

**PENGARUH POSTUR MOTIVASI, KEBIJAKAN PAJAK, PEMAHAMAN WAJIB PAJAK,
KUALITAS LAYANAN DAN PENERAPAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(Studi Kasus pada KP2KP Kabupaten Rembang)**

Oleh:

Fitri Cahyaning Maharani dan Syaiko Rosyidi

syaiko_r@yahoo.co.id

Abstract

The purpose of this research is to explain the influence of motivation posture, tax policy, understanding of taxpayers, service quality, and the application of a modern tax administration system to individual taxpayer compliance. The sampling technique uses purposive sampling. Data collection techniques using survey methods with questionnaires on 125 respondents. The results showed that; Motivational posture and the application of modern tax administration systems have no significant positive effect on individual taxpayer compliance, while tax policies, taxpayer understanding and service quality have a significant positive effect on individual taxpayer compliance. The result of the determination test shows that the adjusted R square coefficient is 0.558, it means that the dependent variable can be explained by an independent variable of 55.8%, and the remaining 44.2% is explained by other factors outside the research model.

Keywords: Motivation posture, tax policy, taxpayer understanding, service quality, application of modern tax administration systems and individual taxpayer compliance.

Abstraksi

Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan pengaruh postur motivasi, kebijakan pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas layanan, dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner pada 125 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; postur motivasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan

modern berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kebijakan pajak, pemahaman wajib pajak dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil uji determinasi menunjukkan besarnya koefisien *adjusted R square* adalah 0,558, maka dapat diartikan bahwa variable dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 55,8%, dan sisanya 44,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Postur motivasi, kebijakan pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas layanan, penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENDAHULUAN

Negara dalam melaksanakan pembangunan membutuhkan dana yang sangat besar. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah serta untuk berbagai macam subsidi pada segala sektor diantaranya sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Maka untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai.

Pajak sangat penting bagi pembangunan negara Indonesia karena pajak memberikan kontribusi terbesar bagi pemasukan negara. Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Menurut Rapina dkk (2011) di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar, termasuk di Kabupaten Rembang.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983

dan sejak itulah, Indonesia menganut sistem *Self Assesment*, sehingga wajib pajak diberikan kepercayaan sepenuhnya untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rapina dkk, 2011).

Jumlah wajib pajak di Kabupaten Rembang terus bertambah tetapi tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini jelas merugikan negara. Dari data Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Kabupaten Rembang yang terdaftar di KPP Pratama Pati Tahun 2014 sejumlah 4.282 (100%), yang telah melakukan pelaporan SPT baru 1.353 WPOP (32%), sedangkan yang telah melakukan pembayaran hanya 256 WPOP (6%) (DJP Kantor Wilayah JATENG I KPP Pratama Pati, 2014). Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WPOP yang melakukan pembayaran sangat sedikit bila dibandingkan dengan jumlah WPOP yang telah terdaftar.

Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan antara lain motivasi dari WPOP dalam melaksanakan kepatuhan pajak. Postur motivasi menjelaskan sikap wajib pajak yang harus dikelola ketika fiskus membutuhkan perubahan atau menginginkan penjelasan atas suatu perilaku pajak atau jarak sosial yang diambil oleh wajib pajak ketika berhadapan dengan fiskus. Perilaku pajak yang terkait dengan ketidakpatuhan antara lain tidak menyampaikan surat pemberitahuan tahunan, tidak melaporkan pendapatan dalam surat pemberitahuan tahunan, keterlibatan dalam *shadow economy* atau tidak melaporkan biaya sesungguhnya. Postur motivasi mempengaruhi kepatuhan WPOP. Hal ini berarti wajib pajak yang mempunyai motivasi yaitu berkomitmen melaksanakan kewajiban pajak dan mentaati peraturan perpajakan yang berlaku (Mangoting dan Sadjiarto, 2013).

