

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SANKSI PAJAK,
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA KUPANG**

Stela Fitriana Lede

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Cendana
stellaledel19@gmail.com

I Komang Arthana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Cendana
komang.arthana@staf.undana.ac.id

Nikson Tameno

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Cendana
niksontameno@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kupang secara parsial dan simultan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis linear berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *offline* dan *online*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Kupang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tetapi pada variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara simultan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci : Modernisasi, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the effect of modernization of the tax administration system, tax sanctions and tax services on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Kupang partially and simultaneously. The data analysis technique used in this research is a multiple linear analysis technique. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires offline and online. The sample used in this research was 100 individual taxpayers registered with KPP Pratama Kupang. The results of this research show that partially, tax sanctions have an effect on individual taxpayer compliance, but the variable modernization of the tax administration system and tax authorities services has no effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, simultaneously the variables of modernization of the tax administration system, tax sanctions and tax service services together influence individual taxpayer compliance.

Keywords : Modernization, Tax Sanctions, Fiscus Services, Taxpayer Compliance.

PENDAHULUAN

Modernisasi administrasi perpajakan merupakan langkah untuk mengintegrasikan teknologi dan mengoptimalkan proses administrasi agar lebih efisien, efektif, serta responsif terhadap kebutuhan perpajakan dan masyarakat yang terlibat. Upaya modernisasi ini menjadi krusial bagi pemerintah dan lembaga perpajakan dalam meningkatkan efisiensi serta efektivitas pengumpulan pajak. Proses ini mencakup pemanfaatan teknologi informasi, penyesuaian kebijakan, serta peningkatan kualitas pelayanan dari fiskus kepada wajib pajak. Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melakukan reformasi dengan menyempurnakan kebijakan dan sistem administrasi perpajakan, sehingga potensi penerimaan dapat ditingkatkan secara efisien, tetap berlandaskan prinsip keadilan sosial, serta dengan pelayanan yang optimal bagi wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang periode 2019-2022. Fokus pada wajib pajak orang pribadi dipilih karena mereka sering kali menjadi kelompok terbesar dalam populasi wajib pajak dan memainkan peran signifikan dalam kontribusi penerimaan pajak bagi negara. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan memiliki dampak besar terhadap efektivitas sistem perpajakan. Data menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak patuh melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan di KPP Pratama Kupang terus meningkat setiap tahun. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang yang tidak patuh tahun 2018-2022

Tahun pajak	Jumlah WPOP yang tidak patuh
2018	68.213
2019	82.113
2020	119.170
2021	125.772
2022	151.446

Sumber : Data diolah, 2024

Penelitian ini menganalisis apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan, penerapan sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang. Kepatuhan ini dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang responsif dan tanggap dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kendala saat melaporkan SPT. Pelayanan yang baik memiliki dampak positif pada kepatuhan. Namun, bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan, DJP dapat memberlakukan sanksi, baik berupa denda, bunga, maupun peningkatan tarif pajak.

KAJIAN TEORI

Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bagaimana seseorang merespons peristiwa di sekelilingnya dengan mengungkap alasan mereka terhadap kejadian yang dialami. Teori ini berusaha mengidentifikasi penyebab dan motivasi di balik tindakan seseorang. Dalam konteks kepatuhan wajib pajak, hal ini berkaitan erat dengan bagaimana sikap wajib pajak memengaruhi penilaian mereka terhadap kewajiban pajak. (Kodoati dkk, 2016).

Teori atribusi mengidentifikasi dua faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal berkaitan dengan persepsi wajib pajak bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempermudah dan memperjelas proses pemenuhan kewajiban pajak, sehingga mendorong atribusi internal terhadap kepatuhan. Sementara itu, faktor eksternal dalam teori ini dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana wajib pajak menilai dan mengatribusi pelayanan yang diberikan oleh fiskus, serta bagaimana hal ini mempengaruhi perilaku mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan, atau *compliance theory*, menjelaskan situasi di mana seseorang mengikuti perintah atau aturan yang ditetapkan. Teori ini berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak dalam hal pembayaran

pajak. Dalam konteks ini, teori kepatuhan memberikan wawasan mengenai alasan di balik keputusan wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya serta strategi untuk meningkatkan kepatuhan pajak di masyarakat.

Pajak

Menurut Pasal (1) UU Nomor 28 Tahun 2007 mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak didefinisikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayar oleh individu atau badan kepada negara. Pajak bersifat memaksa dan berdasarkan undang-undang, tidak memberikan imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah upaya pengembangan sistem yang difokuskan pada administrasi perpajakan oleh instansi terkait, dengan tujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak di negara tersebut (Sandra & Andri, 2017). Konsep dari program ini adalah mengubah pola pikir dan perilaku aparat pajak serta nilai-nilai organisasi, sehingga Direktorat Jenderal Pajak dapat berkembang menjadi institusi yang profesional dengan citra positif di mata masyarakat.

Sanksi Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2016) “Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan bahwa norma perpajakan, atau aturan perpajakan, akan diikuti, dipatuhi, dan dipenuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan membantu wajib pajak menghindari melanggar peraturan perpajakan.”(Siamena dkk, 2017). Pada hukum perpajakan, terdapat dua jenis sanksi yang diterapkan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Pelayanan Fiskus

Pelayanan merujuk pada tindakan membantu seseorang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Sementara itu, fiskus

merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Rianty & Syahputepa, 2020).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak dan khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan administrasi (formal) dan Kepatuhan Teknis (Material).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data utama berupa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kupang dari tahun 2019 hingga 2022. Data diperoleh melalui kuesioner (data primer) dan teori relevan (data sekunder). Populasi penelitian melibatkan 207.867 wajib pajak pada tahun 2022, dengan sampel 100 wajib pajak yang diambil menggunakan teknik simple random sampling dan rumus Slovin, dengan margin kesalahan yang masih bisa ditoleransi sebesar 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 29 dengan metode analisis statistik deskriptif, regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Variabel

Analisis statistik deskriptif menjelaskan variabel-variabel yang di analisis dalam penelitian ini, yang digambarkan dalam suatu data secara statistik. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, dapat diketahui bahwa :

1. Deskripsi jawaban responden terhadap modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai yang paling rendah pada indikator pembayaran pajak secara online.

2. Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap sanksi pajak memiliki nilai yang paling rendah pada indikator sanksi yang diberikan dalam peraturan perpajakan jelas dan tegas.
3. Jawaban responden terhadap pelayanan fiskus memiliki nilai yang paling rendah pada indikator layanan yang diberikan oleh fiskus cepat secara online.
4. Jawaban responden terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai yang paling rendah pada indikator pengisian SPT tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas.

Uji Asumsi Klasik

Model regresi diperlukan untuk memenuhi sejumlah asumsi klasik agar dapat menghasilkan model yang paling akurat dan tidak memihak. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini akan menghasilkan estimator yang tidak memihak sehubungan dengan uji asumsi klasik jika memenuhi beberapa asumsi klasik, yang akan diuji sebagai berikut:

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah distribusi sampel dan residual mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode One Sample Kolmogorov-Smirnov. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi yang harus lebih besar dari 0,05. Hasil uji menunjukkan nilai residual sebesar 0,200, yang melebihi 0,05, menandakan distribusi normal pada residual dan bahwa penelitian ini memenuhi uji normalitas. Grafik normal probability juga menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal, menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang optimal tidak seharusnya mengalami multikolinearitas antar variabel independen. Penilaian multikolinearitas dapat dilakukan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Jika nilai Tolerance

lebih dari 0,1, maka tidak ada multikolinearitas; sebaliknya, jika kurang dari 0,1, multikolinearitas ada. Sementara itu, jika nilai VIF lebih dari 10, menunjukkan adanya multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance untuk variabel modernisasi administrasi perpajakan (X1) adalah 0,483, Sanksi Pajak (X2) adalah 0,494, dan pelayanan fiskus adalah 0,350, yang semuanya lebih besar dari 0,1. Selain itu, nilai VIF untuk variabel modernisasi administrasi perpajakan (X1) adalah 2,069, Sanksi Pajak (X2) adalah 2,023, dan pelayanan fiskus adalah 2,853, yang semuanya lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini.

Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas adalah prosedur dalam analisis regresi untuk mendeteksi ketidaksamaan varians dari error pengamatan. Apabila regresi linear menunjukkan adanya heteroskedasitas, hal ini mengindikasikan bahwa model regresi tersebut kurang efisien dan akurat. Sebaliknya, regresi linear yang bebas dari heteroskedasitas dianggap lebih baik. Berdasarkan analisis grafik scatterplot, hasil uji heteroskedasitas menunjukkan bahwa data tersebar tanpa pola tertentu, yang mengindikasikan tidak adanya heteroskedasitas.

Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menentukan pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$Y = a + B1.X1 + B2.X2 + B3.X3$$

$$Y = 4,406 + 0,203X1 + 0,759X2 + 0,222X3$$

- a. Pada hasil persamaan regresi diatas, terlihat bahwa nilai konstanta sebesar 4,406 menunjukkan bahwa jika variabel Kepatuhan Wajib pajak, belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu Modernisasi administrasi Perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3). Jika variabel independen tidak ada, maka variabel kepatuha wajib pajak tidak mengalami perubahan.
- b. Nilai koefisien regresi modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1)

- sebesar 0,203 menunjukkan bahwa variabel Modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu unit dalam modernisasi administrasi perpajakan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,203 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi sanksi pajak (X2) sebesar 0,759 menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu unit dalam sanksi pajak maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,759 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
 - d. Nilai koefisien regresi pelayanan fiskus (X3) sebesar 0,222 menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang berarti bahwa setiap kenaikan satu unit dalam pelayanan fiskus maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebesar 0,222 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
- a. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai t_{hitung} 1,880, lebih rendah dari nilai t_{tabel} 2,001, dan memiliki nilai signifikansi 0,065. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kupang tidak dipengaruhi oleh modernisasi sistem administrasi.
 - b. Hasil dari uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,981, yang lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985, dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang dipengaruhi secara signifikan oleh faktor sanksi perpajakan.
 - c. Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel pelayanan petugas pajak atau fiskus memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1,705, yang lebih rendah dari nilai t_{tabel} sebesar 2,001 dan memiliki nilai signifikansi 0,094. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui serta menguji apakah variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Tingkat signifikan (α) = 5% atau 0,05 digunakan. Berdasarkan hasil perhitungan, maka diketahui nilai F_{tabel} adalah 3,76.

Setelah dilakukan pengujian, dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah 10,178 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,76 ($10,178 > 3,76$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Modernisasi administrasi Perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y).

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1), sanksi pajak (X2), pelayanan fiskus (X3) terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan nilai $t\text{-sig} > \alpha = 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus untuk menghitung t_{tabel} , maka diperoleh nilai t_{tabel} adalah 2,001.

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), maka bisa dilakukan pengujian hipotesis untuk setiap variabel independen sebagai berikut:

Uji Koefisiendeterminasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk menghitung seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut hasil uji data diatas pada tabel *Adjusted R Square* membuktikan bahwa pengaruh modernisasi admistrasi perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) secara simultan senilai 0,345 atau 34,5%. Hal ini mempunyai arti bahwa variabel indepen modernisasi admistrasi perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3) menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar 34,5%, sedangkan sisanya 65,5% variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan pengujian hipotesis 1, hasil analisis statistik deskriptif terhadap variabel ini menunjukkan bahwa kemajuan sistem administrasi perpajakan memiliki nilai thitung yang lebih rendah dari ttabel. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh negatif dan secara statistik tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh teori atribusi yang menjelaskan hubungan antara persepsi dan perilaku. Penelitian ini menguji bagaimana kesan individu terhadap pengetahuan dan pemahaman tentang sistem perpajakan kontemporer akan berdampak pada kepatuhan mereka terhadap peraturan perpajakan. Penelitian ini menekankan pentingnya persepsi dan pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang diperbarui. Efektivitas modernisasi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi bergantung pada tingkat pemahaman dan penerimaan wajib pajak terhadap sistem yang baru. Tingkat pemahaman dan pengetahuan yang lebih tinggi berhubungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih tinggi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak memberikan pengaruh yang substansial terhadap

