

**PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK, PENGHINDARAN PAJAK, SISTEM
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung)

Skripsi



Nama : Indah Fadhillah

NIM : 222017158

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

**PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK, PENGHINDARAN PAJAK, SISTEM
ADMINISTRASI PAJAK DAN PELAYANAN PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**
(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung)

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**



Nama : Indah Fadhillah

NIM : 222017158

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Fadhillah
NIM : 222017158
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Akuntansi
Konsentrasi : Perpajakan
Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Administrasi Pajak, Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana strata satu baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainkecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagian acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini



Palembang, Juli 2021

Indah Fadhillah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

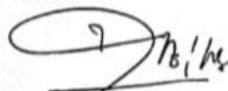
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem
Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Nama : Indah Fadhillah
NIM : 222017158
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Perpajakan

Diterima dan diserahkan
Pada tanggal, Agustus 2021

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



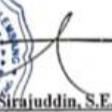
M. Orba Karniawan, S.E., S.H., M.Si
NIDN/NBM : 0204076802/843951



Lis Biuniar, S.E., M.Si
NIDN/NBM : 0220067101/1115176

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Akuntansi




Dr. Betri Siraiuddin, S.E., M.Si, Ak., CA
NIDN/NBM : 0216106902/944806

Motto :

Jadilah orang baik, ikhlas, dan sabar dalam mengerjakan sesuatu. Karena segala yang dilakukan dengan tulus akan menghasilkan sesuatu yang baik bahkan tidak terduga-duga dan jadilah orang yang bermanfaat dan berguna sehingga bisa membantu sesama.

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

- **Papa dan mama yang selalu mendukung dan mendoakanku**
- **Keluarga serta adik-adikku tersayang**
- **Sahabat, teman dekat, serta terman-teman**
- **almamaterku**

PRAKATA

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul sikap wajib pajak, penghindaran pajak, sistem administrasi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulisan laporan ini tentu tidak akan selesai tanpa dorongan dan dukungan banyak pihak. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih terutama pada kedua orang tua, papa (Drs. Hijazi) dan mama (Sugiarti) dengan doa dan bantuannya memiliki makna besar dalam proses ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak M. Orba Kurniawan, S.E., S.H., M.Si selaku pembimbing I dan Lis Djuniar, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, mengarahkan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E., M.M Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff.
2. Bapak Yudha Mahrom S.E., M.Si selaku Dekan Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staff.
3. Bapak Dr. Betri Sirajuddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi dan Nina Sabrina, S.E., M.Si selaku wakil program studi akuntansi
4. Bapak Aprianto, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing dari semester satu sampai dengan sekarang.

5. Bapak dan ibu dosen serta staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Pegawai di Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung yang telah memberikan izin penelitian sehingga sehingga selesainya penyusunan skripsi ini
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 serta sahabat-sahabatku Tri Sinta Dewi, Nurfadillah, Rini Adriani, M. Iqbal Azhary, Imam Cahyadi dan Ahmad Alfarisky dan teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai dan memberikan motivasi sejak awal sampai menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari meskipun banyak usaha telah penulis lakukan. Akan tetapi laporan ini masih jauh dari sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari laporan penelitian ini tetap ada manfaat yang diperoleh. Aminnnn.

Wassalamualaikum wr. wb

Palembang, September 2021

Indah Fadhillah

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT i

HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI ii

MOTTO iii

PRAKATA iv

HALAMAN DAFTAR ISI..... vi

HALAMAN DAFTAR TABEL viii

HALAMAN DAFTAR GAMBAR ix

ABSTRAK..... x

ABSTRACT xi

BAB 1 PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah 1
- B. Rumusan masalah..... 12
- C. Tujuan Penelitian..... 13
- D. Manfaat Penelitian..... 13

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA

PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

- A. Kajian kepustakaan..... 15
 - 1. Konsep Dasar Pajak 15
 - 2. Sikap Wajib Pajak..... 19
 - 3. Penghindaran Pajak..... 21
 - 4. Sistem Administrasi Pajak 22
 - 5. Pelayanan Pajak 24
 - 6. Kepatuhan Wajib Pajak..... 26
- B. Kerangka Pemikiran 31

