



+62 878-9658-6407


087896586407

<https://dinastirev.org/JEMSI>editor@dinastirev.org

PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK JAKARTA PALMERAH)

Hayadi Akbar¹⁾, Apollo²⁾

^{1, 2)}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana

<p>ARTICLE INFORMATION Received : 17 Januari 2020 Revised : 22 Januari 2020 Issued : 28 Januari 2020</p> <p>Corresponding author: Hayadi Akbar E-mail: 43216010205@student.mercubuana.ac.id Apollo@mercubuana.ac.id</p>  <p>DOI:10.31933/JEMSI</p>	<p>Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan mengkaji seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dikantor pelayanan pratama Jakarta palmerah. Variabel independen dalam peneitian ini adalah peraturan pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus, sedangkan variable dependennya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer, dengan memberikan kuesioner kepada responden kepada wajib pajak orang pribadi dan diisi oleh 100 responden. Jenis penelitian ini adalah penelitian (<i>causal comparative reaserch</i>) dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil dari uji simultan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpegaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada uji parsial juga diperoleh hasil pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.</p> <p>Kata Kunci: Teknologi Informasi; Pelayanan Fiskus; dan tingkat kepatuhan wajib pajak</p>
---	--

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu penerimaan dalam negeri yang digunakan dalam pembiayaan pemerintah serta pembangunan nasional. Melalui pajak, negara dapat meningkatkan infrastruktur disetiap sektor pemerintahan serta mensejahterakan rakyat indonesia. Sumber penerimaan negara dibagi menjadi 3, yaitu : penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dan hibah. salah satu sektor penerimaan pajak sangat diandalkan guna meningkatkan Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN 2018 ditetapkan dalam jumlah

Pendapatan Negara sebesar Rp 1.894,7 triliun. Jumlah ini terdiri dari Penerimaan Perpajakan sebesar Rp 1.618,1 triliun, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp 275,4 triliun, dan penerimaan hibah sebesar Rp 1,2 triliun. Peranan pajak terhadap penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dari tahun 2013 s.d. tahun 2018 mengalami peningkatan kecuali tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan. Untuk meningkatkan penerimaan pajak dibutuhkan peran wajib pajak itu sendiri yang merupakan salah satu masalah dari penerapan *self assesment system*. Sejak diubahnya sistem perpajakan dari *Official Assessment* ke *Self Assessment* pada tahun 1983, dituntut peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya secara mandiri.

Menurut Waluyo (2017:17) *Self Assessment System* adalah pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan *self assesment system* itu sendiri dapat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Primasari (2016) Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan suatu hal yang sangat penting dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak. Pada zaman era revolusi industri sekarang ini. Teknologi menjadi perubahan besar dalam bidang usaha. Di Indonesia bahkan di dunia perekonomian masih ketergantungan terhadap teknologi komputer dan internet.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis melakukan penelitian di KPP Pratama Jakarta palmerah yang merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). KPP Pratama Jakarta palmerah sebagai salah satu instansi yang pembayaran pajak menggunakan teknologi informasi. Alasan pemilihan objek. penelitian karena penelitian ini mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu maka diadakan penelitian lebih lanjut mengenai: **Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Palmerah).**

KAJIAN PUSTAKA

1. Teori Perilaku Berencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Berencana atau *Theory of Planned Behavior* diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991. TPB digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai wajib pajak yang dipengaruhi oleh niat. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut Mustikasari (2007) yaitu: (i) *Behavioral Beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. (ii) *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. (iii) *Control Beliefs*, adalah keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived behavior control*).

2. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) :

”Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku”.

Ada 2 bentuk kepatuhan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) :

- 1) Kepatuhan formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

- 2) Kepatuhan material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Pemakai teknologi pada penelitian ini adalah WP OP, sedangkan penerapan sistem teknologinya yakni *e-filing*. *Technology Acceptance Model* ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan *e-filing* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan WP OP.

Menurut Pujianti (2012) :

“tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, akurat dan *paperless*. Adapun *e-system* perpajakan dibagi menjadi *e-registration*, *e-filing* dan *e-Billing*”.

