

**Pengaruh Pengetahuan Tentang Sistem Administrasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi  
Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi  
(Pada KPP Pratama Singosari Kabupaten Malang)**

**Achmad Arif**

**Heru Susilo  
Rustam Hidayat**

( PS Perpajakan, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya,  
[105030400111010@mail.ub.ac.id](mailto:105030400111010@mail.ub.ac.id) )

**Abstract**

Taxes for the state help to support the activities of the management of the country, where taxes are used to support the financing of key sectors for the country. For the people of tax can be interpreted as a contribution to the financing process throughout the country all the programs that have been set. Taxes are the main source of income of the state, public or taxpayer compliance and tax administration system that there had been a major supporter in affecting a large number of taxes received by the state.

The research objective to be achieved in this research is to determine the amount of influence that the variables in this case that the tax administration system, modernization of tax administration and the tax administration and the modernization of tax administration to compliance of individual taxpayers so that it can be determined variables that have an influence most of the efforts to improve the compliance of taxpayers. Based on the results of data analysis can be seen throughout the study variables significantly influence taxpayer compliance.

**Keywords: Knowledge Taxpayers About Tax Administration System is applied, the Tax Administration System Modernization and Compliance Mandatory Personal Tax.**

**PENDAHULUAN**

Pajak pada dasarnya merupakan sumbangan yang dapat dipaksakan yang diberikan oleh warga negara terhadap negara sebagai bentuk tanggungjawab yang dimiliki sebagai warga negara yang taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Menurut Samsul Bahri (2010) pajak mempunyai pengaruh penting terhadap kesejahteraan masyarakat, meskipun masyarakat tidak bisa menerima kontraprestasi secara langsung dari pajak yang dibayarnya. Dalam kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat pajak memiliki peranan yang penting dalam upaya untuk menciptakan kesejahteraan sehingga seluruh aktivitas yang dilakukan masyarakat atau wajib pajak selalu disesuaikan dengan fungsi dan peranan pajak yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan.

Pajak digunakan untuk melakukan pembiayaan pembangunan negara sehingga seluruh aktivitas yang dimiliki oleh kegiatan perpajakan selalu didasarkan atas asas manfaat dan kepentingan yang akan dicapai oleh negara dan masyarakat umum, pajak digunakan untuk memberikan manfaat kepentingan umum bukan kepentingan pribadi saja. Selain itu aktivitas pajak juga dilakukan untuk mendapatkan jaminan bahwa seluruh proses pemungutan pajak

terhadap wajib pajak selama ini sudah dapat dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perpajakan.

Apabila negara melalui perangkatnya melakukan pemungutan pajak terhadap wajib pajak, sesuai dengan ketentuan undang – undang maka akan memberikan dukungan dalam upaya menciptakan kepatuhan bagi wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak akan memberikan jaminan bahwa pendapatan negara dari sektor pajak dapat dimaksimalkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terkait dengan jumlah penerimaan pajak yang akan dicapai, maka harus dilakukan analisis terhadap faktor-faktor penentu atau variabel yang akan mempengaruhi kewajiban atau kepatuhan wajib pajak dalam upaya membayar kewajiban perpajakannya.

Menurut Fismi dan Misra (2011) sistem administrasi perpajakan dilaksanakan supaya bisa memberikan suatu bentuk kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta meningkatkan kemampuan petugas pajak dalam mengawasi peraturan dan pelaksanaan yang berlaku sesuai undang-undang perpajakan, sehingga diharapkan

wajib pajak semakin profesional dan berkualitas serta memiliki dukungan dalam proses kemudahan dalam aktivitas perpajakan yang dilakukan. Terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak diharapkan dapat sangat mendukung upaya peningkatan kewajiban pajak yang dimiliki oleh seseorang wajib pajak. Kebijakan sistem memberikan peluang untuk mendukung proses jumlah pendapatan pajak yang diterima oleh negara.