C. Penelitian sebelumnya	36
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Penelitian	40
C. Operasional Variabel	40
D. Populasi dan sampel	41
E. Data yang diperlukan	43
F. Teknik pengumpulan data	43
G. Analisis data dan teknik analisis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Peneltian	55
1. Sejarah Singkat KPP	55
2. Visi dan Misi	56
3. Tingkat pengambilan kuesioner	62
4. Profil responden	62
5. Pengujian data	64
B. Pembahasan hasil penelitian	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel I.I.....	9
Tabel II.I.....	36
Tabel III.I	40
Tabel IV.1.....	62
Tabel IV.2.....	63
Tabel IV.3.....	65
Tabel IV.4.....	65
Tabel IV.5.....	66
Tabel IV.6.....	67
Tabel IV.7.....	68
Tabel IV.8.....	69
Tabel IV.9.....	71
Tabel IV.10.....	72
Tabel IV.11.....	74
Tabel IV.12.....	75
Tabel IV.13.....	76
Tabel IV.14.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I Kerangka Pemikiran	37
Gambar IV.I Struktur Organisasi.....	61
Gambar IV.2 Hasil uji normalitas metode grafik	70
Gambar IV.3 Hasil uji heteroskedastisitas	73

ABSTRAK

Indah Fadhillah / 222017158 / 2021 / Pergaruh Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak, dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh sikap wajib pajak, penghindaran pajak, sistem administrasi pajak, dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung. Data yang digunakan yaitu data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda dibantu oleh statistical program for special science (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan sikap wajib pajak, penghindaran pajak, sistem administrasi pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara parsial sikap wajib pajak dan penghindaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sistem administrasi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung.

Kata Kunci : Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak, dan Pelayanan Pajak

ABSTRACT

Indah Fadhillah / 222017158 / 2021 / Influence of Taxpayer Attitude, Tax Avoidance, Tax Administration System, and Tax Service on Individual Taxpayer Compliance (Case Study at the Kayu Agung Tax Service Office).

The purpose of this study was to analyze the effect of taxpayer attitudes, tax avoidance, tax administration systems, and tax services on individual taxpayer compliance with a case study at the Kayu Agung Primary Tax Service Office. The data used are primary. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The analysis technique used in this research is descriptive statistics, classical assumption test, and hypothesis testing. The hypothesis test used is logistic regression assisted by the statistical program for particular science (SPSS). This study indicates that simultaneously the attitude of taxpayers, tax avoidance, tax administration systems, and tax services affect individual taxpayer compliance. While partially the perspective of taxpayers and tax avoidance do not affect taxpayer compliance and the tax administration system and tax services affect taxpayer compliance in the case study at the Kayu Agung Tax Service Office.

Keywords: taxpayer attitude, tax avoidance, tax administration system, tax service

NO	NAMA	NIM	KETERANGAN
A108	Indah Fadhillah	222017158	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan bagian terbesar dari sumber anggaran penerimaan dan belanja negara (APBN). Pemerintah saat ini mesti meningkatkan sektor perpajakan untuk meningkatkan upaya dalam menggali penerimaan pajak, yang mana dari hasil penerimaan pajak dalam negeri merupakan sumber pendanaan dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran dalam menghadapi masalah sosial.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus dilaksanakan guna memenuhi kewajiban bagi wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP dalam membayar pajak. Hal ini dikarenakan setiap wajib pajak harus memiliki sikap sebagai wajib pajak yang memiliki peran yaitu dalam memenuhi segala kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak dalam membayar pajaknya tersebut. Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan aktivitas tertentu sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku (Kautsar,2019:242).

Pajak adalah sumber pendapatan tersebar di Indonesia karena dari sumber pajaklah Indonesia masih tetap maju karena pajak juga merupakan pahlawan negara di era sekarang.

Menurut (Rahayu,2017:27-28) Pajak merupakan suatu kewajiban yang dikenakan pada rakyat yang dikenakan kewajiban perpajakan. Jika tidak melaksanakan kewajibannya tersebut, maka dapat dikenakan tindakan hukum

berdasarkan Undang-undang. Dapat dikatakan bahwa kewajiban ini dapat dipaksakan oleh pemerintah. Jika wajib pajak tidak memenuhi ketentuan kewajiban perpajakan maka wajib pajak dapat dikenakan tindakan hukum oleh pemerintah berdasarkan undang-undang.

Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assessment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan (Rahayu,2017: 192).

Sikap merupakan pernyataan atau pertimbangan evaluatif, baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa (Kautsar,2019:256). Sikap wajib pajak merupakan pertimbangan evaluatif dari wajib pajak, baik yang menguntungkan maupun tak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap wajib pajak mencerminkan bagaimana sikap wajib pajak terhadap aspek lingkungan pajak baik sikapnya terhadap peraturan pajak, kebijakan pajak, administrasi pajak, dan pelayanan pajak. Sikap yang baik dari wajib pajak meningkatkan kecendrungan kepatuhan dari wajib pajak. (Heru, 2019:264).

Penghindaran pajak merupakan hal yang dibenarkan yang dapat dilakukan untuk menghindari pengenaan pajak yang lebih besar dengan memanfaatkan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dari sudut pandang wajib pajak, dengan kemampuan memahami dengan baik aturan perpajakan sehingga mampu memanfaatkan peraturan perpajakan dan memberikan benefit langsung maupun tidak langsung bagi wajib pajak, dinilai sebagai prestasi bagi manajemen. Beban utang pajak yang lebih kecil merupakan kinerja manajemen yang baik, mengurangi biaya pajak menjadikan *compliance cost* berkurang.(Rahayu,2017:205).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah sistem administrasi pajak.Sistem administrasi pajak yang baik ialah faktor yang dapat

memperngaruhi tercapainya kepatuhan wajib pajak. Dengan sistem dan manajemen SDM yang juga lebih baik dan terbuka akan dapat menghasilkan SDM yang juga lebih baik, khususnya dalam hal produktivitas dan profesionalisme (Rahayu,2017 : 124).

Administrasi perpajakan merupakan proses yang dilakukan secara dinamis dan terus menerus dalam kegiatan pemungutan pajak dengan melibatkan kerja sama sumber daya manusia yang tersedia baik fiskus maupun wajib pajak. Menurut Sophar (1997), administrasi perpajakan (*Tax Administration*) adalah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Sistem administrasi perpajakan yang diterapkan dengan baik memberikan kekuatan pada mekanisme pemungutan pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi tindakan penghindaran pajak maupun kecurangan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak (Rahayu,2017: 92)

Saat ini pemerintah cukup fokus dalam memperluas pelayanan perpajakan dalam meningkatkan administrasi perpajakan dengan memperbaiki aspek pengawasan, memperbaiki basis data perpajakan di Indonesia dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan insentif kepada pelaku pajak orang pribadi. Dalam menjaga keefektivitasannya, harus didukung dengan sumber daya dan prosedur pajak yang memadai.

Faktor dalam meningkatkan minat wajib pajak dengan memberikan kualitas pelayanan pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan petugas pelayanan pajak harus mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan.

Kepuasan wajib pajak orang pribadi merupakan kepuasan yang dapat dipertanggungjawabkan karena wajib pajak orang pribadi harus merasa aman, lancar, dan juga nyaman dalam melakukan kegiatan layanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak merupakan pelayanan yang diinginkan oleh wajib pajak orang pribadi.

Pelayanan Pajak merupakan produk layanan dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus masalah pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak. Dalam upaya peningkatan kualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan perpajakan akan mengalami peningkatan seiring berjalannya waktu (Rahayu,2017: 163). Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak, petugas wajib pajak diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan akan terus meningkat.

Permasalahan yang terjadi adalah masih terjadi hambatan yang besar dalam target penerimaan pajak dan juga ketidakpastian pertumbuhan ekonomi yang disebabkan karena tidak diketahuinya kapan berakhir covid-19. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik dengan memberikan kualitas dan kuantitas kepada wajib pajak orang pribadi sehingga memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

Selama bertahun-tahun negara kita masih belum mampu mencapai maksimum target penerimaan pajak. Berbagai kebijakan dan fasilitas pemerintah diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam hal membayar maupun melaporkan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menjadi masalah yang sangat kompleks dan melanda hampir semua negara. Selama ini ada aspek besar yang mempengaruhi, yaitu aspek diri wajib pajak dan aspek aparat pajak.

Aspek diri wajib pajak orang pribadi diantaranya demografi, faktor keluarga, faktor budaya, faktor agama, faktor sosial dan lingkungan, dan faktor diri lainnya (motivasi dan kepercayaan). Aspek aparat pajak meliputi otoritas pajak, sistem administrasi perpajakan,

layanan aparat pajak, dan langkah pemeriksaan pajak. Masalah ini perlu disikapi dengan arif dan bijak oleh pemerintah karena tidak mudah membangkitkan kesadaran dan kerelaan membayar dan melaporkan pajak.

Ditengah pandemi covid-19 sekarang ini yang belum dapat dipastikan kapan akan berakhir tentu mempengaruhi realitas penerimaan pajak tahun 2020. Kondisi perekonomian yang belum stabil mempengaruhi banyak aspek.

Omzet perusahaan mengalami penurunan pendapatan masyarakat berkurang, kesempatan kerja menurun, tingkat pendidikan masyarakat susah dijangkau karena ketiadaan biaya pendidikan.

Aspek sosial dan psikologis masyarakat juga berpengaruh seperti masih ada rasa ketakutan akan bahaya covid-19, kegalauan akan masa depan, kebingungan mencari alternatif penghasilan, keputusan dan ketidakberdayaan dalam hidup.

Walaupun kondisi ini mungkin terjadi dalam periode pendek, namun mempengaruhi sikap mental seseorang termasuk kemauan dan kesadaran membayar pajak. Perubahan kebijakan baik oleh pemerintah maupun pimpinan perusahaan ikut terpengaruhi oleh pandemi ini. (sumber : iaijawatimur.or.id).

Menteri Keuangan (MenKeu) Sri M menyebut rasio pajak di Indonesia masih rendah dan salah satu penyebabnya karena tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak masih rendah, bahkan ada masyarakat yang masih menganggap membayar pajak bukan suatu kewajiban bahkan bentuk penjjajaan.

Hal itu tak sepenuhnya diamini para ekonom. Sebab, menurut ekonom di *Institute For Development Of Economics And Finance*(INDEF) Bhima Yudhistira, bukan perspektif negatif itu saja yang membuat penerimaan pajak di RI masih tetap rendah, akan tetapi

karena banyak nya orang kaya yang seharusnya menjadi objek wajib pajak malah lari dari tanggung jawabnya.

Yusuf memaparkan dalam laporan tax justice network, Indonesia memperkirakan telah merugi sebanyak US\$ 4,86 miliar per tahun setara Rp 68, 7 triliun Rp 14.141/US\$ akibat aksi penghindaran pajak korupsi di Indonesia.

Sementara, sisanya US\$ 78, 83 juta berasal dari penghindaran pajak orang pribadi. Selain itu, banyak profesi baru seperti selebgram atau youtuber yang luput sebagai objek pajak (sumber : detikfinance.com)

Luasnya wilayah, banyaknya penduduk, serta dinamisnya aktivitas ekonomi merupakan suatu tantangan tersendiri dalam menegakkan perpajakan di Indonesia. Secara universal, administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam suatu kebijakan pajak. Oleh karena itu, reformasi administrasi perpajakan harus dilakukan dengan berkesinambungan sehingga fungsi pelayanan, dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat.

Salah satu bentuk reformasi perpajakan yang digalakkan adalah modernisasi administrasi pelayanan pajak melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Tentunya administrasi perpajakan sudah tidak relevan lagi menggunakan teknologi era pita kaset untuk mendapatkan hasil optimal era digital ini.

Hal tersebut penting dilakukan agar wajib pajak merasakan kemudahan dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu penyebab minimnya kepatuhan wajib pajak adalah proses administrasi yang sulit, tidak efektif, tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit. (sumber : online-pajak.com)

Direktorat Jenderal Pajak KemenKeu menyiapkan pembaruan system inti administrasi perpajakan (*Core Tax System*) senilai Rp2,04 triliun yang direncanakan beroperasi 2024. “pengadaan untuk sistem ini masih *on track*, dan akan selesai dibangun 2024 sesuai timeline,” kata direktur transformasi proses bisnis DJP Hantriono Joko Susilo dalam temu media di Bali, Rabu.

DJP Hantriono menjelaskan pembaruan *core tax system* ini mendesak karena teknologi administrasi perpajakan yang ada telah usang dan kestabilan infrastruktur server semakin berkurang seiring dengan peningkatan beban. “Kualitas data wajib pajak yang terintegrasi dapat lebih terjamin dan penggunaan proses yang diotomasi menjadi meningkat untuk mengeliminasi aktivitas manual yang bernilai rendah,”ujarnya.

DJP Hantriono menambahkan penganggaran dana senilai Rp2,04 triliun ini berlaku secara kontrak tahun jamak yang sebagian besar dimanfaatkan untuk sistem intergrator Rp1,85 triliun dan agen pengadaan Rp37,8 miliar. Hantriono mengharapkan pembenahan system administrasi ini yang disertai dengan pembenahan organisasi, sumber daya manusia dan regulasi dapat memperkuat proses reformasi perpajakan. (Sumber : antara.com).

Perpres 54/2020 telah mengubah target penerimaan negara menjadi Rp 1.760,9 triliun, nilai itu turun menjadi Rp 472,3 triliun dari target awal penerimaan negara sebelumnya yang sebesar Rp. 2.233,2 triliun. Sementara itu untuk alokasi belanja negara meningkat Rp 73 triliun dari sebelumnya Rp. 2.540,4 triliun menjadi sebesar Rp. 2.163,8 triliun. Defisit anggaran yang semula 1,76% diubah menjadi 5,07% (Sumber : pajak.go.id)

Dilihat dari data Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung tingkat WP OP yang terdaftar dari jumlah WP OP yang menyampaikan SPT di KPP Pratama Kayu Agung dalam tabel.I berikut ini.

Tabel.I
Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP yang menyampaikan SPT	Persentase kepatuhan WP OP (%)
2016	38.426	34.133	88,82%
2017	39.928	36.859	92,31%
2018	50.957	39.096	76,72%
2019	69.733	33.102	47,46%
2020	88.535	27.083	30,59%

Sumber : KPP Pratama Kayu Agung(2020)

Berdasarkan tabel di atas dijelaskan bahwa jumlah WP OP yang terdaftar mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016 jumlah WP OP terdaftar berjumlah 38.426. pada tahun 2017 jumlah WP OP yang terdaftar mengalami peningkatan menjadi 39.928.

Pada tahun 2018 juga WP OP yang terdaftar mengalami peningkatan 50.957. pada tahun 2019 WP OP yang terdaftar sebanyak 69.733 dan pada tahun 2020 WP OP yang terdaftar mengalami peningkatan sebesar 88.535.

Jumlah WP OP yang menyampaikan SPT pada tahun 2016 adalah 34.133 lalu pada tahun 2017 mengalami peningkatan juga sehingga jumlah WP OP yang menyampaikan SPT berjumlah 36.859. pada tahun 2018 WP OP terdaftar mengalami peningkatan yang berjumlah 39.096. pada tahun 2019 WP OP terdaftar mengalami penurunan sehingga menjadi 33.102, dan pada tahun 2020 jumlah WP OP yang menyampaikan SPT mengalami penurunan menjadi 27.083.

Ini menandakan bahwasanya wajib pajak yang menyampaikan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung masih rendah, dimana hanya sedikit yang menyampaikan SPT wajib pajak. Faktor penyebabnya karena kurangnya sikap wajib pajak dalam melakukan

pembayaran dan kemauan dari diri sendiri dalam membayar pajak, terdapat wajib pajak yang masih melakukan penghindaran perpajakan yang disebabkan tingkat kepatuhan masyarakat membayar pajak masih rendah serta wajib pajak yang lari dari tanggung jawabnya dalam membayar pajak, sistem administrasi perpajakan yang kurang efektif, tidak efisien sehingga menimbulkan biaya kepatuhan yang tidak sedikit, dan juga pelayanan pajak yang tidak memumpuni dalam melakukan pelayanan perpajakan yang disebabkan karena teknologi administrasi perpajakan yang ada telah usang dan kestabilan infrastruktur server semakin berkurang seiring dengan peningkatan beban.

Penelitian yang dilakukan oleh Rini (2017), Lilis S (2017), Luh (2017), Yenni (2020) menyatakan bahwasanya Sikap Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vianny (2017) menyatakan bahwasanya Sikap Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mursalin (2020), Ferry (2019), Siti (2016), Shinung (2016) menyatakan bahwasanya penghindaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Davidya Febri (2018) menyatakan bahwasanya penghindaran perpajakan tidak berpengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018), Gandi (2020), Rikhana (2018), M. Yusril (2018) menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sri (2009) menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ega (2018), Reza (2017), Kartika (2017) menyatakan bahwa Pelayanan Pajak berpengaruh positif, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Nor (2018) , Syanti (2020) menyatakan bahwa Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dan mengambil judul **“Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kayu Agung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik suatu rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimanakah pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
2. Bagaimanakah pengaruh penghindaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
3. Bagaimanakah pengaruh sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
4. Bagaimanakah pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
2. Mengetahui pengaruh penghindaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
3. Mengetahui pengaruh sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?
4. Mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Kayu Agung?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah ilmu dan wawasan serta pengetahuan dalam bidang perpajakan khususnya mengenai Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak, Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini juga bermanfaat dalam memberikan informasi dan juga dapat mengasah kemampuan peneliti dalam menyelesaikan masalah sehingga bermanfaat di waktu yang akan datang.

2. Bagi KPP Pratama Seberang Ulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada semua aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai Sikap Wajib Pajak, Penghindaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak, Dan Pelayanan Pajak.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini menjadi tambahan ilmu, referensi, pengetahuan, dan juga wawasan bagi peneliti dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Davidya Febri Dan Tri Sulistyani (2018) Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Penghindaran Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah KPP Pratama Kota Tegal). Vol. X No.1 Agustus.

Ega Mawarni Puji Lestari, Leonardo Budi H. , Ari Pranaditya (2018) Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Membaar Pajak Sebagai Variabel *intervening* (studi kasus di KPP Pratama Semarang Candisari)

Gozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi 9*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Ferry Halimi, Waluyo (2019) Pengaruh Tax Avoidance, Penerapan Sanksi Pajak Dan Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jakarta Setiabudi Dua). Vol. 3 No. 2

Gandy Wahyu Maulana Zulma (2020) Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tariff Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. Vol. 4 No.2 September :288-294

<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/12625>

<https://m.antaranews.com/berita/986620/djp-siapkan-pembaruan-sistem-inti-administrasi-perpajakan-hingga-2024>

<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5281792/apa-penyebab-penerimaan-pajak-ri-masih-rendah>

<https://news.ddtc.co.id/bencana-alam-awal-2021-djp-susun-relaksasi-administrasi-pajak-27139>

<https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/28394/t/Perpres+Nomor+54+Tahun+2020+Berpotensi+Me+reduksi+Hak+Konstitusional+DPR>

<https://www.iaijawatimur.or.id/course/interest/detail/5>

<https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>

Kartika Candra Kusuma (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP

Kautsar Riza Salman, Heru Tjakara (2019) *Pengantar Perpajakan Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Surabaya: Penerbit Indeks Jakarta

- Lilis Suryani (2017) Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Perilaku Persepsian Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Niat Mematuhi Pajak Sebagai Variabel Pemoderasi. Edisi.3
- Luh Putu Sudiartini, Gede Adi Yuniarta, Putu Sukma Kurniawan (2017) Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Sikap Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Vol.8 No.2
- Muhammad Yusril, M. Awaluddin (2018) Pengaruh Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Terhadap Perilaku Wajib Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Kota Malang Selatan 2015). Vol. 6 No.1 Maret : 64-75
- Mursalin (2020) pengaruh moral wajib pajak, penghindaaran pajak, sanksi perpajakan, dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu. Vol. 17 No.4
- Nor Hadi, Umi Mahmudah (2018) PENGARUH Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vol.1 No.2 Desember : 257-274
- Putri Savilla, Moch. Dzulkirom A.R, Zahroh Z.A (2018) Pengaruh Administrasi Perpajakan Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Malang Selatan). Vol. 55 No.3 Februari.
- Reza Hanafi Lubis (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Vol. 4 No.1
- Rini Aruan, Edy Sujana, Ni Luh Gede Erni Sulindawati (2017) Pengaruh Sikap Wajib Pajak, Moral Wajib Pajak Dan Kemauan Untuk Membayar Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Vol 8 No. 2 Tahun 2017
- Shinung Sakti Hantoyo, Kertahadi, Siti Ragil Handayani (2016) Pengaruh Penghindaran Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal). Vol.9 No.1
- Siti Aisyahyusanti (2016) Pengaruh Penghindaran Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Vol. 9 No.1
- Siti Kurnia Rahayu (2017) *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains
- Sri Rahayu, Ita Salsalina Lingga (2009) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"). vol. 1 No.2 November : 119-138
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Syanti Dewi, Widyasari, Nataherwin (2020) Pengaruh Insentif Pajak, Tariff Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Vol.9 No.2 Oktober : 108-124

V. Wiratna. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.

Vianny M.L Wowor, Harijanto Sabijono, Heince Wokas (2017) Pengaruh Sikap Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb) Di Kecamatan Motoling Di Kabupaten Minahasa Selatan. Vol.12 No.2

Wibowo. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo.

Yenni Oktaviani (2020) Pengaruh Kontrol Perilaku Persepsian, Motivasi, Kewajiban Moral Dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Norma Ekspektasi Sebagai Variabel Moderasi

Youdhi Prayogo, S.E.,M.El, Rikhana Tuzzulfa (2018) Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi