
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, PELAKSANAAN PEMERIKSAAN
PAJAK, DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PRIBADI
(Studi Pada KPP Pratama Malang Selatan)**

Oleh

**Fina idamatul Fitri *)
Muhammad Mansur **)
Arini Fitria Mustapita ***)**

Email : finaidamatul29@gmail.com

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang

ABSTRACT

Taxpayer compliance is an act of obeying the law. There are issues with taxpayer compliance, such as tax evasion, which will lead to declining tax revenues. Behind all that there are factors that cause decreased taxpayer compliance, which is, taxpayer dissatisfaction with public services and administrative systems used too convoluted and consuming a lot of taxpayer time, Therefore, it needs to be done repair in terms of the server and administration system with the support of tax audit on taxpayers. In this research aims to determine the influence of the quality of tax service, the implementation of tax audit and the modernization of the tax administration system to the taxpayer compliance at KPP Pratama South Malang. The research is a quantitative study using primary data. Collection of data on this research using instrument questionnaire. The questionnaire distributed as much as 100 to the taxpayer as the respondent. The technique used is random sampling. Data analysis using multiple linear regression using SPSS Analysis program version 25 tool. Based on the results of the analysis in this study stated that simultaneously the quality of tax services, the implementation of tax checks, and the modernization of taxation administration system significantly affect the personal mandatory compliance. As for a partial good quality of tax service, implementation of tax checks, and modernization of the taxation administration system has a positive and significant influence on the compliance of personal taxpayers.

Keywords: *Tax Service quality, implementation of tax audit, modernization of taxation administration system, taxpayer compliance.*

Pendahuluan

Latar Belakang

Indonesia selalu berupaya mengembangkan dan membangun infrastruktur. Infrastruktur yang diperlukan sebagai bentuk pemenuhan kewajibannya kepada rakyat demi pembangunan yang baik, perlindungan, dan penyediaan layanan. Pajak disediakan oleh pemerintah sebagai bentuk layanan pemerintah, yang digunakan untuk mengembangkan pajak dan untuk membiayai pengeluaran pemerintah. Menurut Perpajakan Resmi (2017: 2), "Kode Pajak 28 tahun 2007 adalah pajak yang dibayarkan oleh orang atau badan hukum sesuai dengan hukum yang digunakan untuk penggunaan publik tanpa penggantian langsung. Kemakmuran terbesar orang."

Akan ada masalah dengan kepatuhan pajak, seperti kecerobohan dan penghindaran pajak, yang akan menyebabkan penurunan pendapatan pajak, oleh sebab itu perlu dilakukan layanan, Administrasi Pajak Umum memiliki hak untuk masalah pajak, dan produk pemerintah adalah layanan pajak. Kantor Pajak Umum. Salah satu langkah yang dianggap penting oleh Kantor Pelayanan Pajak dalam kualitas layanan adalah menyediakan layanan pembayar pajak yang sederhana, sederhana, dan nyaman untuk mengoptimalkan pendapatan negara mereka demi sifat disiplin membayar wajib pajak, dan perlu juga diadakannya Pemeriksaan pajak yang baik memiliki persiapan dan perencanaan yang tepat. Persiapan telah disiapkan untuk memastikan bahwa proses pemeriksaan pajak selesai dan hasilnya memuaskan, Oleh karena itu, perlu untuk meningkatkan sistem manajemen pajak menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Sangat penting bagi wajib pajak untuk memiliki fasilitas yang tepat untuk memenuhi persyaratan pajak mereka. Salah satu alasan wajib pajak rentan terhadap kepatuhan adalah bahwa proses manajemen sulit, tidak efisien, panjang, kompleks, tidak akurat, dan mahal.

Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang diuraikan, peneliti merumuskan masalah untuk penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
3. Bagaimana pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?
4. Bagaimana modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan?

