
PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Ariel Rembet¹, Herman Karamoy², Inggriani Elim³

^{1,2,3}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jln. Kampus Bahu, Manado 95115, Indonesia

Email : ariel.rembet.ar@gmail.com

ABSTRACT

Taxpayer satisfaction is very important in forming a positive view of the tax authorities. Starting with satisfaction, the taxpayer does not feel aggrieved when paying taxes. It is also expected that with this satisfaction, the taxpayer will voluntarily pay taxes. The purpose of this study is to register the tax administration system and the tax competency of tax operators on the Manado Pratama tax service office. This study uses a quantitative approach, collection methods data is carried out through questionnaires. The sample of this study was 100 respondents, which was accidental sampling. Data analysis using statistical techniques such as validity test, reliability test for questionnaire. Besides the classic assumption test, multiple linear regression, determination coefficient for proof of hypothesis. The results show that the modernization of tax administration systems and the competence of tax employees simultaneously have a significant effect on taxpayer satisfaction. Partially from the results of testing the test of modernization of the tax administration system and the competence of tax employees have a significant effect on taxpayer satisfaction. The results of this study suggest that employees and all parties related to the tax service office Manado tax service office must pay attention to the factors of the modern tax administration system and tax employees competence. Quality services from tax employees can make taxes feel comfortable and satisfied to fulfill their obligations to pay taxes.

Keywords : Modernization of tax administration system, tax employee competence, taxpayer satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan wajib pajak sesuatu yang penting untuk membentuk pandangan yang positif bagi pegawai. Kepuasan wajib pajak membantu mengurangi *tax avoidance* dan *tax evasion* yang kerap dilakukan. Ketika merasa puas, dengan sendirinya wajib pajak akan patuh membayar pajak. Dengan begitu penerimaan negara yang berasal dari pajak bisa lebih ditingkatkan (Indra pahala dkk, 2013). Melalui direktorat jendral pajak DJP, pemerintah terus melakukan terobosan untuk meningkatkan penerimaan pajak, langkah yang di ambil adalah melakukan perubahan dibidang perpajakan.

Perubahan administrasi dilaksanakan melalui program modernisasi administrasi perpajakan. "Reformasi perpajakan ini mempunyai tiga tujuan utama, meningkatkan kepatuhan, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan meningkatkan integritas dan produktivitas aparatur pajak."(DJP, 2007). Selain modernisasi sistem administrasi, kompetensi pegawai juga merupakan faktor penting untuk meningkatkan kepuasan. "karena pegawai yang kompeten dalam pekerjaan dapat diartikan pegawai tersebut mampu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam membantu wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakan dengan baik." (Antwi, 2012).

2. TINJAUAN PUSTAKA

Akuntansi Pajak. Dalam menetapkan besar pajak terutang tetap didasarkan laporan keuangan yang disusun oleh perusahaan, mengingat dalam ketentuan undang-undang perpajakan terdapat aturan-aturan khusus yang berkaitan dengan akuntansi, yaitu masalah konsep transaksi dan peristiwa keuangan, metode pengukuran serta pelaporan yang ditetapkan dengan undang-undang. (Waluyo, 2013)

Pengertian Pajak. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. (Resmi, 2014)

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan. Diana Sari (2013), “Modernisasi perpajakan ini dapat diartikan sebagai penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi”.

Kompetensi Pegawai Pajak. Wibowo (2013), “Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”.

Kepuasan Wajib Pajak. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan”. (Pandiangan Liberti, 2014)

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	Welly Surjono, 2015	“Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak praitama bandung bojonagara”	1. Modernisasi Administrasi Perpajakan 2. Kepuasan Wajib Pajak	Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak
2	Ezra Eigita Vigryana, 2016	“Pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak” (Studi pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara)	1. Kompetensi Fiskus 2. Kualitas Pelayanan 3. Kepuasan wajib pajak	Kompetensi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

Hipotesis

Ha₁ = Modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak

Ha₂ = Kompetensi pegawai pajak berpengaruh terhadap kepuasan

Ha₃ = Modernisasi sistem administrasi dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan sumber data. (Sugiyono, 2014) “Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”.

Sampel dan teknik pengambilan sampel. (Sugiyono, 2014) “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling insidental*”.

Metode analisis. (Sugiyono, 2014) “Kuantitatif yaitu bentuk analisa data berupa angka-angka menggunakan perhitungan statistik untuk menganalisis suatu hipotesis”.

Uji Kualitas Data

1. Validitas
2. Reliabilitas

Uji Asusmsi Klasik

1. Normalitas
2. Multikolinieritas
3. Heteroskedastisitas

Uji Hipotesis. “Analisis regresi bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih serta menunjukkan arah hubungan variabel dependen dan independen”.(Gozali, 2013).