Adanya perubahan sistem pemungutan pajak telah terjadi sejak lama yaitu pada tahun 1983 dimana telah terjadi perubahan sistem *self assessment sistem* yang pada waktu itu kantor pajak masih dinamakan kantor inspeksi pajak yang memberikan pelayanan pajak terkait dengan peraturan atau ketentuan perpajakan yang dilakukan. Peraturan tersebut direalisasikan dengan harapan agar kepatuhan wajib pajak dapat bersifat sukarela (*voluntary*) sehingga seluruh pelaporan perpajakan telah disesuaikan dengan kemampuan dalam proses perpajakan. Selain itu dalam memberlakukan sistem modernisasi administrasi perpajakan bertujuan untuk menjadikan aktivitas perpajakan dapat dilakukan secara maksimal, transparan, adil, akuntabel dan responsif sehingga jumlah pajak yang diterima dapat secara maksimal diperoleh negara.

## TINJAUAN TEORI

### Pengetahuan

Menurut Keraf (2001) pengetahuan pada dasarnya merupakan kemampuan berfikir dari seseorang untuk memahami serta menjelaskan segala sesuatu terkait dengan suatu hal dalam hal ini mengenai upaya untuk memahami sesuatu. Proses belajar ini dipengaruhi banyak faktor yaitu faktor budaya, sosial dan faktor penentu lainnya. Pengetahuan yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang secara mental yang menjadikan seseorang atau (SDM) dalam aktivitas pembelajaran dapat sepenuhnya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### Pajak

Menurut Rachmad Soemitro (2001) pajak merupakan suatu bentuk dukungan, iuran, sumbangan atau dukungan dari masyarakat kepada negara untuk mendukung proses pembangunan yang dilakukan. Pengertian pajak merupakan bentuk dukungan yang diberikan oleh negara kepada warga negara sehingga aktivitas perpajakan menjadi hal utama untuk dilakukan sesuai dengan ketentuan

undang-undang perpajakan yang ditetapkan, melalui hal-hal yang terkait dengan upaya memaksimalkan pendapatan perpajakan tersebut.

Banyaknya penyimpangan yang terjadi selama ini mengenai masalah perpajakan maka menjadikan proses administrasi pajak harus diteliti apakah selalu dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan pada akhirnya dapat mempengaruhi proses pemungutan pajak dapat berjalan dengan baik dan didasarkan pada undang-undang yang telah ditetapkan.

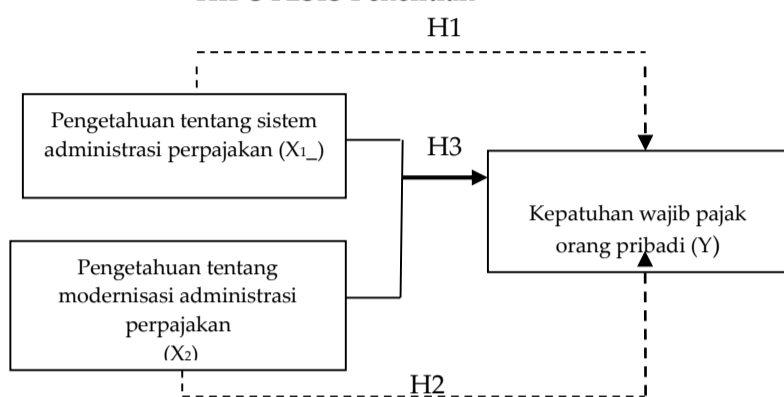
Administrasi perpajakan dapat diartikan sebagai kegiatan pencatatan dalam hal perpajakan sebagaimana sesuai dengan yang diatur oleh peraturan undang-undang, administrasi perpajakan dalam arti sempit cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Administrasi juga dapat diartikan suatu proses suatu cara atau ketentuan dalam mempermudah pengenaan dan pemungutan pajak sehingga proses pemungutan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah diatur serta sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Upaya ini dilakukan agar wajib pajak tidak merasa dirugikan dengan adanya kondisi terkait dengan aktivitas perpajakan yang dilakukan. Selain itu administrasi digunakan untuk memberikan arahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak yang ditanggung sesuai dengan dukungan atau jaminan ketentuan yang ditetapkan. Administrasi yang baik akan menjadikan proses pemungutan pajak sesuai dengan jaminan atas proses pemungutan yang tepat dan tidak melanggar ketentuan yang ditetapkan.

Administrasi perpajakan berfungsi untuk melaksanakan ketentuan sistem pemungutan pajak dan juga mengimplementasikan pemungutan pajak apakah sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Administrasi bukan hanya berhubungan dengan pemungutan pajak, tetapi juga merupakan kepentingan dari hak wajib pajak agar segala pelaksanaan perpajakannya bisa berjalan dengan baik dan benar, Gunadi (2005).

Sasaran dari administrasi perpajakan itu sendiri adalah harus bisa merealisasikan potensi wajib pajak yang ada, yang akan berimbang dalam jumlah penerimaan pajak negara secara maksimal, selain itu harus menjadi administrasi perpajakan yang efektif. *Self assessment sistem* yang dianut Indonesia, ketentuan formal dalam administrasi perpajakan dapat memberikan dukungan untuk menciptakan kepatuhan para wajib

pajak, dimana sistem tersebut memberikan berbagai kemudahan yang diharapkan pajak dibayarkan sesuai dengan fungsi kegiatan kewajiban perpajakannya atau *rowing* serta kriteria atau ketentuan pajak yang dilakukan. Safri Nurmantu (2003) menjelaskan administrasi perpajakan harus mempunyai prosedur meliputi tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak sampai penagihan pajak.

### HIPOTESIS Penelitian



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka hipotesis diatas, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengetahuan tentang sistem administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Pengetahuan tentang modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Pengetahuan tentang sistem administrasi perpajakan dan pengetahuan tentang modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu *explanatory* yaitu: jenis penelitian yang terkait dengan pengaruh atau hubungan antara sistem administrasi perpajakan dan pengetahuan modernisasi administrasi perpajakan yang merupakan variabel bebas dengan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini akan dilakukan suatu pendekatan secara kuantitatif sehingga dapat diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak dengan metode analisis data regresi berganda dengan menggunakan analisis uji F dan uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PEMBAHASAN

Hasil uji regresi dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model          | B     | t     | Keterangan |
|----------------|-------|-------|------------|
| X <sub>1</sub> | 0,275 | 9,443 | Signifikan |
| X <sub>2</sub> | 0,169 | 4,340 | Signifikan |

Sumber: Data primer diolah

Persamaan hasil analisis regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 3,036 + 0,634 X_1 + 0,292 X_2$$

### Uji Hipotesis I

Hasil uji hipotesis I terbukti diterima yaitu terdapat hubungan sistem administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan administrasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh tersebut dapat membuktikan bahwa selama ini dengan adanya peningkatan perbaikan atau peningkatan kemampuan dari kedua variabel penelitian dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan yang signifikan. Peningkatan ini membuktikan wajib pajak semakin patuh atas kewajiban pajak yang harus dibayar dan mengikuti setiap ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan sesuai undang-undang perpajakan.

### Uji Hipotesis II

Nilai pengaruh sistem administrasi perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan dan administrasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 61,2%. Dari nilai diatas dapat disimpulkan bahwa, dapat dikatakan besarnya pengaruh tersebut menunjukkan nilai-nilai yang terdapat pada variabel penelitian cukup tinggi yaitu sebesar 61,2%.

### Uji Hipotesis III

Uji hipotesis III dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi, dimana hasilnya dapat ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Nilai koefisien determinasi

| R     | R <sup>2</sup> | R Square |
|-------|----------------|----------|
| 0,782 | 0,612          | 0,604    |

Sumber: Data primer diolah

Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan sistem administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan semakin tingginya kemampuan yang dimiliki oleh responden atau wajib pajak maka upaya untuk pemenuhan kewajiban pajak juga semakin tinggi. Hal ini akan berimbas terhadap jumlah penerimaan pajak suatu negara.