Tujuan Penelitian

Dalam tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan pemeriksaan pajak secara bersamaan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
2. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
3. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh pelaksanaan pemeriksaan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
4. Untuk menganalisis dan menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi secara parsial perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

Tinjauan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas Pelayanan Pajak

“Kualitas layanan adalah tingkat kontrol tertinggi atas tingkat yang diharapkan dan kepuasan pelanggan” Menurut Tjiptono (2012:59) mengatakan.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi harapan, keinginan dan kepuasan pelanggan.

Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak

Menurut Pohan (2014:95) mengatakan “pengendalian pajak adalah serangkaian tindakan untuk mengumpulkan dan memproses data yang akurat, profesional, data, dan bukti berdasarkan standar kontrol untuk memverifikasi pemenuhan kewajiban pajak sehubungan dengan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan pajak atau untuk tujuan lain”.

Berdasarkan penjelasan dan pemahaman audit pajak, audit pajak suatu kegiatan adalah untuk menemukan dan memproses informasi untuk menguji kepatuhan dengan kewajiban pajak. Audit pajak dapat digunakan sebagai cara untuk memantau dan memandu wajib pajak.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Pandiangan (2007:7) “modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah retribusi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi dan sumber daya yang ada di Indonesia”.

Modernisasi sistem administrasi dalam rangka Direktorat Jenderal bertujuan untuk meningkatkan kinerja berbasis kinerja dan mengurangi interaksi antara wajib pajak dan wajib pajak untuk mencegah penyalahgunaan.

Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Menurut Rahayu (2013:137) “Dasar dari sistem penilaian sendiri adalah bahwa wajib pajak menetapkan kewajiban pajak mereka, melaporkannya secara akurat dan tepat waktu, dan secara sukarela (patuh) dengan pemenuhan kewajiban pajak.

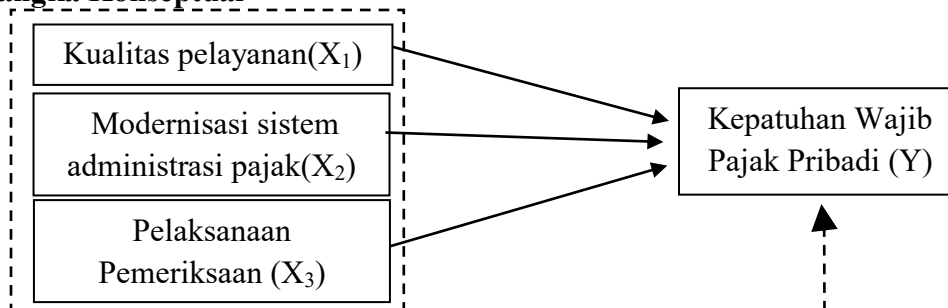
Atas dasar pemahaman dan penjelasan, kesimpulan menunjukkan bahwa kepatuhan oleh wajib pajak adalah pemenuhan dan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak oleh orang-orang kena pajak di bawah semua ketentuan hukum.

Hipotesis

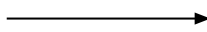
Adapun Asumsi yang disajikan untuk penelitian ini yaitu:

- H1 : Pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh simultan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan
- H2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
- H3 : Pelaksanaan pemeriksaan pajak berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.
- H4 : Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

Kerangka Konseptual



Keterangan :

 : Pengaruh Parsial
 : Pengaruh Simultan

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan atau kaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Metodologi Penelitian

Populasi Dan Sampel

peneliti menggunakan populasi seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang berjumlah 111.030 wajib pajak orang pribadi pada

tahun 2019. jenis teknik sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling* yang mana teknik ini berbasis kasus, seperti pengguna yang secara tidak sengaja atau tidak sengaja bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel bila perlu.

Definisi Dan Operasional Variabel

1) Kualitas Pelayanan Pajak (X1)

Kualitas pelayanan Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi permintaan pelanggan dan berfokus pada memenuhi harapan, keinginan, dan kepuasan pelanggan.