Selain itu, yang mempengaruhi kepatuhan WPOP adalah kebijakan pajak. Kebijakan pajak yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk mewujudkan sistem perpajakan yang lebih baik yaitu netral, sederhana, stabil, lebih memberikan keadilan, adanya kepastian hukum dan transparansi (Pravitasari dkk, 2012). Apabila sistem perpajakan berjalan dengan baik, maka akan timbul keuntungan potensial berupa meningkatnya kepatuhan pajak. Kebijakan *tax rate reduction* dalam UU No. 36 Tahun 2008 memberikan keadilan kepada para wajib pajak dengan menerapkan tarif yang lebih rendah bagi wajib pajak berpenghasilan rendah. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.010/2015 tentang Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak bahwa kebijakan penyesuaian besaran Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP). Ketentuan

mengenai PTKP ini diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 (UU PPh). Besaran PTKP baru tersebut secara efektif mulai berlaku sebagai dasar perhitungan kewajiban Pajak Penghasilan Orang Pribadi untuk tahun Pajak 2015 atau per 1 Januari 2015.

Selain itu, pemahaman wajib pajak tentang konsep dan Undang-undang perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Penerapan *self assesment system* di Indonesia saat ini membuat penerimaan negara sangat dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak memberikan andil yang besar pada *self assesment system* karena wajib pajak harus menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Kurangnya pemahaman perpajakan akan mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan formal pajak (Pravitasari dkk, 2012).

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas layanan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Nuroctaviani dan Budi (2012), semakin berkualitas tingkat pelayanan pajak secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap kinerja Direktorat Jenderal Pajak dalam pencapaian target penerimaan pajak. Apabila wajib pajak sudah patuh akan perpajakannya, maka tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah menggunakan uang wajib pajak sebaik mungkin.

Di samping itu, sistem administrasi perpajakan modern juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Payment*, *Taxpayers'Account*, *e-Registration* dan *e-Counseling* (Rapina dkk, 2011).

Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan keterbukaan dari pihak Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak. Modernisasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak. Tingkat kepuasan wajib pajak ini dapat tercermin dalam ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT karena kemudahan

e-Filling, berkurangnya denda atau penalti atas keterlambatan pembayaran angsuran pajak karena kesulitan pengisian formulir dan pada akhirnya kepuasan wajib pajak akan berimplikasi pada meningkatnya kepatuhan membayar pajak.

Objek dalam penelitian ini adalah para wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar dan melakukan pembayaran di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan di Kabupaten Rembang karena berdasarkan data dari KPP Pratama Pati bahwa tingkat jumlah wajib pajak orang pribadi yang telah melakukan pembayaran pada tahun 2014 sangat rendah bila dibandingkan dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Teori Kepentingan

Teori kepentingan awalnya hanya memperhatikan pembagian beban yang harus dipungut oleh seluruh penduduk. Menurut Resmi dalam Rapina dkk (2011) pembagian beban ini harus didasarkan atas kepentingan masing-masing orang dalam tugas-tugas pemerintah, termasuk perlindungan atas jiwa orang-orang itu beserta harta bendanya. Maka sudah sewajarnya jika biaya-biaya yang dikeluarkan oleh negara dibebankan kepada mereka. Wajib pajak berkepentingan akan semua fasilitas, sarana dan prasarana pemerintah guna menunjang kehidupannya sehingga wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajak.

2. Teori Daya Pikul

Teori daya pikul menyatakan bahwa dasar keadilan pemungutan pajak terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya, yaitu perlindungan atas jiwa dan harta bendanya. Menurut Resmi dalam Rapina dkk (2011) untuk kepentingan tersebut diperlukan biaya yang harus dipikul oleh segenap orang yang menikmati perlindungan, yaitu dalam bentuk pajak. Teori ini menekankan pada asas keadilan, bahwasannya pajak harus sama beratnya untuk semua orang. Pajak harus dibayar menurut daya pikul seseorang.

3. Postur Motivasi

Pemerintah mempunyai legitimasi hukum untuk memaksa wajib pajak, tetapi pemerintah tidak mempunyai legitimasi psikologi, sehingga diperlukan adanya pendekatan baru dalam rangka meningkatkan kepatuhan pajak. Individu dan kelompok-kelompok di sisi lain akan memberikan evaluasi terhadap pemerintah atau

dalam hal ini fiskus, untuk melihat bagaimana keberpihakan fiskus atau kinerja fiskus, yang pada akhirnya akan membentuk jarak antara wajib pajak dan fiskus. Menurut Bogardus dalam Mangoting dan Sadjarto (2013) menyebut jarak ini sebagai jarak sosial (*social distance*). Jarak sosial tercipta saat individu atau kelompok tadi memilih apakah individu atau kelompok akan lebih dekat, mendukung, sejalan dengan fiskus atau memilih apakah individu atau kelompok menjauh, menghindari kontak dengan fiskus.

