



## Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan

Yuliadi

Universitas Putera Batam e-mail: [yuliadi.sikumbang@gmail.com](mailto:yuliadi.sikumbang@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan memakai program SPSS pada pengujian validitas dan reliabilitas terhadap instrument penelitian. Variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus sebagai variabel bebas, Sistem Administrasi Perpajakan sebagai variabel *intervening* dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan di kota Batam. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan data primer dengan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung ada pengaruh yang signifikan dari Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yaitu sebesar 43,4%, 8,6% dan 22,2%. Sedangkan secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap kinerja melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Pengaruh tidak langsung yang diberikan sebesar 11,14% dan 0,244%.

**Kata kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sistem Administrasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

### Abstract

*This study aims to examine the effect of taxpayer awareness and fiscal services on taxpayer compliance with the tax administration system as an intervening variable. This study uses quantitative methods and uses the SPSS program on testing the validity and reliability of the research instrument. The variables analyzed in this study were taxpayer awareness and fiscal services as independent variables, the tax administration system as a taxpayer intervention and compliance variable as the dependent variable. This study uses a sample of 100 respondents who are individual taxpayers registered at the Batam Primary Tax Service Office in the city of Batam. This study uses purposive sampling technique and uses primary data with a questionnaire. The results of the study showed that there was a significant influence of Taxpayer Awareness, Fiscal Service, and Tax Administration System on Taxpayer Compliance in the amount of 43.4%, 8.6% and 22.2%. While indirectly there is no significant effect between the variables of Taxpayer Awareness and Fiscal Services on performance through the Tax Administration System. Indirect influence is given at 11.14% and 0.244%.*

**Keywords :** Awareness of Taxpayers, The Tax Authorities, Application Services Tax Administration System, Tax Compliance.

## 1. Pendahuluan

Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi permasalahan yang terus menerus terjadi dalam bidang perpajakan. Di Indonesia tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan masih sangat kronis jika dibandingkan dengan tingkat pertumbuhan usaha di Indonesia [1]. Pajak penghasilan tetap menjadi sumber utama pendapatan pemerintah di beberapa negara termasuk di Indonesia. Menurut [2] pajak penghasilan adalah pajak yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak.

Dalam memaksimalkan penerimaan pajak negara, pemerintah mempunyai beberapa sistem pemungutan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan negara dengan cara sistem pemungutan pajak *self assessment* yang artinya sistem yang diberikan pemerintah dengan memberikan kepercayaan atau wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besar atau jumlah pajak terhutang sesuai jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan mengisi pajak terutang dalam Surat Pemberitahuan (SPT), kemudian menyetor pajaknya. Surat Pemberitahuan (SPT) terdapat dua macam yaitu SPT Masa untuk suatu masa pajak dan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Kedua Surat Pemberitahuan (SPT) ini wajib dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak sebagai sarana untuk menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaporkan perhitungan dan atau pembayaran pajaknya. Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut wajib diisi secara benar, lengkap, jelas, dan harus ditandatangani [3].

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Diantarannya adalah pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajibannya (pajak terhutang), sanksi perpajakan yang diberikan oleh petugas kepada wajib pajak, pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak dalam menyiapkan data dan informasi, dan sistem perpajakan yang masih belum sepenuhnya dipahami oleh wajib pajak. Dari faktor tersebut dapat menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak dimana mengakibatkan penurunan penerimaan negara dari sektor pajak.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah Orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan perpajakan (pasal 1 butir 1 UU KUP). Dengan adanya undang-undang ketentuan Umum Perpajakan, maka Hukum Formal telah jelas diatur, sebagai hukum yang mewujudkan aturan materil perpajakan menjadi kenyataan, guna mengatur pelaksanaan pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak. Wajib pajak dikelompokkan menjadi :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Wajib Pajak Badan
3. Wajib Pajak Pemungut/Pemotong

### 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Arti kata patuh dalam kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah taat, menurut perintah, taat pada hukum, taat pada peraturan berdisiplin. Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku [4]. Kepatuhan wajib pajak yaitu ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan [5]. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal

Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak. Menurut [6], kriteria tertentu tersebut antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri;
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan;
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang; dan
4. Kepatuhan dalam pembayaran dan tunggakan.

### 2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Kesadaran adalah situasi atau keadaan tahu, keadaan mengerti dan keadaan merasa. Kesadaran timbul bisa dari diri seorang maupun kelompok. Kesadaran perpajakan merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan [7].

