak dalam kepatuhan wajib pajak dan meneliti pengaruh intensitas pertemuan wajib pajak dengan petugas fiscus pada kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Amul. Nagilatul. K. II. K dan Susanti. 2017 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan. Sosialisasi Perpajakan, Dan Penerapan System E-Eiling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, Dan Ilmu Social*.
- Anik Yuesti, Ni Kadek Yuni Krisnayanti. 2019. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagih Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di KPP Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*. Universitas Mahasaraswati Denpasar. Vol. I, No, 2: Pebruari, 2019.

- Arisandy, Nelsi. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2017, 14.1:1
- Adi, Titis Wahyu. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Cilacap Tahun 2018. *Skripsi*. Yograkarta.
- Ariani, Dwi. 2018. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dan Dampaknya Terhadap Penerimaan Pajak. *Skripsi*. Semarang.
- Brahmanti, Citra Prima. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Pengetahuan Pajak, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. *Skripsi*. Bali.
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Brata, Januar Dior; Yuningsih, Isna; Kesuma, Agus Iwan. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Samarinda. In: *Forum Ekonomi*. 2017, p. 69-81
- Cahyani, Gita Dan Noviari, Naniek. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jurnal*. Bali.
- Dewi, Ni Putu Arisna. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Aplikasi Pajak Online Dengan Persepsi Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Jurusan Akuntansi. Fakultas Universitas Santa Dharma Yogyakarta.
- Indriyani, Putu Arika; Sukartha, I. Made. Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pelaporan Wajib Pajak Badan. *E-Jurnal Akuntansi*. 2014.
- Jaya, I,G,N,M.; Sumertajaya, I Made. Pemodelan Persamaan Structural Dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 2008, 1:118-132
- Kusuma, Kartika Candra; Yushita, Amantia Novi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 2017, 5.3.
- Kusnendi, 2008. *Model-Model Persamaan Struktural*. Bandung : Alfabeta
- Listyanigtyas, Ellya Florentin. 2012. Fektivitas Pelaksanaan Pemeriksaan Dalam Rangka Meningkatkan Penerimaan Negara Dari Sector Pajak (Studi Kasus Di KPP Tulungagung). *Jurnal Akuntansi UNESA*, 1(1).
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan* (Edisi Terb). Yogyakarta: CV. Andi.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan. Edisi Revisi 2018*. Yogyakarta. ANDI YOGYAKARTA
- Nugroho, R. A., & Zulaikha, Z. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variable Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis).
- Pera, Dan Imanda, 2017. Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pajak Bumi Dan Bangunan Dengan Kesadaran Sebagai Variable Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kabupaten Sukoharjo) (Doctoral Dissertation, IAIN Surakarta).
- Ruky Dan Putra. 2018. Pagaruh Pemahamn Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Public Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). *E-Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 405-418.
- Suriarimbawa Dan Setiawan. 2018. Sosialisasi Perpajakan Memoderasi Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Saksi Perpajakan Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, Vol.25.3.

- Tambunan, B.H. 2021. Pelayanan Perpajakan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige) : Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis. Vol 21
- Wulandari, Dian Sulistyorini. Analisis Kemanfaatan Npwp, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Serta Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Cibitung Dengan Peran Account Representative Sebagai Variable Moderasi. Ekono Insentif, 2019, 13.2: 94-114.