

Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Literasi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bukittinggi

ANNE PUTRI¹; SITI MARYAM²; ARIES TANNO³; DIAN RAHMAWATI⁴

^{1,2,4}Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Jln. Ahmad Yani No. 79 Kampung Cina Bukittinggi

³Universitas Andalas, Padang, Indonesia

E-mail : anne_kop10@yahoo.com (Korespondensi)

Submit : 2023-02-19

Review : 2023-03-15

Publish : 2023-05-26

Abstract: This study aims to examine the effect of modernization of the tax administration system, tax literacy and tax awareness on taxpayer compliance at KPP Pratama Bukittinggi. The sample used in this study consisted of 50 taxpayer respondents who were at KPP Pratama Bukittinggi. This sampling method uses incidental sampling method. Data collection techniques used in this study using survey methods. The data source used is primary data in the form of questionnaires distributed to respondents. The analytical method used in this study is the SEM (Structural Equation Modeling) analysis technique, namely by testing the outer model, inner model and testing the hypothesis using the SmartPLS version 3 application. Based on the results of the hypothesis testing, it shows that the Modernization of the Tax Administration System has a significant effect on Compulsory Compliance Personal Tax, Tax Literacy affects Individual Taxpayer Compliance, and Tax Awareness influences Individual Taxpayer Compliance at KPP Pratama Bukittinggi. The value of the coefficient of determination in this study is 84.1% while the other 15.9% is influenced by other factors that are not used as variables in this study.

Keywords: *Tax Compliance, Tax Awareness, Tax Literacy, Modernization Of The Tax Administration System*

Kepatuhan Kepatuhan pajak merupakan kedudukan wajib pajak dalam pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan. Sampai saat ini kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang benar masih sangat rendah atau minim. Kepatuhan pajak masih menjadi masalah yang cukup besar untuk negara maju dan negara berkembang. Banyak permasalahan dalam sistem pajak di Indonesia hingga saat ini belum terselesaikan. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) merupakan salah satu persoalan klasik yang tak habisnya dikupas. Banyak hal yang menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan WPOP di suatu negara, salah satunya yaitu literasi pajak dikalangan masyarakatnya.

Pembayaran maupun penerimaan pajak untuk kepentingan rakyat diperlukan kerjasama antara negara dengan masyarakat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam melakukan kegiatan perpajakan dan berperan

aktif untuk mendapatkan kepuasan dengan pelayanan pajak. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak, dimulai dengan reformasi peraturan-peraturan perundang-undangan perpajakan yang mana memberlakukan *self assesment system* dalam pemungutan pajak, yang berarti wajib pajak menghitung, menyeter dan melaporkan sendiri berapa besarnya pajak yang harus dibayar.

Mekanisme kontrol yang lebih efektif diharapkan melalui modernisasi perpajakan dengan teknologi berbasis *e-system* yang sudah ada seperti *e-billing*, *efilling* dan *e-faktur*, didukung dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak untuk mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Tujuan diperbarunya sistem perpajakan dan ditambahkan sistem elektronik atau *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan

kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, meningkatkan produktivitas pegawai pajak yang tinggi serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas pencapaian target penerimaan pajak yang meningkat.

Dalam sistem pemungutan pajak *self-assesment* sebagaimana diterapkan di Indonesia, dibutuhkan masyarakat dengan budaya sadar pajak (*tax people*) (susilawati,2018). Oleh karena itu, tingkat literasi pajak yang tinggi sangat dibutuhkan untuk mewujudkan keberhasilan pencapaian penerimaan negara yang optimal.

Fakta yang terjadi dalam masyarakat bahwa wajib pajak belum sepenuhnya menjalankan kekuatan yang diberikan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Justru membuat wajib pajak menjadi lebih mudah untuk menyalahgunakan kewajiban perpajakannya. Hal ini dibuktikan dengan masih sedikitnya wajib pajak yang melaporkan SPT-nya dibandingkan dengan populasi wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak. Pada tahun 2021 jumlah WP yang melaporkan SPT hanya sebesar 78% dari WP yang terdaftar. Namun tingkat kepatuhan masih jauh dari yang ditargetkan sebesar 80%. Realisasi penerimaan pajak tahun 2021 sebesar 1.069,98 triliun atau 89,25% dari target 2021 yang sebesar 1.198,82 triliun. Selain itu realisasi ini menurun 19,71% dari tahun sebelumnya. Kontribusi terbesar berasal dari PPh sebesar 593,85 triliun. Target pencapaian tersebut dari penyampaian SPT melalui DJP online maupun e-SPT yang disampaikan secara langsung ke kantor pajak. Namun, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi membuat kebijakan dengan menggunakan sistem komunikasi dan teknologi informasi terkait yang dikenal dengan *e-sytem* antara lain *e-billing* (pembayaran pajak secara online), *e-registration* (pendaftaran wajib pajak melalui internet) , *e-SPT* (pengisian SPT melalui program yang telah disepakati DJP), *e-filling*(pelaporan pajak melalui internet) dan *e-counselling* (konsultasi secara online) yang lebih terhadap penyampaian SPT kepada wajib pajak dengan tujuan untuk

meningkatkan penerimaan pajak dan peningkatan kepatuhan pajak oleh wajib pajak.