1. Uji Signifikan statistik t
2. Uji Signifikan Statistik f
3. Koefisien Determinasi r

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan
- α = Konstanta
- $\beta_1 \beta_2$ = Koefisien Regresi
- X_1 = Modernisasi
- X_2 = Kompetensi
- ε = Error

4. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Analisis

**Uji kualitas Data
Validitas**

Tabel 2. Validitas (X₁)

Pernyataan	Korelasi		Penilaian V = Valid
	R _{hitung}	R _{tabel}	
MSA1	0,216	0,1966	V
MSA2	0,218	0,1966	V
MSA3	0,241	0,1966	V
MSA4	0,213	0,1966	V
MSA5	0,347	0,1966	V
MSA6	0,246	0,1966	V
MSA7	0,301	0,1966	V
MSA8	0,475	0,1966	V
MSA9	0,234	0,1966	V
MSA10	0,201	0,1966	V
MSA11	0,257	0,1966	V
MSA12	0,277	0,1966	V
MSA13	0,302	0,1966	V
MSA14	0,248	0,1966	V
MSA15	0,252	0,1966	V
MSA16	0,306	0,1966	V
MSA17	0,296	0,1966	V
MSA18	0,298	0,1966	V
MSA19	0,326	0,1966	V

Pada Tabel 2 seluruh butir pernyataan variabel X_1 , valid.

Tabel 3. Validitas (X_2)

Pernyataan	Korelasi		Penilaian V = Valid
	R_{hitung}	R_{tabel}	
KP1	0,322	0,1966	V
KP2	0,246	0,1966	V
KP3	0,250	0,1966	V
KP4	0,438	0,1966	V
KP5	0,258	0,1966	V
KP6	0,276	0,1966	V
KP7	0,212	0,1966	V
KP8	0,226	0,1966	V
KP9	0,415	0,1966	V
KP10	0,334	0,1966	V
KP11	0,338	0,1966	V
KP12	0,216	0,1966	V
KP13	0,282	0,1966	V
KP14	0,372	0,1966	V

Pada Tabel 3 butiran pernyataan variabel X_2 , valid.

Tabel 4. Validitas (Y)

Pernyataan	Korelasi		Penilaian V = Valid
	R_{hitung}	R_{tabel}	
KWP1	0,315	0,1966	V
KWP2	0,270	0,1966	V
KWP3	0,203	0,1966	V
KWP4	0,267	0,1966	V
KWP5	0,256	0,1966	V
KWP6	0,201	0,1966	V
KWP7	0,327	0,1966	V
KWP8	0,407	0,1966	V
KWP9	0,241	0,1966	V
KWP10	0,222	0,1966	V
KWP11	0,332	0,1966	V
KWP12	0,256	0,1966	V
KWP13	0,273	0,1966	V
KWP14	0,227	0,1966	V
KWP15	0,220	0,1966	V
KWP16	0,214	0,1966	V
KWP17	0,233	0,1966	V
KWP18	0,304	0,1966	V
KWP19	0,212	0,1966	V

Pada Tabel 4 butir pernyataan variabel Y, valid.

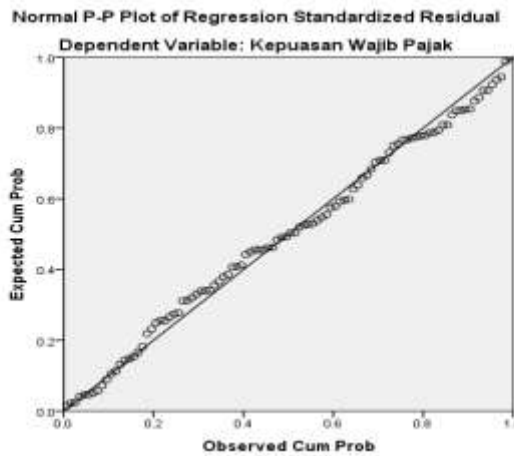
Reliabilitas

Tabel 5. Reliabilitas

No	Variabel	Nilai alpha	R _{hitung}	Keterangan
1	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	0,287	0,1966	Reliabel
2	Kompetensi Pegawai	0,219	0,1966	Reliabel
3	Kepuasan Wajib Pajak	0,207	0,1966	Reliabel

Pada Tabel 5 seluruh item pernyataan reliabel

Hasil Uji Asumsi Klasik
Normalitas



Gambar 1. Normalitas

Gambar 1 Menunjukkan regresi memenuhi asumsi normalitas

Multikolinearitas

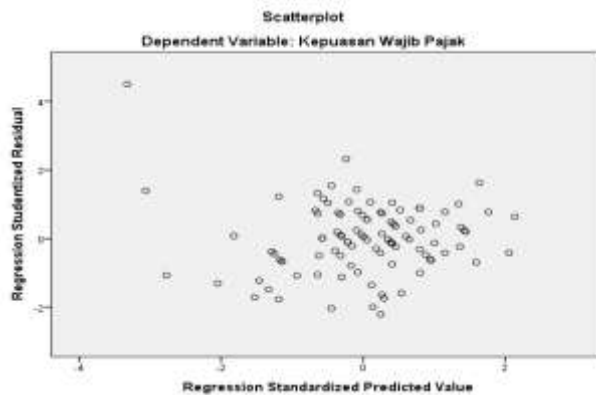
Tabel 6. Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.635	2.621		3.676	.000		
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.695	.047	.778	14.773	.000	.759	1.317
Kompetensi Pegawai Pajak	.212	.056	.198	3.768	.000	.759	1.317

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

Pada Tabel 6 dilihat VIF variabel independen X₁ 1,317 dan variabel independen X₂ 1,317 keduanya < 10,00 sedangkan dari tolerance variabel indepenen X₁ 0,759 dan variabel indepen X₂ 0,759 keduanya > 0,10. Ini menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas.

Heteroskedastisitas



Gambar 2. Heteroskedastisitas

Pada Gambar 2 dilihat tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Signifikan t

Tabel 7. Uji Signifikan t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.635	2.621		3.676	.000
Modernisasi Sistem	.695	.047	.778	14.773	.000
Administrasi Perpajakan					
Kompetensi Pegawai Pajak	.212	.056	.198	3.768	.000

Uji Signifikan f

Tabel 8. Uji Signifikan f

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1083.677	2	541.839	188.982	.000 ^b
Residual	278.113	97	2.867		
Total	1361.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.796	.792	1.69326

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepuasan Wajib Pajak

4.2. Pembahasan

Uji hipotesis Ha₁. Dari hasil Tabel 7 nilai t_{hitung} untuk variabel independen X_1 14,773 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 14,773 > t_{tabel} 1,660 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Bisa dikatakan variabel X_1 berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Uji Hipotesis Ha₂. Untuk variabel bebas kedua hasil yang telah ditunjukkan pada tabel 7 nilai t_{hitung} variabel independen X_2 adalah 3,768 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai t_{hitung} 3,768 > t_{tabel} 1,660 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan

menerima H_{a2} , Dapat dikatakan variabel independen X_2 berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y.

Uji Hipotesis H_{a3} . Berdasarkan tabel 8 dilihat nilai f_{hitung} 188,982 dan tingkat signifikan 0,000. Kerana f_{hitung} 188,982 > dari f_{tabel} 3,09. Berarti variabel indepen bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y.

Uji Koefisien Determinasi. Berdasarkan Tabel 9 nilai r dihasilkan 0,892 atau 89,2% artinya mempunyai hubungan yang kuat. Nilai R Square 0,796 ini mengandung arti pengaruh variabel independen terhadap dependen ialah 79,6% sisanya 24,4% dipengaruhi variabel lain.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Semua variabel independen sma-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

5.2. Saran

Mengingat masing-masing variabel berpengaruh signifikan serta memberikan kontribusi yang cukup besar, maka sebaiknya para pegawai dan semua pihak yang terkait harus lebih memperhatikan faktor sistem administrasi dan kompetensi pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Antwi, S., E. F. E. A. Mills, X, Zhao. 2012. Capital structure and firm value: empirical Evidence From Ghana. *International journal of business and social science* 3(22): 103 – 111.
- Diana sari, 2013. *Konsep dasar perpajakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2007. Himpunan perubahan undang-undang perpajakan. *Financial Accounting standard Nomor. 66. 1982, Nomor 67, 1982. Stanfod. FASB.*
- Ezra Eigita Vigryana, 2016. *Pengaruh kompetensi fiskus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajaka (studi pada kantor pelayanan pajak pratama malang utara)*. PS Perpajakan, Jurusan Administrasi bisnis, Universitas Brawijaya. Malang, Indonesia.
- Gozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivarite Dengan program SPSS. Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Unifersitas Diponegoro.
- Indra Pahala dkk, 2013. *Pengaruh kompetensi pegawai pajak dan kualitas pelayanan pajak pada kantor pelayanan pajak pratama jakarta koja*. Prosiding Simposium Nasional Perpajakan 4.
- Pandiangan Liberti, 2014. *Administrasi Perpajakan, Penerbit Erlangga*.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Waluyo, 2013. *Perpajakan Indonesia, Edisi Refisi, Salemba Empat, Jakarta*.
- Welly Surjono, 2015. *Pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama bandung bojonagara*. Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP, Bandung.
- Wibowo, 2013. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Resmi, 2014. *Perpajakan Teori Dan Kasus Edisi 7 Buku 1*. Salemba Empat, Jakarta.