Menurut Susmita dan Supadmi (2016):

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat individu terhadap penggunaan teknologi yaitu:

- 1) *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatn)
- 2) *perceived ease of use* (persepsi kemudahan)

Teori yang digunakan untuk melihat bagaimana suatu sistem teknologi dapat mempengaruhi pemakai dari teknologi pada kegiatan sehari-hari mereka yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari studi menggunakan TAM sebagai dasar teorinya adalah untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer, sekaligus untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end-user*) sebuah teknologi.

4. Pelayanan Fiskus

Menurut Manalu (2016) :

“Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak”.

Menurut Pandji Santosa (2009: 59) :

Mengkonsepkan mutu layanan publik ada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

METODE PENELITIAN

Pengujian hipotesis yang digunakan adalah pengujian kausal komparatif (causal comparative reaserch) yang merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. dapat melihat hubungan antara peraturan

pemerintah yang mendukung pemanfaatan teknologi, pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisisnya adalah wajib pajak orang pribadi yang diambil secara acak melalui kuesioner. Teknik penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik incidental sampling. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebar memperoleh responden sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang telah diuji kelayakannya untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jenis Kelamin	
	Jumlah	Persentase
Pria	63	63%
Wanita	37	37%
Total	100	100%
Karakteristik	Usia	
	Jumlah	Persentase
21-30 tahun	28	28%
31-40 tahun	45	45%
41-50 tahun	23	23%
51-60 tahun	4	4%
Total	100	100%
Karakteristik	Pekerjaan	
	Jumlah	Persentase
Wirausaha	25	25%
Pegawai Swasta	64	64%
Pegawai Negeri	3	3%
Lainnya	8	8%
Total	100	100%

Hasil Uji Validitas

1) *Convergent Validity*

Convergent Validity dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang dimasukkan adalah valid. Indikator individu dianggap valid jika memiliki nilai korelasi diatas 0,70. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima. Adapun ringkasan dari uji validitas dari tiga variabel tersebut pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

Variable	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Pemanfaatan Teknologi Informasi (X1)	X1.01	0.863	VALID
	X1.02	0.782	VALID
	X1.03	0.811	VALID
	X1.04	0.768	VALID
	X1.05	0.857	VALID
	X1.06	0.903	VALID
Pelayanan Fiskus (X2)	X2.01	0.859	VALID
	X2.02	0.852	VALID
	X2.03	0.685	VALID
	X2.04	0.692	VALID

	X2.05	0.636	VALID
	X2.06	0.660	VALID
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Y.04	0.723	VALID
	Y.05	0.847	VALID
	Y.06	0.739	VALID
	Y.07	0.575	VALID

(Sumber : Output PLS.2019)

Metode lain untuk melihat *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *square root of average variance extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Tabel 3. Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.542
Pelayanan Fiskus	0.646
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.529

(Sumber : Output PLS.2019)

Tabel 4. Hasil Pengujian *Discriminant Validity* (*Fornell – Larcker Criterium*)

	Pelayanan Fiskus	Pemanfaatan Teknologi Informasi	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
Pelayanan Fiskus	0.736		
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.357	0.804	
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.198	0.349	0.727

(Sumber : Output PLS.2019)

Nilai *Fornell – Larcker Criterium* untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk yang lainnya dalam model. Dari nilai *Fornell – Larcker Criterium* tersebut, maka konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Hasil Uji Reabilitas

1) *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Pengujian *composite reliability* bertujuan untuk menguji reliabilitas instrument dalam suatu model penelitian. Apabila seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* maupun *cronbach's alpha* $\geq 0,7$ hal itu berarti bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik, atau kuesioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini telah handal atau konsisten.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.875	Reliabel
Pelayanan Fiskus	0.916	Reliabel
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.815	Reliabel

(Sumber : Output PLS.2019)

Hasil pengujian composite reliability menunjukkan nilai yang memuaskan, sebab seluruh nilai variabel laten memiliki nilai Composite Reliability ≥ 0.70 yang artinya instrumen pernyataan tersebut adalah handal dan mampu mengukur masing-masing variable.

Tabel 6. Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.877
Pelayanan Fiskus	0.892
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	0.701

(Sumber : Output PLS.2019)

Hasil pengujian Cronbach's Alpha menunjukkan nilai yang memuaskan untuk semua variabel dan memiliki reliabilitas yang baik.

Tabel 7. Hasil Analisis Uji Hipotesis

	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation	T Statistik	P Values
Pemanfaatan Teknologi Informasi	0.319	0.346	0.088	3.610	0.584
Pelayanan Fiskus	0.084	0.097	0.154	0.547	0.000

Hasil uji hipotesis diatas menunjukkan bahwa hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak adalah signifikan dengan *T-statistik* sebesar 3,610 ($>1,96$) atau dapat dilihat dengan *P-value* 0,584 ($>0,05$). Dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu 0.319 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah positif. Jadi hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak **diterima**.

Sementara itu hubungan antara pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah signifikan dengan *T-statistic* sebesar 0,547 ($<1,96$) atau dapat dilihat dengan *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Dan nilai *original sample estimate* menunjukkan negatif yaitu 0,084

yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak adalah negatif. Jadi hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak **ditolak**.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini, menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh positif karena nilai *T-statistic* yang menunjukkan nilai sebesar 3,610 ($>1,96$) dan nilai *P-value* sebesar 0,584 ($>0,05$). Dan nilai *original sample estimate* adalah positif yaitu sebesar 0,319. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat banyak yang mengetahui tentang informasi dan peraturan perpajakan yang baru. Dengan demikian, masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak mengabaikan peraturan pemerintah yang mendukung adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam hal perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ompusunggu, P. A. (2015) yang menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini, menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh positif karena nilai *T-statistic* yang menunjukkan nilai sebesar 0,547 ($<1,96$) dan nilai *P-value* sebesar 0,000 ($<0,05$) atau dapat dilihat dengan nilai *original sample estimate* menunjukkan nilai negative sebesar 0,084. Hal ini tidak mampu membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada petugas pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maknanya semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terpengaruhi oleh pelayanan fiskus.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anam, M. C., Andini, R., dan Hartono. (2016) yang menunjukkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan atas 100 kuesioner yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dapat disimpulkan yaitu (1) Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat banyak yang mengetahui tentang informasi dan peraturan perpajakan yang baru. Dengan demikian, masih banyak wajib pajak orang pribadi yang tidak mengabaikan peraturan pemerintah yang mendukung adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam hal perpajakan. (2) Tidak terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini tidak mampu membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada petugas pajak mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maknanya semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terpengaruhi oleh pelayanan fiskus.

Saran

Untuk kepentingan ilmiah supaya hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya apabila meneliti mengenai kepatuhan pajak. Tetapi diharapkan agar penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tema yang sama agar menambah jumlah responden, objek penelitian, variabel penelitian, serta wilayah cakupan penelitian agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih akurat dan lebih bermanfaat untuk berbagai kalangan yang lebih luas.

DAFTAR RUJUKAN

- Aryati, T., & Putritanti, L. R. (2017). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 4(3), 1155–1168. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>
- Daito, A. (2007). Metodologi Penelitian Penyusunan Skripsi. *Tesisi/Disertasi.*, Jakarta., Universitas Budi Luhur.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. *Semarang: Badan Penerbit UNDIP.*
- Manalu, D., Nasir, A., & Sofyan, A. (2016). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendidikan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaporkan Pajak Restoran di Kota Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 3(1), 822–836.
- Mustikasari, E. (2007). Kajian empiris tentang kepatuhan wajib pajak badan di Perusahaan industri pengolahan di surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*, 26.
- Primasari, N. H. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 60–79.
- Rahayu, S. K. (2010). Perpajakan Indonesia: konsep dan aspek formal. *Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Rara Susmita, P., & Supadmi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 14(2), 1239–1269.
- Santosa, P. (2009). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama..
- Sugiyono, D. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta.*
- Wati, L. N. (2017). *Metodologi Penelitian Terapan, Aplikasi SPSS, EVIEWS, Smart PLS dan Amos*. Bandung. Mujahid Press.