2) Pelaksanaan Sistem Administrasi Pajak (X2)

Audit pajak adalah proses pencarian dan pemrosesan data untuk memverifikasi kepatuhannya terhadap kewajiban pajak dalam penerapan ketentuan hukum yang relevan. Pemeriksaan pajak dapat dijadikan suatu cara untuk mengawasi dan membina

3) Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X3)

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan instrumen untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, serta meningkatkan integritas aparat pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

4) Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Y)

Kepatuhan Wajib Pajak adalah wajib pajak yang memenuhi dan melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan dan haknya berdasarkan semua ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

“Validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan dengan apa yang ditanyakan dengan apa yang ingin Anda ukur dalam penelitian” Menurut Sugiyono (2014:455) ada cara menggunakan uji ini Bila korelasi faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 ke atas maka instrumen yang digunakan bisa di katakan valid, dan jika besarnya dibawah angka 0,3 maka dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:51) menyatakan bahwa “pengujian ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal dan pengujian ini digunakan *oneshot* atau pengukuran sekali saja. Kriteria pengukuran dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha*” yaitu : Suatu instrumen dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Suatu instrumen dikatakan tidak *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* < 0,60.

Uji Normalitas

Uji normalitas yang di gunakan adalah uji *Kolmogroff Smirnof* (K-S), informasi penting tersebar luas. Uji normalitas dengan K-S menurut Priyono (2015:46) terdapat beberapa ketentuan yaitu: Jika sig (signifikan) atau nilai probabilitas > 0,05 maka data terdistribusi secara normal. Jika sig. (signifikan) atau nilai probabilitasnya adalah 0,05, maka data tidak terdistribusi secara normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Beberapa tes analitik memerlukan pengujian pendahuluan. Lakukan analisis persyaratan sebelum menguji asumsi, yang meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

“Uji multikolenieritas bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas dan independen. Model regresi yang baik adalah dengan tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Deteksi untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolenieritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Gejala multikolenieritas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta *tolerance* lebih dari 0.10” (Ghozali, 2011).

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) Uji Heteroskedastisitas yaitu “bertujuan untuk melihat apakah ada ketidaksamaan varian dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain”. Jika *varians* dari satu residu pengamatan ke pengamatan lain diperbaiki maka disebut *Homoscedasticity* dan jika berbeda disebut *Heteroscedasticity*.

Kofesien Determinasi (R²)

Menurut Gujarati (2012:172) “Untuk melihat efek dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen parsial, perhitungan dilakukan menggunakan rumus” berikut:

$$Kd = \text{Zero Order } x \quad 100 \%$$

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang jelas dan dapat diandalkan antara variabel independen terhadap variabel dependen

a. Uji F

Menurut Ghozali (2013:98) “Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat

b. Uji t

Pada dasarnya Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98).

Pembahasan Hasil Penelitian**Analisis Statistik Deskriptif**

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Menurut hasil tes, penelitian ini akan mempertimbangkan hasil uji t, yaitu, nilai numerik 0,008 di bawah nilai signifikansi 0,008 dan nilai 2,720. Akibatnya, hasil H1 akan diterima, yang berarti bahwa kualitas variabel dari layanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi.
2. Menurut hasil tes, penelitian ini akan mempertimbangkan hasil uji-t, yaitu bahwa nilai 2196 lebih kecil dari nilai 0,031 oleh 0,031. Menerima hasil H2 pada hasil ini berarti bahwa penerapan variabel kontrol pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi.
3. Berdasarkan hasil pengujian, penelitian ini akan mempertimbangkan hasil uji t, yaitu angka 0,045 dengan nilai signifikansi 0,045 dan nilai 2645. Akibatnya, H3 mengakui hasil, yang berarti bahwa pembaruan sistem manajemen perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi.