Dari fenomena tersebut wajib pajak memang sudah memenuhi aturan dengan memiliki nomor NPWP dan membayar pajak, namun sebagian warga Bukittinggi masih belum mengerti atau mengetahui mengenai perpajakan khususnya pada pajak penghasilan, cara pelaporan pajak melalui cara manual maupun melalui *e-SPT*. Permasalahan tidak hanya terkait dengan pelaporan pajak yang masih kurang, karena sebagian besar warga hanya sebatas membayar, dan melaporkan, tetapi juga tata cara perhitungan dan pelaporannya pun masih memerlukan bantuan kepada pihak-pihak yang memahaminya.

Selain itu, kesadaran pajak warga hanya sebatas pengetahuan tentang peraturan yang ada, kesadaran ini didasarkan pada keterpaksaan dan bukan atas dasar kesukarelaan, sekalipun warga negara seharusnya membayar pajaknya secara sukarela. Kesadaran ini juga mencakup masalah kepatuhan terkait kepatuhan warga negara terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, mulai dari patuh membayar sampai pada pelaporan. Semakin tinggi kesadaran pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Namun, warga Bukittinggi belum sepenuhnya mematuhi pajak karena masih masih bingung dengan sistem pelaporannya.

Pernyataan diatas menegaskan bahwa ternyata masih banyak wajib pajak yang belum memahami literasi perpajakan, yaitu tentang pengetahuan, kesadaran dan kepatuhan pajak. Sebagian warga juga merasa pemerintah masih sangat memberatkan dengan prosedur pajak yang berlaku dan mengisi formulir dalam proses pelaporan tahunan masih sangat sulit. Masyarakat hanya mengetahui sebagian kecil dari pajak yang dipungut oleh pemerintah, meskipun literasi pajak ini diupayakan secara intensif oleh pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan kewajiban pajak dalam masyarakat.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan, literasi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak merupakan upaya untuk memenuhi semua kewajiban dengan sadar dan sukarela, ini menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki sikap yang baik terhadap semua kewajibannya (Prabawa & Noviri, 2012). Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan terhadap aturan oleh wajib pajak menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya. (Gunandi, 2013)

Modernisasi Sistem Administrasi Pajak

Modernisasi sistem administrasi pajak adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Triwigati, 2013)

Literasi Pajak

Menurut Saputro (2018) Literasi pajak dapat diartikan sebagai pengetahuan atau kemampuan seseorang dalam membaca informasi perpajakan, memahami informasi tersebut dan menindaklanjuti informasi yang diterimanya dalam mengambil keputusan. Baik pengetahuan mengenai konsep peraturan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku, tarif pajak hingga kemampuan dalam menghitung, mencatat dan melaporkan pajak.

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan Ilham Surya Permana Putra (2020) tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian Nabila Ghina Athaya Dan Stephent Ferdynannd Valentino (2021) tentang literasi sadar pajak terhadap kepatuhan pajak menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Hal ini disebabkan karena masyarakat dengan tingkat literasi yang tinggi mengetahui kapan harus membayar pajak, kapan harus melaporkan pajak, dan bagaimana mengetahui berapa banyak pajak yang harus mereka bayar.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian yang dilakukan Rudolf A Tulenan,dkk (2017) studi tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Yosi yulia, dkk (2020) terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM di Kota Padang menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi pajak, literasi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini yaitu wajib pajak orang Pribadi di KPP Pratama Bukittinggi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah

incidental sampling. Menurut Sugiyono (2008) *Sampling incidental* adalah sebuah teknik yang menentukan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan penulis secara kebetulan kebetulan / *incidental* dapat digunakan sebagai sampel, bila ia dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dijadikan sebagai sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survey menggunakan kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.

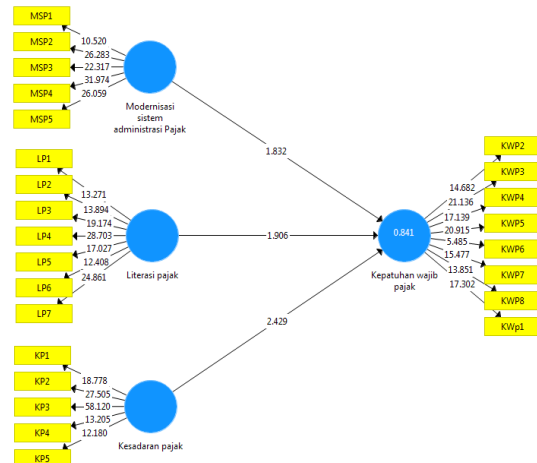
Analisis statistic deskriptif dan statistic inferensial digunakan dalam menganalisis data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) menggunakan aplikasi SmartPLS.