Terdapat indikator kesadaran wajib pajak menurut Suryadi dalam [8] sebagai berikut :

1. Menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan.
2. Mempelajari karakteristik wajib pajak.
3. Meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak.
4. Penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### 2.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan suatu cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang) [1]. Fiskus merupakan petugas pajak. Jasa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara seorang petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengurus pajaknya. Pelayanan dalam bidang perpajakan merupakan salah satu indikator untuk meningkatkan masyarakat dalam membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh para Wajib Pajak akan berdampak baik pada citra perpajakan. Lemahnya Pelayanan Fiskus dalam perpajakan yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam kepatuhan membayar pajak akan mempengaruhi penerimaan negara dalam sektor pajak.

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Ditandai dengan :

1. Adanya rekomendasi positif oleh Wajib Pajak kepada orang lain.
2. Tidak adanya keluhan Wajib pajak pasca pelayanan diterima.
3. Pelayanan sesuai harapan Wajib Pajak.

### 2.5 Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi adalah suatu kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut [4] administrasi perpajakan adalah kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan oleh setiap orang yang ada dalam organisasi demi melaksanakan hak serta kewajiban di bidang perpajakan. Dimana Direktorat Jendral Pajak yang menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis komputer dan *online*, maka *e-Sistem* digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern (Putra) dalam [8]. Sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat (Putra) dalam [8].

### 2.6 Hipotesis

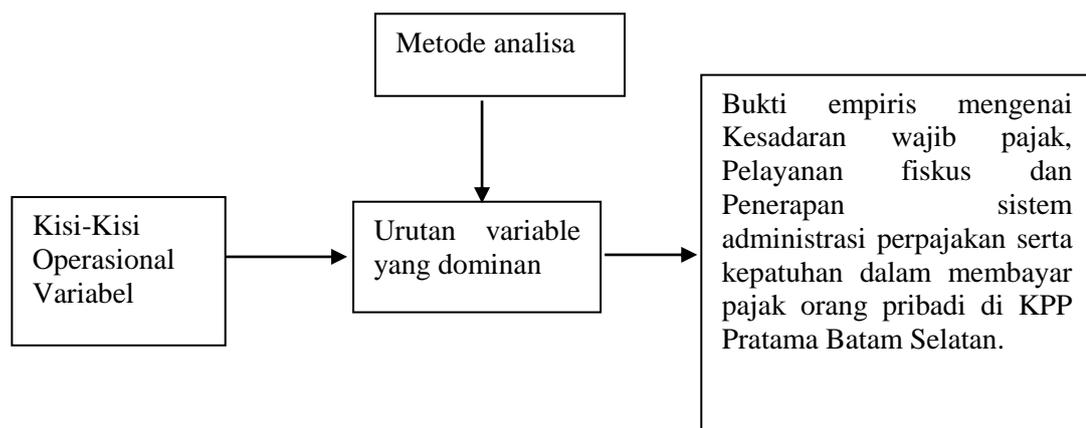
Berdasarkan latar belakang, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
2. Pelayanan fiskus berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
3. Penerapan sistem administrasi perpajakan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Kesadaran wajib pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak melalui penerapan sistem administrasi perpajakan.
5. Pelayanan fiskus berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak melalui penerapan sistem administrasi perpajakan.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Desain Penelitian

Tahapan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksploratif dan deskriptif. Dimana Penelitian eksploratif bertujuan untuk menyelidiki suatu masalah atas situasi untuk mendapatkan pengetahuan dan pemahaman yang baik. Sedangkan penelitian deskriptif memiliki pertanyaan yang jelas mengenai permasalahan yang dihadapi, hipotesis yang spesifik dan informasi yang detail yang dibutuhkan.



**Gambar 1 Tahapan Penelitian**  
Sumber : Penulis 2018

#### 3.2 Populasi

Menurut [9] populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan pada tahun 2017 tercatat sebanyak 285.365 yang merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

#### 3.3 Sampel

Menurut [9] sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Data yang diambil dari sampel harus *representative* (mewakili) populasi. Banyaknya jumlah sampel yang diambil dihitung dengan menggunakan rumus Slovin seperti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \tag{1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Nilai e = batas toleransi kesalahan (dalam penelitian ini ditetapkan e = 0.1), n = 100 Responden yang dapat mewakili populasi. Responden yang dapat mewakili populasi dalam penelitian ini diharuskan memenuhi persyaratan berupa masih bekerja dan memperoleh penghasilan, melaporkan dan membayar pajak terutang pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam Selatan.

#### 4. Hasil

##### 4.1 Uji Hipotesis

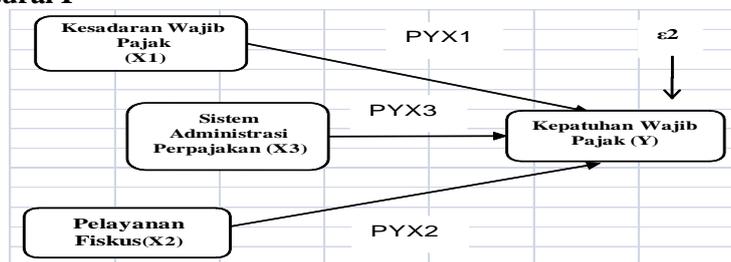
Berdasarkan model teoritis penelitian, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan :

- Membentuk persamaan struktural untuk menghitung koefisien jalur
- Menghitung koefisien jalur.
- Menginterpretasikan hasil analisis jalur
- Menarik kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan.

Penafsiran pada tahapan diatas adalah:

##### a. Membentuk Model Persamaan Struktural

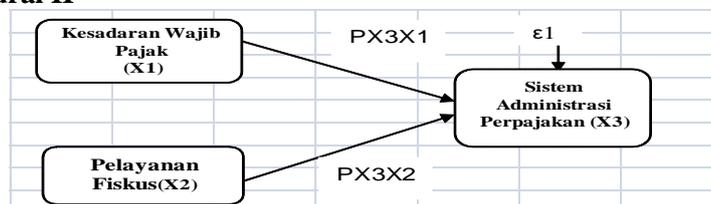
###### 1) Model Struktural I



Gambar 2 Model Struktural I

Dengan Model Persamaan :  $Y = \rho_{YX1}X_1 + \rho_{YX2}X_2 + \rho_{YX3}X_3 + \rho_Y\epsilon_2$

###### 2) Model Struktural II



Gambar 3 Model Struktural II

Dengan Model Persamaan :  $X_3 = \rho_{X3X1}X_1 + \rho_{X3X2}X_2 + \rho_{X3}\epsilon_1$

##### b. Menghitung Koefisien Jalur

###### 1. Koefisien Regresi Model Persamaan I

Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah berikut ini:

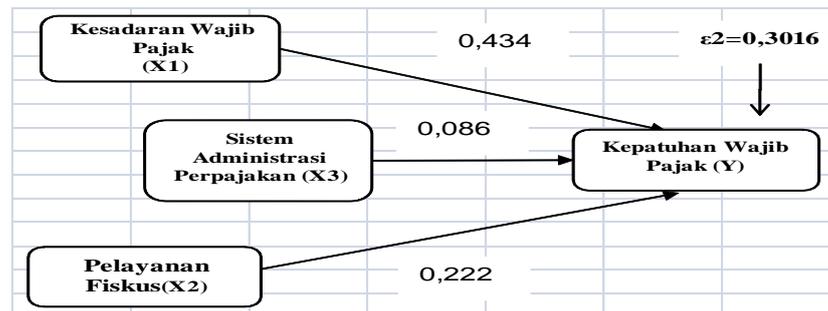
**Tabel 1** Koefisien Regresi Model Persamaan I

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	4.860	2.185		2.225	.028
Kesadaran Wajib Pajak	.592	.131	.434	4.512	.000
Pelayanan Fiskus	.099	.049	.086	2.020	.049
Sistem Administrasi Perpajakan	.352	.153	.222	2.308	.023

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

**Sumber :** Data Primer Hasil Penelitian 2018

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai signifikan dari ketiga variabel yaitu Kesadaran Wajib Pajak = 0,000 < 0,05, Pelayanan Fiskus = 0,049 < 0,05 dan Administrasi Perpajakan = 0,023 < 0,05 Hasil ini memberi makna bahwa dalam model persamaan II, variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sistem Administrasi Perpajakan t adalah signifikan. Besarnya nilai  $R^2 = 0,909$  menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebesar 90,9% sedangkan sisanya 9,1% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Untuk nilai  $e_2 = \sqrt{1 - 0,909} = 0,3016$ . Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut :

**Gambar 4** Hasil Penafsiran Model Struktural I

## 2. Koefisien Regresi Model Persamaan II

Penafsiran Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Sistem Administrasi Perpajakan adalah berikut ini :

**Tabel 2** Koefisien Regresi Model Persamaan II  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	

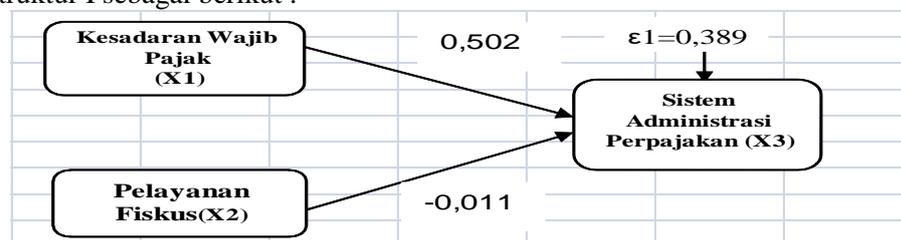
(Constant)	6.105	1.313		4.648	.000
Kesadaran Wajib Pajak	.431	.075	.502	5.710	.000
Pelayanan Fiskus	-.007	.056	-.011	-.130	.897

a. Dependent Variable: Sistem Administrasi Perpajakan

**Sumber :** Data Primer Hasil Penelitian 2018

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikan dari kedua variabel yaitu Kesadaran Wajib Pajak = 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan Pelayanan Fiskus = 0,897 lebih besar dari 0,05. Hasil ini memberi makna bahwa dalam model persamaan I, variabel Kesadaran Wajib Pajak adalah signifikan sedangkan Pelayanan Fiskus tidak signifikan.

Besarnya nilai  $R^2 = 0,849$  menunjukkan bahwa kontribusi Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap sistem administrasi perpajakan adalah sebesar 84,9% sedangkan sisanya 15,1% merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Sementara untuk nilai  $e_1 = \sqrt{1 - 0,849} = 0,389$ . Dengan demikian diperoleh diagram jalur model struktur I sebagai berikut :



Gambar 5 Hasil Penafsiran Model Struktural II

Hasil analisa jalur dalam penelitian ini dapat diringkas pada tabel berikut ini :

Tabel 3 Rangkuman Hasil Uji Analisis Jalur

Pengaruh Variabel	Pengaruh Kausal		
	Langsung	Melalui Sistem Administrasi Perpajakan	Total
Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Sistem Administrasi Perpajakan	0,502	-	0,923
Pelayanan Fiskus Terhadap Sistem Administrasi Perpajakan	-0,011	-	-0,031
Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,222	-	0,370
Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,434	0,11144	0,545
Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	0,086	-0,00244	0,08356
$e_1$	$(0,389)^2=0,151$	-	-
$X_1$ dan $X_2$	-	-	$R^2 = 0,849$
$e_2$	$(0,3016)^2=0,091$	-	-
$X_1, X_2, \text{ dan } X_3$	-	-	$R^2 = 0,909$

#### 4.2 Pembahasan

Berdasarkan uji hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditafsirkan hasil penelitian sebagai berikut.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian terhadap hipotesis 1 menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sepenuhnya terbukti, hal ini bisa dilihat dari hasil output spss dengan analisis regresi masing-masing variabel yang menunjukkan hasil sesuai pada tingkat signifikansinya.

Dari hasil diatas menunjukkan adanya pengaruh langsung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05 ( $p = 0,000$ ), nilai koefisien sebesar 0,434 menunjukkan bahwa apabila Kesadaran Wajib Pajak ditingkatkan sebesar 100% maka akan diikuti pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 43,4% ini menunjukkan hipotesis 1 diterima, artinya bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian berarti bahwa semakin tinggi Kesadaran Wajib Pajak masyarakat akan sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajaknya. hal ini sesuai dengan penelitian [10] yang menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh langsung dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian terhadap hipotesis 2 menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sepenuhnya terbukti, hal ini bisa dilihat dari hasil output spss dengan analisis regresi masing-masing variabel yang menunjukkan hasil sesuai pada tingkat signifikansinya.

Dari hasil diatas menunjukkan adanya pengaruh langsung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05 ( $p = 0,049$ ), nilai koefisien sebesar 0,086 menunjukkan bahwa apabila Kesadaran Wajib Pajak ditingkatkan sebesar 100% maka akan diikuti pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 8,6% ini menunjukkan hipotesis 2 diterima, artinya bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian berarti bahwa semakin tinggi Pelayanan Fiskus akan sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [5] dan [10] menyatakan bahwa pelayanan fiskus secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengujian terhadap hipotesis 3 menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sepenuhnya terbukti, hal ini bisa dilihat dari hasil output spss dengan analisis regresi masing-masing variabel yang menunjukkan hasil sesuai pada tingkat signifikansinya.

Dari hasil diatas menunjukkan adanya pengaruh langsung Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat signifikansi dibawah 0,05 ( $p = 0,023$ ), nilai koefisien sebesar 0,222 menunjukkan bahwa apabila Sistem Administrasi Perpajakan ditingkatkan sebesar 100% maka akan diikuti pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 22,2% ini menunjukkan hipotesis 3 diterima, artinya bahwa Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan demikian berarti bahwa semakin tinggi Sistem Administrasi Perpajakan auditor akan sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajaknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra *et al.* (2015) menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan *e-Registration, e-SPT, e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sistem Administrasi Perpajakan**

Pengujian terhadap hipotesis menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan tidak terbukti, hal ini bisa dilihat dari hasil output spss dengan analisis regresi masing-masing variabel yang menunjukkan hasil sesuai pada tingkat signifikansinya.

Dari perhitungan diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung = 0,434 dan pengaruh tidak langsung = 0,111444 yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh

tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_4$  ditolak yang berarti bahwa secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Nilai koefisien sebesar 0,111444 menunjukkan bahwa apabila Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan ditingkatkan sebesar 100% maka akan diikuti pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 11,14%.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Sistem Administrasi Perpajakan**

Pengujian terhadap hipotesis menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan tidak terbukti, hal ini bisa dilihat dari hasil output spss dengan analisis regresi masing-masing variabel yang menunjukkan hasil sesuai pada tingkat signifikansinya.

Dari perhitungan diperoleh bahwa nilai pengaruh langsung = 0,086 dan pengaruh tidak langsung = -0,00244 yang berarti nilai pengaruh langsung lebih besar daripada nilai pengaruh tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_5$  ditolak yang berarti bahwa secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Nilai koefisien sebesar -0,00244 menunjukkan bahwa apabila Pelayanan Fiskus ditingkatkan sebesar 100% maka akan diikuti pada peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,244%.

Dari hasil pembahasan diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak lebih bermakna dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Dari hasil analisa deskriptif diketahui bahwa untuk variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak berada dalam kategori baik, serta Pelayanan Fiskus berada dalam kategori belum optimal. Artinya bahwa Pelayanan Fiskus belum mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak secara signifikan.

Koefisien jalur pertama menunjukkan bahwa secara langsung variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Sistem Administrasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan atau tidak berpengaruh terhadap Sistem Administrasi Perpajakan. Hal ini dapat diketahui dengan melihat nilai standard koefisien dari masing-masing variabel.

Koefisien jalur kedua menunjukkan bahwa secara langsung variabel Kesadaran Wajib Pajak, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dimana variabel Kesadaran Wajib Pajak lebih berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak daripada variabel Pelayanan Fiskus.

Secara tidak langsung, baik variabel Kesadaran Wajib Pajak maupun Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan tidak dapat menjadi variabel perantara secara tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## **5. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang dilakukan, maka dapat dituangkan beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 22,2%
2. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 43,4%

3. Secara langsung ada pengaruh yang signifikan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Besarnya pengaruh langsung yang diberikan adalah sebesar 8,6%
4. Secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Besarnya pengaruh tidak langsung yang diberikan adalah sebesar 11,14%.
5. Secara tidak langsung tidak terdapat pengaruh yang signifikan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Sistem Administrasi Perpajakan. Besarnya pengaruh tidak langsung yang diberikan adalah sebesar 0,244%.

#### Daftar Pustaka

- [1] Hardiningsih and N. Yulianawati, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak," *1(3) 126-142. ISSN 1979-4878.*, 2011.
- [2] Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [3] S. Resmi, *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [4] L. Pandiangan, *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia*. Jakarta: Erlangga, 2014.
- [5] H. . Murti, J. J. Sondakh, and H. Sabijono, "Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado," *J. EMBA. 3(2) 390 – 398. ISSN 2302-1174*, 2014.
- [6] S. Masruroh and Zulaikha, "Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)," *Diponegoro J. Account.*, vol. 2, no. 4, 2013.
- [7] Muliari and S. Putu Ery, "Pengaruh Persepsi tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Denpasar Timur," *1(6) 1 – 23. ISSN 2303-1018.*, 2011.
- [8] W. Tuti, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib pajak Sebagai Variabel Inetrvening," *Jom FEKON. (2)2 1 – 15.*, 2015.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- [10] Yuliadi, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Batam Utara," *J. Politek. Caltex Riau*, vol. 10, no. 2, pp. 51–60, 2017.