Gabungan antara keyakinan dan perilaku yang saling terkait dibagikan, dipertanyakan, diuji dan menjadi bagian dari kehidupan sosial sebuah komunitas. Menurut Bogardus dalam Mangoting dan Sadjarto (2013), gabungan dari kepercayaan, sikap, preferensi, minat dan perasaan yang secara simultan akan mengkomunikasikan sejauh mana suatu individu, dalam hal ini wajib pajak, bersikap terhadap pemerintah, dalam hal ini fiskus, disebut sebagai postur motivasi.

Motivasi dalam diri WPOP mempengaruhi tingkat kepatuhan dalam membayar pajak. Motivasi merupakan stimulus dari wajib pajak dalam berhubungan dengan fiskus. Hal ini dikuatkan dengan teori Braithwaite dalam Mangoting dan Sadjarto (2013), postur motivasi adalah sinyal sosial yang dikirimkan oleh individu kepada otoritas pemungut pajak sebagai alat komunikasi sosial untuk mengetahui jarak sosial antara wajib pajak dan otoritas pemungut pajak. Kkaitannya dengan peraturan perpajakan, konsep jarak sosial berguna untuk menjelaskan bagaimana individu-individu menempatkan diri mereka di luar jangkauan dan pengaruh otoritas, sehingga otoritas tidak mengerti atau tidak mau mendengar tuntutan dan akhirnya individu sebagai pembayar pajak tidak takut konsekuensi dari ketidakpatuhan.

Ada lima postur motivasi yang diidentifikasi oleh Braithwaite dalam Mangoting dan Sadjarto (2013) yaitu: *commitment*, *capitulation*, *resistance*, *disengagement* dan *game playing*. Dua postur menunjukkan orientasi positif wajib pajak terhadap fiskus yaitu *commitment* dan *capitulation*. Tiga postur yang lainnya yaitu *resistance*, *disengagement* dan *game playing* menunjukkan postur yang menunjukkan orientasi negatif.

4. Kebijakan Pajak

Kebijakan pajak merupakan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengarahkan ekonomi negara melalui pengeluaran dan pendapatan pajak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang baik oleh orang pribadi maupun

badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mengharapkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk memenuhi kebutuhan rakyat demi mewujudkan kemakmuran. Definisi pajak menurut Djajadiningrat dalam Rapina, dkk (2011), suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Kebijakan pajak yang telah diatur dalam UU No. 36 Tahun 2008 yang berfokus pada *tax rate reductions*, penekanan *cost of compliance*, dan *law enforcement* yang lebih tegas. Indikator kebijakan pajak menurut Pravitasari, dkk (2012) yaitu dianggap menguntungkan bagi wajib pajak, mempermudah perhitungan pajak terutang, memotivasi wajib pajak untuk melaporkan SPT tepat waktu, memotivasi wajib pajak untuk melaporkan SPT sesuai dengan ketentuan perpajakan, memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.

Kebijakan pajak yang bersifat kompromi yang dilakukan oleh pemerintah, adalah pembebanan bermacam-macam tarif dalam struktur perpajakannya yang ditujukan untuk mengimbangi kemungkinan adanya kecurangan-kecurangan. Secara efektif diterapkan pula tarif yang tinggi terhadap kelas-kelas penghasilan tertentu yang diperkirakan akibatnya akan muncul kecurangan-kecurangan dan penyelundupan pajak.

5. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak yaitu pemahaman mengenai kebijakan pajak, hal-hal yang bersangkutan dengan peraturan perpajakan serta Undang-undang perpajakan yang ada di Indonesia. Hal ini berdasarkan pemahaman wajib pajak menurut Pravitasari, dkk (2012) mengenai konsep dan Undang-undang perpajakan meliputi: pengisian SPT yang benar; perhitungan pajak telah sesuai dengan pajak terutang yang seharusnya ditanggung oleh wajib pajak; ketepatan waktu dalam penyeteroran; ketepatan waktu dalam pembayaran pajak; dan ketepatan waktu dalam pelaporan pajak ke KPP setempat oleh wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak tentang *self assessment system* juga sangat penting bagi tingkat kepatuhan membayar pajak. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak (Zain,

2003:9). Sistem *self assessment* yang diterapkan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran dan kedisiplinan dalam menjalankan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak memahami dengan jelas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan di satu pihak dan di lain pihak ada usaha-usaha administrator pajak yang memungkinkan para wajib pajak mematuhi pemenuhan kewajiban perpajakannya (Zain, 2003:3). Hal ini berarti bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan harus tertulis dengan jelas dan adanya sistem komunikasi yang memungkinkan setiap wajib pajak mendapatkan informasi yang cukup, terutama terkait regulasi yang bersifat interpretasi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau petunjuk pelaksanaannya.

6. Kualitas Layanan

Pelayanan merupakan suatu interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau melalui fasilitas layanan secara fisik demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Hakikat pelayanan umum adalah: meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum, mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif), mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan pelayanan. Karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat wajib pajak merasa terganggu dan dirugikan dalam hal waktu dan pelayanan. Menurut Zeithaml, dll (2006) dalam Nuroctaviani dan Budi (2012) kualitas layanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada keandalan, kepastian atau jaminan, responsif, empati dan berwujud. Faktor-faktor yang biasa disebut dengan lima dimensi kualitas layanan yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible* (Parasuraman, dkk dalam Nuroctaviani

dan Budi, 2012).

7. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem perpajakan suatu negara merupakan refleksi dari kehidupan sosial, ekonomi dan kebijakan publik yang telah ditetapkan pemerintah yang pada umumnya dalam bentuk perundang-undangan yang tercermin dalam berbagai keputusan yang diterbitkan oleh instansi perpajakan. Modernisasi menurut Rapina, dkk (2011) meliputi tiga hal, yakni reformasi kebijakan, administrasi dan pengawasan.

Reformasi perpajakan dalam pelaksanaannya meliputi modernisasi cara kerja fiskus, pemeliharaan sistem perpajakan yang responsif dengan kondisi sekarang dan koreksi kesalahan-kesalahan perpajakan yang lalu. Menurut Pandiangan dalam Rapina, dkk (2011) modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari *grand design* reformasi perpajakan secara komprehensif. Reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap tiga bidang utama yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan, yaitu: Bidang Administrasi, Bidang Peraturan, dan Bidang Pengawasan.

Menurut Lumbantoruan dalam Rapina dkk (2011), administrasi perpajakan ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Dalam arti sempit, administrasi perpajakan merupakan penatausahaan dan pelayanan atas hak-hak dan kewajiban-kewajiban pembayar pajak, baik penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan di kantor pajak maupun di tempat wajib pajak. Dalam arti luas, administrasi perpajakan dipandang sebagai: (1) Sebagai fungsi, administrasi perpajakan meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian perpajakan. (2) Sebagai suatu sistem, administrasi perpajakan merupakan seperangkat unsur (subsistem) yaitu peraturan perundangan, sarana dan prasarana, dan wajib pajak yang saling berkaitan yang secara bersama-sama menjalankan fungsi dan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu, dan (3) Sebagai lembaga, administrasi perpajakan merupakan institusi yang mengelola sistem dan melaksanakan proses pemajakan.

Reformasi pajak bertujuan mengakhiri keuntungan pajak yang selama ini dinikmati oleh kelompok wajib pajak tertentu. Menurut Silvani dalam Rapina, dkk (2011) administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi masalah-masalah: wajib pajak yang tidak terdaftar, wajib pajak yang tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan, penyelundup pajak, dan penunggak pajak. Menurut Gunadi dalam

Rapina, dkk (2011), dalam menilai seberapa baik kemampuan administrasi perpajakan dalam mengumpulkan penerimaan, perlu diingat sasaran administrasi pajak yakni meningkatkan kepatuhan pembayar pajak dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara seragam untuk mendapatkan penerimaan maksimal dengan biaya optimal. Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamik sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir *administrative cost* dan *compliance cost* serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian kebijakan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dapat dipercaya masyarakat yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center*. Untuk menampung keberatan wajib pajak dan kemajuan teknologi terbaru diantaranya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system*. *E-system* yang dimaksud seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer'Account*, *e-Registration* dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif.

Salah satu hambatan utama tercapainya administrasi perpajakan yang efisien, adalah keanekaragaman ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang tidak efektif lagi yang masih ada. Untuk mengatasi masalah tersebut dan peningkatan efisiensi administrasi perpajakan menurut Zain (2003:4) adalah inventarisasi dan penelitian kembali ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang menghambat tersebut.

8. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan merupakan suatu sikap dalam melaksanakan kewajiban disertai dengan adanya keharusan akan mematuhi segala peraturan yang berhubungan dengan kewajiban. Kepatuhan pajak menurut Mangoting dan Sadjiarto (2013) adalah keadaan saat wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan pajak dibagi menjadi dua, yaitu: kepatuhan pajak formal, dan kepatuhan pajak material.

Tuntutan kepatuhan ini mendapatkan perlawanan dari wajib pajak, karena

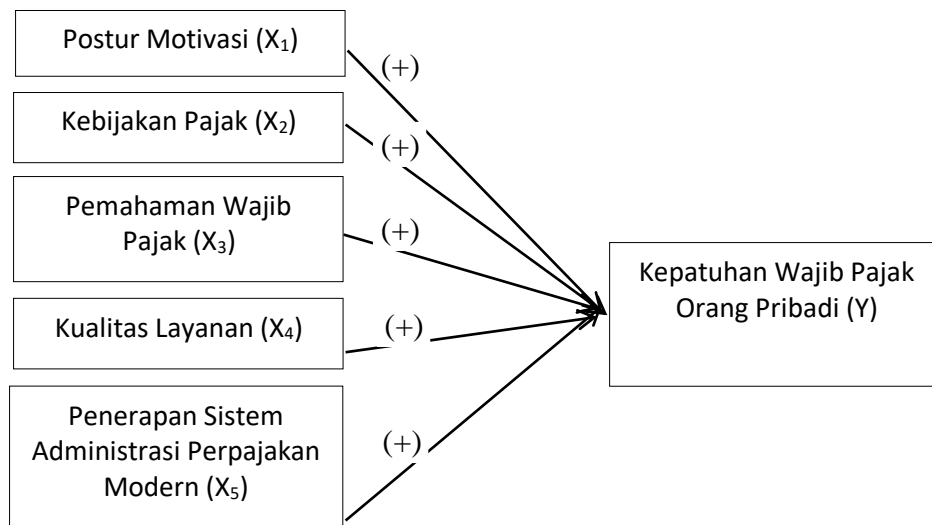
menurut Brotodihardjo dalam Mangoting dan Sadjiarto (2013), lepas dari kesadaran dan solidaritas nasional dan pengertian tentang kewajiban kepada negara, pada sebagian besar rakyat tidak akan pernah sadar kewajibannya membayar pajak sedemikian rupa sehingga mau memenuhinya tanpa mengeluh. Kepatuhan perpajakan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan secara sukarela baik secara formal maupun material. Menurut Nurmantu dalam Rapina, dkk (2011), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan orang pribadi adalah tanggal 31 Maret.

Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar SPT sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir. Kewajiban wajib pajak sebagaimana menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Sedangkan hak-hak wajib pajak sebagaimana menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007. Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagaimana Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000.

Dimensi kepatuhan wajib pajak menurut Pravitasari (2012) yaitu: kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; ketepatan waktu dalam penyetoran pajak; dan ketepatan waktu dalam pelaporan pajak.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen, maka dibentuk model penelitian pada Gambar 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data melalui survei dengan menggunakan kuesioner menggunakan teknik pengukuran skala *Likert* dengan pernyataan *favourable* dan *unfavourable*. Jenis data yang digunakan adalah subjek, dengan sumber data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kabupaten Rembang. Pengambilan sampel responden dengan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP, berdomisili di Kabupaten Rembang, dan melakukan pembayaran di KP2KP Kabupaten Rembang sejumlah 150 responden. Sebelum digunakan untuk penelitian, dilakukan uji instrumen Reliabilitas dan uji Validitas. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda meliputi: uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji regresi linier berganda diperoleh nilai koefisien regresi (β) sebagaimana Tabel 1. dan persamaan berikut :

$$Y = 0,587 + 0,024X_1 + 0,065X_2 + 0,315X_3 + 0,100X_4 + 0,002X_5 + e$$

Artinya :

- Konstanta sebesar 0,587 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen dianggap konstan, maka variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,587.