HASIL

Sebelum dilakukan pengukuran, perlu dilakukan uji kelayakan data dengan mengukur validitas dan reliabilitas variabel. Uji outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan adalah valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan nilai R² sebesar 0,841 atau 84,1 persen artinya variabel kepatuhan wajib pajak dijelaskan oleh variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, literasi pajak dan kesadaran pajak sebesar 0,841 atau 84,1 persen. Sisanya sebesar 15,9 persen lainnya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Hasil uji hipotesis dipaparkan pada gambar dan tabel berikut:



Gambar 1. Pengujian Hipotesis

Tabel 2. Hasil Path Coefficient Model Jalur

	(O)	(M)	(STDEV)	T Statistics	P Values
X1-> Y	,237	,231	0,129	1,832	0,034
X2-> Y	,266	,277	0,140	1,906	0,028
X3-> Y	,443	,440	0,183	2,429	0,008

Y=Kepatuhan wajib Pajak
 X1= Modernisasi sistem administrasi pajak
 X2= Literasi pajak
 X3= Kesadaran pajak

Keterangan tabel:

1. Pengaruh Modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai original sample adalah 0,237 maka modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi yang ditunjukkan bahwa p-value 0,034 < 0,05, maka tolak H₀ terima H₁ berarti modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi modernisasi sistem administrasi pajak, maka semakin baik kepatuhan wajib pajak.
2. Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai original sample adalah 0,266 maka literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai signifikansi yang ditunjukkan bahwa p-value 0,028 < alpha 0,050, maka tolak H₀ terima H₁ artinya literasi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi literasi

pajak, semakin baik kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai original sample sebesar 0,443 maka kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Nilai $p\text{-value}$ $0,008 < 0,05$, maka tolak H_0 terima H_1 artinya kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis di atas terlihat bahwa modernisasi sistem administrasi pajak sudah dalam kategori Baik. Hipotesis pertama menyatakan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bukittinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dessy (2019) yang menemukan hasil bahwa Modernisasi Sistem Administrasi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini, terdapat pengaruh yang positif antara modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem administrasi yang mudah memiliki pengaruh yang kuat terhadap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Literasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis di atas, terlihat bahwa menurut responden, literasi pajak sudah berada pada kategori yang baik. Hipotesis kedua menyatakan bahwa literasi pajak berpengaruh positif dan tidak

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya bahwa literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nabila (2021) yang menunjukkan bahwa literasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bukittinggi. Hal ini dikarenakan semakin tinggi literasi pajak atau pemahaman seorang wajib pajak mengenai kapan harus membayar, batas waktu pelaporan dan bagaimana cara menghitung besarnya pajak terutang dan paham mengenai hakekat dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil analisis di atas, Kesadaran Pajak sudah berada pada kategori yang baik menurut responden. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Bukittinggi.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rudolf (2017) yang menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas data penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Modernisasi Sistem Administrasi Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel literasi pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bukittinggi

3. Variabel kesadaran pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bukittinggi.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifah,dkk (2017) “ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakandan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Demak” jurnal ekonomi akuntansi.
- Arifin, Siti Amatul Kharimah dan Sriyono (2022) “ The Effect Of Tax Literacy, Service Quality Of Tax Employees, Financial Attitudes, And Tax Understanding On Taxpayer Compliance” *Indonesian Journal Of Innovation Studies*, Vol 20
- Athaya, Nabila Gina dan Sthepent Ferdynand valentino,(2021). “ Literasi Sadar Pajak Terhadap Tax Compliance” *Indonesian Journal Of Social And Political Science*, 2 (1).
- Ester, Kilapong G, Dkk (2017) ‘ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajiib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado’ *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12 (2)
- Fathani, Faiz Alvin Barra dan Apollo (2020) “ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama”. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi* 1(3).
- Kusumadewi, Dwi rahmawati dan Dyarini (2020) “ Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak Dan Moral Pajakterhadap Kepatuhan Wajiib Pajak UMKM” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan(JAK)* 10 (2)
- Nur, Muhammad, (2018) “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajb Pajak Di Kpp Pratama Makassar Utara” *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani* 3 (2)
- Oktaviani, Reni, 2017. “ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang”. Skripsi. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang
- Putra, Ilham Surya (2020) ‘ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosilalisasi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’ *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9 (3)
- Putri, Nelly Prima,dkk, (2019) “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakanmodern, Akuntabilitas Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal benefita* 4(2).
- Sari, Vera Indra, 2019. “ Pengaruh Literasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Semarang Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating” . Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Sari, Viega Ayu Permata (2017) “Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi 6
(2)

Susilawati, N.,Indriani,Riana, V. dan Abyan,D.(2021)'Tingkat Literasi Pajak Penghasilan Orang Pribadi Dan Determinannya (studi di Jakarta, Bogor,Depok,Tangerang, dan Bekasi)' *sebatik*, 25(1).

Tullenan, Rudolf A,dkk (2017) “ pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung”. *Jurnal riset akuntansi going concern* 12(2).

Utama, Dessy Natalia. 2019.'Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di DKI Jakarta' , *jurnal muara ilmu ekonomi dan bisnis*, 3 (2)

Yuliati, Ni Nyoman Dan Fauzi, Khazin Fauzi (2020) ‘ Literasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM’ *Akuntansi Bisnis Dan Manajemen* , 27(2)

Yulia, Yosi Dkk (2020) ‘ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikand Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Di Kota Padang’ *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1)