kepatuhan wajib pajak. Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai yang rendah pada indikator pembayaran pajak secara online. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, termasuk kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai sistem yang baru, karena tidak semua wajib pajak memiliki kemampuan teknologi yang memadai. Hambatan lain termasuk wajib pajak yang mengalami ketidaknyamanan dan kurang percaya diri dalam metode pembayaran online karena kekhawatiran tentang perlindungan data pribadi mereka dan kemungkinan kegiatan penipuan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah dan Direktur Jenderal Pajak telah mengimplementasikan modernisasi administrasi perpajakan, para wajib pajak masih kurang memahami manfaat yang akan diperoleh dari modernisasi ini. Tujuan untuk membuat wajib pajak lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka mungkin tidak sepenuhnya terwujud karena modernisasi tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Hasil pengujian tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Haryanti, dkk, 2022). Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang berjudul Pengaruh Tingkat Pengetahuan Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Hertati, 2021) di mana hasil penelitian menunjukkan Modernisasi sistem administrasi perpajakan dan penyuluhan perpajakan berpengaruh secara simultan.

b. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dan pengaruh sanksi pajak telah menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh yang substansial dan positif terhadap kepatuhan. Pengujian Hipotesis 2 menunjukkan bahwa nilai thitung variabel sanksi pajak lebih besar dari nilai ttabel. Temuan ini mengindikasikan bahwa sanksi pajak secara efektif menghalangi individu untuk melakukan pelanggaran pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Studi ini mengungkapkan bahwa penerapan sanksi yang ketat dan tidak tergoyahkan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam pengajuan dan

pembayaran pajak secara tepat waktu. Para responden menyatakan sentimen positif yang kuat terhadap keberadaan hukuman pajak dan mengakui efektivitasnya dalam mendorong kepatuhan. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan dampak sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, ada penelitian yang bertentangan yang menunjukkan tidak adanya dampak konsekuensi pajak terhadap kepatuhan dalam situasi tertentu. Secara umum, keberhasilan penegakan sanksi pajak dapat menjadi instrumen yang ampuh untuk meningkatkan kepatuhan pajak dan mengurangi pelanggaran.

c. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena nilai analisis statistiknya lebih kecil dari nilai yang ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan bagaimana persepsi tersebut mempengaruhi perilaku mereka dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh penyebab internal dan eksternal. Jika individu merasa kurang paham atau memiliki pengetahuan yang kurang tentang perpajakan, mereka akan mencari alasan internal untuk ketidakpatuhan. Faktor eksternal, seperti layanan yang tidak memadai atau informasi yang kurang, juga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Masalah terbesar dalam pelayanan fiskus adalah penyediaan layanan online yang cepat. Proses yang rumit dan tidak intuitif dapat menghambat efisiensi dan menyebabkan waktu pemrosesan yang lama. Temuan studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa layanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, meskipun ada penelitian lain yang menunjukkan dampak positif.

d. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus, Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kupang

Pengujian statistik terhadap 3 hipotesis menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki dampak yang sama terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan tersebut, pemerintah atau direktorat jenderal pajak perlu meningkatkan modernisasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus secara kolaboratif. Penelitian juga menunjukkan bahwa variabel yang terkait dengan modernisasi administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus hanya memiliki dampak terbatas pada kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, ada kemungkinan ada faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang belum diteliti. Sebelumnya, penelitian empiris mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan, tingkat pendapatan wajib pajak, dan penyuluhan pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, kesimpulan berikut dapat dibuat:

1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang tidak dipengaruhi oleh modernisasi sistem administrasi perpajakan. Hal tersebut dapat terjadi karena tidak semua wajib pajak memiliki ketrampilan yang cukup dalam menggunakan teknologi.
2. Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang. Hal tersebut menandakan sanksi perpajakan yang diterapkan dengan konsisten berfungsi sebagai pencegah yang kuat terhadap pelanggaran pajak.
3. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang tidak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Hal tersebut dapat dipengaruhi prosedur layanan pajak secara online yang kompleks atau memakan waktu sehingga menghambat kecepatan pelayanan. Sistem yang tidak *user-friendly* dapat menambah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap permintaan.

4. Modernisasi sistem administrasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang tidak diteliti oleh peneliti. Berdasarkan penelitian terdahulu pada kajian empirik, dapat diketahui bahwa faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan wajib pajak, dan penyuluhan perpajakan.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan penelitian yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan, adanya sosialisasi yang lebih intensif dan terarah mengenai pentingnya pembayaran pajak dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem modernisasi perpajakan.
2. Adanya ketegasan dalam penegakan sanksi pajak dengan cara otomatisasi sanksi, yang mempertimbangkan penggunaan teknologi untuk mengotomatiskan penerapan sanksi berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, mengurangi potensi kesalahan dan inkonsistensi.
3. Meningkatkan pelayanan fiskus dengan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap seluruh prosedur layanan online yang ada dan mengidentifikasi bagian-bagian yang dapat disederhanakan untuk mempercepat proses layanan, serta meningkatkan kapasitas server dan kualitas jaringan untuk memastikan layanan online berjalan lancar dan cepat, mengurangi waktu tunggu dan gangguan teknis.
4. Uji *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan, penerapan sanksi perpajakan, dan pemberian pelayanan kepada fiskus tidak banyak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sehingga diharapkan kedepannya ada penelitian

lanjutan dengan memperluas populasi dan sampel penelitian untuk mengeksplorasi variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, selain faktor-faktor yang didasarkan pada penelitian terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, N. L. P. L. A., Mahaputra, I. N. K. A., & Suwandewi, P. A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan, sosialisasi, ketegasan sanksi perpajakan, tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Utara. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi*, Vol. 5(1), 75–87.
- Direktur Jendral Pajak. (2014). *Peraturan dirjen pajak, PER - 16/PJ/2014 tentang tata cara pembuatan dan pelaporan faktur pajak berbentuk elektronik*.
- Haryanti, M. D., Pitoyo, B. S., & Napitupulu, A. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan Jayakarta*, 3(02), 108–130. <https://doi.org/10.53825/japjayakarta.v3i02.105>
- Hertati, L. (2021). Pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis)*, 7(2), 59–70. <https://doi.org/10.38204/jrak.v7i2.560>
- Indriani, J. D. I., Sri Kemala, Fitria, Yeni Rafika Nengsih, & Rahmi Yati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 421–

430. [https://doi.org/ 10.35870/jemsi.v9i2.1055](https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1055) segce.com/index.php/JSAM/article/view/63/66
- Kodoati, A., J. Sondakh, J., & Ilat, V. (2016). Pengaruh sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris terhadap wajib pajak restoran orang pribadi di kota Manado dan di kabupaten Minahasa). In *Accountability* (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/10.32400/ja.14420.5.2.2016.1-10>
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Sandra, A., & Andri. (2017). Pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan di ITC Cempaka Mas Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 4 No 2, 124–140.
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Alfabeta, Bandung.
- Wahyuningsih, T. (2019). Analisis dampak pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. *Jurnal Sains, Akuntansi Dan Manajemen (JSAM)*, 1(3), 192–241. <https://www.journals.>
- Yuliani, P., & Fidiana, F. (2021). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(04), 1–17.
- Kementerian Keuangan. (2013). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 151/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pembuatan Dan Tata Cara Pembetulan Atau Penggantian Faktur Pajak*. 1313, 1–12.