- b. Nilai koefisien regresi postur motivasi sebesar 0,024 dapat diartikan bahwa jika postur motivasi meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,024.
- c. Nilai koefisien kebijakan pajak sebesar 0,065 dapat diartikan bahwa jika kebijakan pajak meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,065.
- d. Nilai koefisien pemahaman wajib pajak sebesar 0,315 menunjukkan bahwa jika pemahaman wajib pajak meningkat satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami kenaikan sebesar 0,315.
- e. Nilai koefisien kualitas layanan sebesar 0,100 menunjukkan bahwa jika kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,100.
- f. Nilai koefisien penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebesar 0,002 menunjukkan bahwa jika penerapan sistem administrasi perpajakan modern meningkat sebesar satu satuan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,002.

Sedangkan uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} untuk *degree of freedom* atau $df = n - (k+1)$, dalam penelitian jumlah sampel (n) = 125 dan besarnya df dapat dihitung $df = 125 - (5+1) = 119$, dengan α 0,05 dan diperoleh $t_{tabel} = 1,6578$. Pengaruh secara parsial masing-masing variabel independen dengan variabel dependen dikatakan signifikan apabila t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Koefisien Regresi (β)	t_{hitung}	t_{tabel}	Keputusan
Constanta	0,587	-	-	-
Postur Motivasi (X_1)	0,024	0,744	1,6578	Ditolak
Kebijakan Pajak (X_2)	0,065	1,894	1,6578	Diterima
Pemahaman Wajib Pajak (X_3)	0,315	6,773	1,6578	Diterima
Kualias Layanan (X_4)	0,100	3,124	1,6578	Diterima
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X_5)	0,002	0,082	1,6578	Ditolak

Sumber : Data primer diolah, 2016.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa postur motivasi, kebijakan pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas layanan dan penerapan sistem administrasi perpajakan

modern secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($32,342 > 2,29$) dengan signifikansi 0,000. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,558. Maka dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kabupaten Rembang dapat dijelaskan oleh variabel postur motivasi, kebijakan pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas layanan dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern sebesar 55,8%, dan sisanya sebesar 44,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan dari hasil analisis di atas dapat dibahas hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rembang

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel postur motivasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan postur motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Artinya apabila semakin tinggi postur motivasi wajib pajak orang pribadi maka akan menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tetapi tidak signifikan, begitu pula sebaliknya semakin rendah postur motivasi wajib pajak orang pribadi maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak secara tidak signifikan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa postur motivasi wajib pajak orang pribadi yang meliputi *commitment, capitulation, resistance, disengagement* dan *game playing* terhadap kepatuhan wajib pajak masih kurang. Hal ini terbukti bahwa wajib pajak orang pribadi masih kurang sadar akan kewajiban wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak dengan benar, tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Selain itu, wajib pajak orang pribadi masih belum merasakan akan manfaat pajak secara signifikan bagi kehidupan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak orang pribadi akan sanksi jika wajib pajak tidak membayar pajak juga masih kurang. Wajib pajak orang pribadi menganggap sanksi pajak bukan hal yang perlu ditakuti dan beberapa wajib pajak masih sanggup melaksanakan sanksi pajak yang diberikan oleh pihak fiskus.

Menurut Mangoting dan Sadjiarto (2013) postur motivasi merupakan gabungan dari kepercayaan, sikap, preferensi, minat dan perasaan yang secara

simultan akan mengkomunikasikan sejauh mana suatu individu, dalam hal ini wajib pajak, bersikap terhadap pemerintah, dalam hal ini fiskus.

2. Pengaruh Kebijakan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rembang

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan kebijakan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan kebijakan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Artinya apabila semakin baik kebijakan pajak yang dibuat oleh pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya semakin buruk kebijakan pajak yang dibuat oleh pemerintah maka akan menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Kebijakan pajak yang telah diatur dalam UU No. 36 Tahun 2008 yang berfokus pada penurunan tarif (*tax rate reductions*), penekanan *cost of compliance*, dan *law enforcement* yang lebih tegas. Penurunan tarif tersebut diberlakukan bagi wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Menurut Zain (2003:5) kebijakan pajak yang bersifat kompromi yang dilakukan oleh pemerintah, adalah pembebanan bermacam-macam tarif dalam struktur perpajakannya yang ditujukan untuk mengimbangi kemungkinan adanya kecurangan-kecurangan. Secara efektif diterapkan pula tarif yang tinggi terhadap kelas-kelas penghasilan tertentu yang diperkirakan akibatnya akan muncul kecurangan-kecurangan dan penyelundupan pajak. Merupakan suatu keharusan untuk dibuang jauh pemikiran tentang penambahan beban pajak terhadap wajib pajak yang jujur sehingga mendorong wajib pajak mencari taktik untuk menyelundupkan pajak agar bagian pajak yang harus dibayarkan tidak dirasakan sebagai hal yang berlebihan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebijakan pajak yang dibuat oleh pemerintah dianggap menguntungkan bagi wajib pajak orang pribadi. Kebijakan pajak ini berupa tarif pajak yang tidak memberatkan wajib pajak, rentan waktu pelunasan pajak terutang yang cukup lama serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung baik secara manual maupun teknologi modern yang memudahkan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pembayaran pajak. Kebijakan pajak juga dianggap mempermudah wajib pajak orang pribadi dalam menghitung pajak terutang. Hal ini berkaitan dengan adanya *self assessment system* yaitu sistem yang dibuat oleh

pemerintah agar wajib pajak mampu menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya sendiri. Dengan adanya kebijakan pajak yang berupa e-SPT mampu memotivasi wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan SPT tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Wajib pajak orang pribadi mengharapkan adanya *reward* bagi pelaporan SPT tepat waktu yang sesuai dengan ketentuan perpajakan. SPT yang dilaporkan harus sesuai dengan data pribadi wajib pajak yang sebenarnya. Selain itu, kebijakan pajak yang berupa *e-filling* atau *e-billing* dianggap sangat membantu wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pembayaran pajak.

Kemudahan-kemudahan yang diberikan dari *e-filling* mampu memotivasi para wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Seperti halnya pelaporan SPT, wajib pajak orang pribadi juga mengharapkan adanya *reward* bagi mereka yang membayar pajak tepat waktu. Para wajib pajak pun setuju akan adanya denda bagi mereka yang tidak membayar pajak tepat waktu.

3. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rembang.

Hasil uji hipotesis ketiga pemahaman wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis ketiga yang menyatakan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Artinya semakin tinggi pemahaman wajib pajak akan kebijakan pajak yang dibuat oleh pemerintah maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya.

Pemahaman wajib pajak dalam hal ini yaitu pemahaman mengenai kebijakan pajak, hal-hal yang bersangkutan dengan peraturan perpajakan serta Undang-undang perpajakan yang ada di Indonesia. Hal ini berdasarkan pemahaman wajib pajak dalam Pravitasari, dkk (2012) mengenai konsep dan Undang-undang perpajakan meliputi: pengisian SPT yang benar, perhitungan pajak telah sesuai dengan pajak terutang yang seharusnya ditanggung oleh wajib pajak, ketepatan waktu dalam penyetoran, ketepatan waktu dalam pembayaran pajak, dan ketepatan waktu dalam pelaporan pajak ke KPP setempat oleh wajib pajak.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak orang pribadi sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melakukan pembayaran pajak. Wajib pajak yang paham akan kebijakan-kebijakan pajak yang

meliputi pemahaman akan pengisian SPT dengan benar, paham akan semua keterangan yang ada dalam SPT, paham akan jumlah persentase pajak terutang sudah sesuai dengan Undang-undang perpajakan, paham akan batas waktu penyetoran dan sanksi dari keterlambatan pembayaran pajak sehingga wajib pajak tidak menunda-nunda waktu untuk melaporkan SPT dan membayar pajak ke KP2KP Rembang.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rembang

Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis keempat yang menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi diterima. Artinya semakin baik tingkat kualitas layanan pegawai pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dari para pegawai pajak (fiskus) mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak. Kualitas layanan yang diinginkan para wajib pajak orang pribadi berupa pelayanan yang sama tidak membedakan setiap wajib pajak, kemauan untuk melayani segala permintaan wajib pajak, memberikan jawaban yang memuaskan bagi setiap pertanyaan yang diajukan wajib pajak, kualitas SDM pegawai pajak, kecepatan dalam melayani komplain, keramahan dan kesopanan pegawai pajak, mampu meyakinkan wajib pajak akan hak dan kewajibannya, bersikap jujur dan loyal terhadap wajib pajak, perhatian yang tulus dalam melayani wajib pajak, kecakapan dalam berkomunikasi, kenyamanan kantor pajak, penampilan yang menarik para pegawai pajak serta kelengkapan berkas-berkas yang dibutuhkan wajib pajak. Dengan pelayanan-pelayanan tersebut akan meningkatkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak untuk melakukan pembayaran.

5. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Kabupaten Rembang

Hipotesis kelima menyatakan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Untuk melakukan pengujian hipotesis keempat digunakan uji t satu sisi

kanan. Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan demikian hipotesis kelima yang menyatakan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi ditolak. Artinya semakin baik penerapan sistem administrasi perpajakan modern maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak tetapi tidak signifikan, begitu pula sebaliknya.

Menurut Zain (2003:3) program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan *account representative* dan *compliant center* untuk menampung keberatan wajib pajak dan kemajuan teknologi terbaru diantaranya Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management system* dalam *workflow system* dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayer'Account*, *e-Registration* dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas.

PENUTUP

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih kurang. Hal ini dikarenakan pegawai pajak dalam melakukan pelayanan belum sesuai dengan fungsi jabatannya. Menurut wajib pajak birokrasi perpajakan masih belum sehat dan teratur dikarenakan masih ditemukannya para mafia pajak. *E-system* (*e-filling*, *e-billing*, *e-SPT*) yang dibuat oleh pemerintah membantu wajib pajak dalam melakukan administrasi perpajakan, tetapi masih ada wajib pajak yang belum mengetahui dan memahami *e-system* tersebut dikarenakan sosialisasi yang dilakukan pemerintah belum menjangkau ke seluruh lapisan wajib pajak. *Compliant center* yang dibuat pemerintah juga masih belum maksimal fungsinya karena masih ada komplain-komplain dari wajib pajak pajak yang belum ditindaklanjuti.

DAFTAR PUSTAKA

Direktorat Jenderal Pajak Kantor Wilayah Jawa Tengah I Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati Tentang Data WPOP Kabupaten Rembang Tahun 2014.

Mangoting, Yenni dan Arja Sadjiarto, 2013, "Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 15, no. 2, 106-116, November, Surabaya : Universitas Kristen Petra.

Nuroctaviani, Yeyen Rumi dan Y. Agus Bagus Budi N, 2012, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Membayar Wajib Pajak (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta Kelapa Gading)", *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi dan Keuangan Publik*, vol. 7, no. 1, hal. 61-72, Januari, Jakarta : Universitas Trisakti.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 122/PMK.010/2015 Tentang *Penyesuaian Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak*.

Pravitasari, Narita, Wirawan Endro Dwi Radianto dan Vierly Ananta Upa, 2012, "Pengaruh Kebijakan Pajak dan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Formal Wajib Pajak UMKM Sepatu dan Sandal di Mojokerto", *Jurnal Gema Aktualita*, vol. 1, no. 1, Desember, Surabaya : Universitas Pelita Harapan.

Rapina, Jerry dan Yenni Carolina, 2011, "Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying)", *Jurnal Riset Akuntansi* vol.III no. 2, Oktober, Bandung : Universitas Kristen Maranatha.

Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.

Undang-Undang No.36 Tahun 2008 Tentang *Pajak Penghasilan, UU Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Tidak Langsung*.

Zain, Mohammad, 2003, *Manajemen Perpajakan*, Jakarta: Salemba Empat.