Adanya pengaruh signifikan antara pengetahuan modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan yaitu dengan semakin tingginya kemampuan yang dimiliki mengenai modernisasi administrasi perpajakan maka upaya untuk pemenuhan kewajiban pajak juga tinggi. Hal ini menjadikan potensi dari modernisasi menjadikan responden mendapatkan kemudahan dalam proses pembayaran pajak yang dilakukan. Modernisasi bertujuan untuk menjadikan responden mendapatkan pelayanan yang terbaik sehingga mendukung kepatuhan yang dimiliki oleh responden. Adanya modernisasi pajak juga memberikan dukungan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan karena adanya kemudahan dalam proses membayar pajak yang harus dipenuhi.

Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak tersebut pastinya dengan menyisihkan sebagian pendapatan yang diperolehnya sehingga hal tersebut harus dipenuhi oleh masyarakat. Pajak menjadi kewajiban yang harus dipenuhi sehingga keberadaannya sangat mendukung proses keputusan dalam menetapkan program pembangunan.

Hasil analisis korelasi atau hubungan menunjukkan bahwa sebesar 0,782 yang menunjukkan hubungan antara variabel bebas terhadap terikat adalah tinggi, tingginya hubungan dapat ditunjukkan pada tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Uji ANOVA**

| F <sub>hitung</sub> | Sig.  | Keterangan |
|---------------------|-------|------------|
| 76,405              | 0,000 | Signifikan |

Sumber : Data primer diolah

Uji simultan diperoleh angka sebesar 76,405 yang dapat diartikan tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak menjadi lebih patuh terhadap kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi dan sekaligus memberikan peluang bagi wajib pajak untuk mematuhi kewajiban membayar pajak. Hasil tersebut juga memberikan jaminan bahwa seluruh aktivitas perpajakan dapat dijalankan berdasarkan prosedur yang ada.

## PENUTUP

Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara tepat terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jadi dengan semakin tepat sistem administrasi perpajakan maka semakin patuh seorang wajib pajak dalam membayar pajaknya.
2. Modernisasi administrasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi, dimana semakin tinggi pengetahuan maka wajib pajak semakin patuh. Pengetahuan wajib pajak terhadap modernisasi perpajakan semakin baik atau tinggi maka kepatuhan juga akan mengalami peningkatan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3. Sistem administrasi perpajakan dan pengetahuan tentang modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kedua variabel penelitian dapat memberikan jaminan para wajib pajak menjadi patuh untuk membayar pajak yang menjadi tanggungjawabnya.

## SARAN

1. Bagi KPP Pratama Singosari
  - a. KPP harus melakukan pengawasan dalam proses perhitungan, pelaporan, sanksi pajak dan penggunaan sistem administrasi perpajakan harus dimimalkan sehingga
  - b. Proses perpajakan harus benar-benar dilakukan oleh dinas sehingga kemudahan dapat diperoleh oleh wajib pajak.
  - c. Kualitas sumber daya manusia pemeriksa harus ditingkatkan sehingga memberikan jaminan tas kemampuan dalam menjalankan prosedur yang telah ditetapkan oleh perpajakan.
  - d. Kegiatan Evluasi harus dilakukan sehingga perbaikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan wajib pajak dan kepatuhan dapat terbentuk.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Ali, 2005. *SPSS 13 Menggunakan SPSS Bagi Peneliti Pemula*. M2S,. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi II, Rineka Cipta.
- Cahyono, Gatut Wahyu. 2011. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Kecil Menengah Dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. (Studi Kasus Pada Sentra Industri Keripik Tempe Sanan di Malang)*. Skripsi.Malang: Program Sarjana Universitas Brawijaya.
- Cook, Sarah., and Steve Macaulay. 1997.*Practical Steps to Empowered Complaint Management*.

*Managing Service Quality*. Vol 7, No.1, pp 39-42

Ekawati, Liana. 2008. *Survei Pemahaman dan Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil dan Menengah di Kota Yogyakarta*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika. Vol 6 : Edisi Khusus [185-191].

Elia Mustikasari, 2007, *Kajian Empiris tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya*. Simposium Nasional Akuntansi X:1-41

Fanya, 2010, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas “ (Studi kasus pada KPP Pratama Malang Utara)*