Uji Validitas

Berdasarkan ketentuan perhitungan uji validitas dengan tingkat signifikansi 5% dalam Priyono (2015), yaitu sebagai berikut:

- a) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dilihat dari Tabel uji validitas menunjukkan bahwasanya semua instrumen yang diuji dalam penelitian yaitu $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,1946), disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan pada Tabel uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *alpha crobach* pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y) sebesar $0,765 > 0,6$, variabel kualitas pelayanan pajak (X1) sebesar $0,759 > 0,6$, variabel pelaksanaan pemeriksaan pajak (X2) sebesar 0,610, dan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (X3) sebesar $0,734 > 0,6$.

Semua variabel nilai *Cronbach's Alpha* berada di atas 0,6 sehingga bisa disimpulkan bahwa variabel tersebut telah reliabel dan akan dilakukan analisis selanjutnya.

Uji Normalitas

Berdasarkan pada tabel uji normalitas menjelaskan hasil dari uji normalitas sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa nilai signifikansi *kolmogroff-smirnov* memiliki nilai signifikansi (*Asymp.Sig*) sebesar $0.200 > 0,05$ maka residual data berdistribusi normal, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas tersebut terpenuhi”.

Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan model regresi, banyak hasil regresi linier dapat diartikan sebagai berikut:

- a. $Y =$ Nilai variabel dependen diprediksi oleh variabel independen Variabel yang terkait dengan penelitian ini kepatuhan wajib pajak pribadi yang nilainya diprediksi oleh pelaksanaan audit pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas layanan pajak
- b. $a = 4.941$ merupakan nilai konstanta, artinya prediksi dari kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.
- c. $b_1 =$ koefisien regresi variabel kualitas pelayanan pajak (X_1) sebesar 0.230 (positif), menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pribadi akan meningkat, dengan asumsi X_2 X_3 konstan.
- d. $b_2 =$ koefisien regresi variabel pelaksanaan pemeriksaan pajak (X_2) sebesar 0.288 (positif), menyatakan bahwa apabila pelaksanaan pemeriksaan pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pribadi akan meningkat, dengan asumsi X_1 X_3 konstan.
- e. $b_3 =$ koefisien regresi variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (X_3) sebesar 0.257 (positif), menyatakan bahwa apabila modernisasi sistem administrasi perpajakan meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pribadi akan meningkat, dengan asumsi X_1 X_2 konstan”.

Uji Multikolineritas

Berdasarkan pada Tabel uji multikolineritas diketahui variabel kualitas X_1 , X_2 , dan X_3 dalam penelitian ini kualitas pelayanan pajak memiliki nilai VIF $1,805 < 10$ atau nilai *tolerance* $0,554 > 0,1$, pelaksanaan pemeriksaan pajak memiliki nilai VIF $1,091 < 10$ atau nilai *tolerance* $0,917 > 0,1$, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki nilai VIF $1,697 < 10$ atau nilai *tolerance* $0,689 > 0,1$, sehingga dapat dikatakan bahwa antara variabel pelaksanaan pemeriksaan pajak (X_1), modernisasi sistem administrasi perpajakan (X_2), dan kualitas pelayanan pajak (X_3) dalam penelitian ini tidak terbebas dari adanya multikolineritas.

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada Tabel uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil analisis diketahui bahwa variabel X_1 , X_2 , dan X_3 pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi $> 0,05$

sehingga dapat diberikan kesimpulan bahwa semua variabel terbebas dari heteroskedastisitas.

Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan pada Tabel hasil uji koefisien determinasi R² menunjukkan bahwa variabel dependen yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan (X₁), kualitas pelayanan pajak (X₂) dan pelaksanaan pemeriksaan pajak (X₃) terhadap variabel independen kepatuhan wajib pajak pribadi (Y) diperoleh nilai R² sebesar 0.339 hal ini berarti seluruh variabel dependen memiliki kontribusi sebesar 33.9% terhadap variabel yang diterima, diterima 66,1% didukung faktor faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian *Standart Error of Estimase* (SEE) berdasar tabel 4.12 terdapat sebesar 2.394 semakin kecil nilai SEE, semakin akurat untuk memprediksi variabel dependen.

Uji F

Berdasarkan pada Tabel hasil uji F menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Dengan demikian, berdasarkan hipotesis (H₃) yang diajukan dalam penelitian ini diterima artinya variabel X₁, X₂, X₃ secara simultan berpengaruh signifikan terhadap (Y).

Uji t

Hasil uji t mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak (X₁) terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi (Y) menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,720 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Nilai signifikansi $> 0,05$ maka H₀₁ ditolak atau H_{a1} diterima. Artinya, kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Hasil Uji t mengenai pelaksanaan pemeriksaan pajak (X₂) terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi (Y) menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,196 dengan nilai signifikansi sebesar 0,031. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka H₀₂ ditolak atau H_{a2} diterima. Artinya, pelaksanaan pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Hasil Uji t mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan (X₃) terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi (Y) menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,645 dengan nilai signifikansi sebesar 0,010. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ maka H₀₃ ditolak atau H_{a3} diterima. Artinya, modernisasi sistem administrasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi”.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa penelitian ini menerima hasil uji-t, yaitu nilai-t sebesar 2,720, yang memiliki nilai signifikansi 0,008 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Dalam hal hasil, hasil H₁ diterima, yang berarti bahwa perubahan kualitas layanan pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi.

Hal ini sejalan dengan kenyataan di industri kualitas layanan yang baik ditingkatkan dengan kontrol pajak dan kemudahan wajib pajak tinggal di KPP Pratama Selatan Malang karena mereka merasa bahwa wajib pajak telah memenuhi harapan untuk kualitas layanan yang diberikan.

Pengaruh Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa penelitian ini menghasilkan hasil uji-t, yaitu nilai-t 2196, yang memiliki nilai signifikansi 0,031 lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Adapun adanya hasil ini, hasil H2 diterima, yang berarti bahwa pengenalan variabel pemeriksaan pajak mempengaruhi keteraturan wajib pajak orang pribadi. Hal ini sejalan dengan kenyataan dengan alasan bahwa melakukan audit pajak berkontribusi pada persuasi wajib pajak melalui komunikasi aktif dan merupakan prioritas KPP Pratama Malang Selatan. Sistem penegakan pajak KPP Pratama Selatan Malang dimulai dengan disiplin atau peringatan, klaim segera, pemberitahuan surat wajib, proposal penindasan, penyitaan, dan akhirnya penahanan terhadap wajib pajak yang belum membayar hutang pajak mereka, sehingga dapat memberikan penundaan jera.

Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa penelitian ini memperoleh hasil uji t, yaitu, nilai t 2645, dengan nilai signifikansi 0,010 kurang dari nilai signifikan 0,05. Dalam hal hasil, hasil H3 diterima, yang berarti bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan mempengaruhi kewajiban pajak pribadi. Hal ini sejalan dengan kenyataan di industri bahwa memperbaiki sistem perpajakan menyederhanakan pembayaran utang pembayar pajak, yang meningkatkan sistem manajemen pajak.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan di KPP Pratama Malang Selatan mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan X1, kualitas pelayanan pajak X3, dan pelaksanaan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi “Y” dengan menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 25, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan pajak(X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. karena wajib pajak merasa dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terhutang.. Hal ini berarti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.
- b. Pelaksanaan pemeriksaan pajak(X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Hal ini sesuai dengan realita yang terjadi di lapangan

bahwa dengan adanya pelaksanaan pemeriksaan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan upaya pendekatan secara persuasif dengan komunikasi aktif menjadi prioritas KPP Pratama Malang Selatan. Sistem pelaksana pemeriksaan pajak KPP Pratama Malang Selatan yaitu dimulai dengan tindakan menegur atau memperingatkan, pelaksanaan penagihan seketika, memberitahukan surat paksa, mengusulkan pencegahan, melaksanakan penyitaan, dan terakhir adalah penyanderaan terhadap wajib pajak yang belum melunasi utang pajaknya, sehingga dapat memberikan efek jera kepada penunggak. hal ini berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan pemeriksaan pajak sangat perlu dilakukan untuk adanya meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan.

- c. Sistem administrasi perpajakan modern (X3) memiliki efek positif dan signifikan sejalan dengan pajak pribadi. karena wajib pajak merasa dengan adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak terhutang. hal ini berarti menunjukkan bahwa Modernisasi sistem administrasi perpajakan sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.
- d. Modernisasi sistem administrasi perpajakan (X1), kualitas pelayanan pajak (X2) dan pelaksanaan pemeriksaan pajak (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa melalui kualitas pelayanan pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan di KPP Pratama Malang Selatan yang baik dapat sangat efektif dalam meningkatkan penerapan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Malang Selatan.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah :

- a. Peneliti hanya menggunakan tiga variabel yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan pelaksanaan pemeriksaan pajak. Padahal masih banyak variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Malang Selatan.
- b. Hanya menggunakan satu KPP Pratama yaitu KPP Pratama Malang Selatan, maka hasil penelitian ini hanya bisa digunakan oleh KPP Pratama Malang Selatan.
- c. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, sehingga data yang dapat dikelola didasarkan hanya pada apa yang dikumpulkan melalui kuesioner.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan realita yang terjadi di lapangan, maka penulis memberikan beberapa saran dan masukan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan di KPP Pratama Malang Selatan dapat ditingkatkan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi.
- b. Pajak Audit jauh lebih berguna untuk menjelaskan alasan untuk melakukan audit pajak

yang dibayar, sehingga pajak bisa membayar kontribusi dan bekerja sama untuk menyelesaikan pemeriksaan.. Untuk meminimalkan jumlah penyimpangan pajak yang terjadi, maka perlu diadakan penyuluhan pajak agar Wajib Pajak mengerti apa yang harus mereka sampaikan dan bagaimana menyampaikannya dengan cara mematuhi hukum pajak yang berlaku. Perlu juga dibangun suatu sistem informasi yang akan memudahkan wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya serta berinteraksi dengan pihak petugas pajak maupun pihak ketiga lainnya.

- c. Modernisasi administrasi perpajakan perlu dinaikkan lagi pelaksanaannya sebab secara pengalaman terbukti dominan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan operasi sistem administrasi perpajakan yang canggih dan pengembangan sistem administrasi baru, harus mendorong strategi baru dalam perpajakan untuk membayar, sehingga mengurangi keterlambatan dan kesalahan dalam pelaporan SPT, karena sosialisasi perubahan dalam ketentuan pajak baru kadang-kadang dipertanyakan oleh beberapa wajib pajak..
- d. Mengenai kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan juga dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel selain pelaksanaan pemeriksaan pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak seperti halnya seksi pengetahuan wajib pajak, karena untuk membuat kepatuhan wajib pajak harus dilakukan dengan adanya pengetahuan wajib pajak terhadap wajib pajak pada KPP Pratama Malang Selatan.

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan dan melanjutkan penelitian ini diharapkan untuk menyempurnakan penelitian ini guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik dengan menambah variabel atau mengurangi variabel lain yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Pohan, Chairil. 2014. *Pembahasan Komrehensif Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Gujarati, D.N. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*, Terjemahan Mangunsong, Salemba Empat, Buku 2, Edisi 5, Jakarta.
- Ghozali, Imam 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Edisi ke 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Liberty Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. PT Elek Media Komputindo: Jakarta.

-
- Priyono, Ahmad Agus. 2015. *Analisis Data dengan SPSS*. Malang: BPFE Universitas Islam Malang.
- Rahayu. 2013. *Perpajakan Indonesia : Konsep dan Aspek Formal*. Edisi Pertama Cetakan Kedua. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan Teori & Kasus*. Edisi 10 . Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Suandy, Erly. 2014. *Hukum Pajak*. Edisi 6. Salemba Empat, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi. 2012. *Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2 Andi: Yogyakarta.

*) Fina idamatul Fitri adalah alumnus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

**) Muhammad Mansur Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

***) Arini Fitria Mustapita Dosen tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisma

Lampiran

Tabel Uji Validitas Instrumen

Variabel	Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	Y1.1	0,660	0,1946	VALID.
	Y1.2	0,574	0,1946	VALID.
	Y1.3	0,504	0,1946	VALID.
	Y2.1	0,659	0,1946	VALID.
	Y2.2	0,683	0,1946	VALID.
	Y3.1	0,542	0,1946	VALID.
	Y3.2	0,714	0,1946	VALID.
	Y3.3	0,622	0,1946	VALID.
Kualitas Pelayanan Pajak	X1.1.1	0,621	0,1946	VALID.
	X1.1.2	0,440	0,1946	VALID.
	X1.1.3	0,567	0,1946	VALID.
	X1.2.1	0,538	0,1946	VALID.
	X1.2.2	0,534	0,1946	VALID.
	X1.3.1	0,599	0,1946	VALID.
	X1.3.2	0,714	0,1946	VALID.
	X1.4.1	0,622	0,1946	VALID.
	X1.4.2	0,507	0,1946	VALID.
	X1.5.1	0,482	0,1946	VALID.
Pelaksanaan Pemeriksaan pajak	X2.1.1	0,353	0,1946	VALID.
	X2.1.2	0,517	0,1946	VALID.
	X2.1.3	0,607	0,1946	VALID.
	X2.2.1	0,577	0,1946	VALID.
	X2.2.2	0,490	0,1946	VALID.
	X2.3.1	0,586	0,1946	VALID.
	X2.3.2	0,672	0,1946	VALID.
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	X3.1.1	0,446	0,1946	VALID.
	X3.1.2	0,547	0,1946	VALID.
	X3.2.1	0,556	0,1946	VALID.
	X3.2.2	0,634	0,1946	VALID.
	X3.2.3	0,733	0,1946	VALID.
	X3.3.1	0,535	0,1946	VALID.
	X3.3.2	0,605	0,1946	VALID.
	X3.4.1	0,611	0,1946	VALID.
	X3.4.2	0,481	0,1946	VALID.

Tabel Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi(Y)	0,765	Reliabel.
2	Kualitas Pelayanan Pajak (X1)	0,759	Reliabel.
3	Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak (X2)	0,610	Reliabel.
4	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X2)	0,734	Reliabel.

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.35747971
Most Extreme Differences	Absolute	0.058
	Positive	0.048
	Negative	-0.058
Test Statistic		0.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.941	4.495		1.099	0.274
	Kualitas Pelayanan Pajak	0.230	0.084	0.298	2.720	0.008
	Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak	0.288	0.131	0.187	2.196	0.031
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	0.257	0.097	0.282	2.645	0.010
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi						

Tabel Uji Multikolinieritas

Variabel bebas	Nilai <i>tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	0,554	1,805	Bebas Multikolinearitas
Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak (X ₂)	0,917	1,091	Bebas Multikolinearitas
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X ₃)	0,589	1,697	Bebas Multikolinieritas

Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Bebas	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Pajak (X ₁)	0.171	Bebas Heteroskedastisitas
Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak (X ₂)	0,937	Bebas Heteroskedastisitas
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X ₃)	0.081	Bebas Heteroskedastisitas

Tabel Koefisien Determinasi R²

<i>Model Summary</i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.599 ^a	0.359	0.339	2.394
a. <i>Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak</i>				

Tabel Hasil Uji F

<i>ANOVA^a</i>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	308.537	3	102.846	17.944	.000 ^b
	<i>Residual</i>	550.213	96	5.731		
	<i>Total</i>	858.750	99			
a. <i>Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak</i>						

Tabel Hasil Uji t

<i>Coefficients^a</i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.941	4.495		1.099	0.274
	Kualitas Pelayanan Pajak	0.230	0.084	0.298	2.720	0.008
	Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak	0.288	0.131	0.187	2.196	0.031
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	0.257	0.097	0.282	2.645	0.010
a. <i>Dependent Variable:</i> Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi						