

---

**PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN TAX AUTHORITIES SERVICES TERHADAP SIKAP WAJIB PAJAK YANG DIMODERASI OLEH SYSTEM PERFORMANCE EVALUATION**

Khalisah Visiana  
Feni Widiarti

Prodi Akuntansi Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta  
Email : [feniwidiarti13@gmail.com](mailto:feniwidiarti13@gmail.com)

**Abstract**

*Tax revenue is a source of state revenue which is increasingly important. Various matters related to tax administration applications, continue to be done to improve and optimize services to taxpayers. Because the attitude of Indonesia's taxpayers today, affects state revenue. Awareness and compliance of taxpayers is very minimal, taxpayers can pay taxes because there is an element of coercion on every taxpayer. This can be seen from the data on the number of taxpayers registered with state revenue and taxpayers reporting from the online taxation system, namely; tax administration system (e-filling, e-billing, e-spt and e-registration) and tax authority services to the taxpayer's attitude (whether or not compliant) which is moderated by the evaluation of the taxation performance system.*

*The purpose of this study is to examine the relationship between the tax administration system and tax authority services and investigate the moderating effect of the system performance evaluation on the attitude of taxpayers. The population in this study are individual taxpayers (who already work or have income) or corporate taxpayers.*

*The results showed that : Based on the results of this study it can be concluded that the influence of tax authorities services on the attitude of taxpayers (X2 to Y) and the effect of system performance evaluation on the attitude of taxpayers (Z towards Y) produces insignificant or negative effects. As for the effect of the tax administration system on the attitude of the taxpayer (X1 to Y), the relationship between moderation of the system performance evaluation on the effect of the tax administration system on the attitude of the taxpayer (moderation Z of X1) and the relationship between the moderation of the system performance evaluation of the influence of tax authorities services on the attitude of the taxpayer (moderation Z towards X2) produces a significant influence or positive effect.*

*Keywords : tax administration systems, tax authority services, taxpayer attitudes, system performance evaluations.*

**Abstrak**

Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan negara yang semakin hari semakin penting. Berbagai hal yang terkait dengan aplikasi administrasi perpajakan, terus dilakukan guna meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Karena sikap wajib pajak Indonesia saat ini, mempengaruhi penerimaan negara. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sangatlah minim, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak karena adanya unsur paksaan pada setiap wajib pajak. Hal ini dapat terlihat dari data jumlah wajib pajak yang terdaftar dengan penerimaan negara dan wajib pajak yang melapor dari sistem perpajakan online yaitu ; sistem administrasi perpajakan (e-filling, e-billing, e-spt dan e-registration) dan layanan otoritas perpajakan terhadap sikap wajib pajak (patuh atau tidaknya) yang dimoderasi oleh evaluasi sistem kinerja perpajakan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services serta menyelidiki efek moderasi dari system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi (yang sudah bekerja atau mempunyai penghasilan) atau wajib pajak badan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak (X2 terhadap Y) dan pengaruh system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak (Z terhadap Y) menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan atau berpengaruh negatif. Sedangkan untuk pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak (X1 terhadap Y), hubungan antara moderasi system performance evaluation atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak (moderasi Z terhadap X1) dan hubungan antara moderasi system performance evaluation atas pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak (moderasi Z terhadap X2) menghasilkan pengaruh yang signifikan atau berpengaruh positif.

*Kata kunci : sistem administrasi perpajakan, tax authorities services, sikap wajib pajak, system performance evaluation.*

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting. Artinya selain sebagai kegiatan pelaksanaan dan peningkatan pembangunan nasional maupun daerah, pajak juga membiayai kegiatan-kegiatan pemerintah. Dalam pelaksanaan pemungutan pajak masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga menghambat teralisasinya pembangunan di segala bidang. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak. Dalam hal ini wajib pajak memerlukan motivasi untuk meningkatkan kepatuhannya untuk membayar pajak, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa penyaluran hasil pajak dilakukan sesuai aturan yang berlaku, yaitu untuk kesejahteraan rakyat. Sehingga persepsi wajib pajak tentang pembayaran pajak akan positif kepada pemerintah dalam mengelola pajak yang mereka bayarkan (Budhiartama & Jati 2016).

Berikut data target dan realisasi penerimaan pajak selama 3 Tahun terakhir :

|                  | <i>dalam miliar Rupiah</i> |               |               |
|------------------|----------------------------|---------------|---------------|
| <b>Tahun</b>     | <b>2016</b>                | <b>2017</b>   | <b>2018*</b>  |
| <b>Target</b>    | 1.355,20                   | 1.283,57      | 1.424,00      |
| <b>Realisasi</b> | 1.105,73                   | 1.151,03      | 1.315,51      |
| <b>Capaian</b>   | <b>81,59%</b>              | <b>89,67%</b> | <b>92,24%</b> |

Sumber : (Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak, 2018)

Dari data yang telah kita dapatkan, dapat terlihat bahwa sikap wajib pajak masih banyak yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku. Hal tersebut dikarenakan, rendahnya tingkat kepatuhan terhadap Direktorat Jenderal pajak dapat mempengaruhi sikap wajib pajak.

Visi Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

“Menjadi Institusi Penghimpun Penerimaan Negara yang Terbaik demi Menjamin Kedaulatan dan Kemandirian Negara”

Misi Direktorat Jenderal Pajak yaitu :

” Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

- Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten, dan profesional; dan
- Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja”.

**Tabel Destination Statement Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019**

| <b>Indikator</b>            | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Tax Ratio*</b>           | 13,2%       | 14,2%       | 14,6%       | 15,2%       | 16%         |
| <b>Penerimaan Pajak</b>     | 1.294 T     | 1.512 T     | 1.737 T     | 2.007 T     | 2.329 T     |
| <b>SPT melalui e-Filing</b> | 2 Juta      | 7 Juta      | 14 Juta     | 18 Juta     | 24 Juta     |
| <b>Jumlah WP terdaftar</b>  | 32 Juta     | 36 Juta     | 40 Juta     | 42 Juta     | 44 Juta     |

\* termasuk 1% pajak daerah

Sumber : (Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak, 2018)

Dalam rangka mencapai tujuan serta memastikan terpenuhinya destination statement sebagaimana disebutkan di atas, DJP menetapkan Arah Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019 sebagai berikut:

- Tahun 2015 : Pembinaan Wajib Pajak;

- Tahun 2016: Penegakan Hukum;
- Tahun 2017: Rekonsiliasi;
- Tahun 2018: Sinergi Instansi Pemerintah, Lembaga, Asosiasi, dan Pihak lain (ILAP);
- Tahun 2019: Kemandirian APBN

Setiap wajib pajak memiliki sikap yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karena sikap ini merupakan pola pikir masing – masing individu untuk dapat menyesuaikan diri dengan suatu situasi. Atau merupakan respon dari apa yang sudah mereka rasakan dari respon tersebut. Apabila wajib pajak merasa keadilan pajak telah diterapkan untuk semua wajib pajak, dan tidak dibeda – bedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Maka sikap wajib pajak tersebut akan cenderung untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Dan sebaliknya jika wajib pajak merasa keadilan pajak tidak diterapkan merata untuk semua wajib pajak, dan dibeda – bedakan antara wajib pajak yang satu dengan yang lainnya. Maka sikap wajib pajak tersebut akan cenderung untuk tidak mematuhi kewajiban perpajakannya.

Perkembangan era globalisasi sekarang ini ditandai oleh berbagai macam perubahan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang sangat terlihat dan kontras yaitu perkembangan di bidang teknologi yang dari tahun ke tahun juga mengalami perkembangan pesat. Kemajuan teknologi modern khususnya bidang elektronika, membawa kemudahan dalam melaksanakan tugas-tugas kearsipan. Salah satu pengaruh kemajuan teknologi terhadap bidang kearsipan yaitu dengan adanya inovasi baru pada proses pengarsipan yaitu arsip elektronik. Kelebihan utama dari arsip elektronik tentu saja lebih praktis dan memiliki tingkat risiko yang lebih kecil.

Mengantisipasi perkembangan informasi dan teknologi tersebut, DJP berusaha untuk memenuhi aspirasi Wajib Pajak (WP) dengan mempermudah tata cara pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) baik itu SPT Masa maupun SPT Tahunan. Pembaharuan dalam sistem perpajakan yang dilakukan oleh DJP tersebut tidak lain adalah sebagai bagian dari reformasi perpajakan, khususnya administrasi perpajakan. Modernisasi pajak ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perpajakan. Peningkatan pelayanan perpajakan ini terlihat dengan dikembangkannya administrasi perpajakan modern dan teknologi informasi di berbagai aspek kegiatan (Laihad 2013).

Sistem Informasi Perpajakan manual, saat telah digantikan dengan Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang menggunakan basis data terintegrasi untuk mendukung semua kegiatan perpajakan. Dalam proses pengembangan SIDJP. Banyak sistem dapat digunakan untuk meningkatkan administrasi perpajakan termasuk e-Registrasi, eBilling, e-SPT, dan sistem e-Filing. DJP menilai pentingnya kepuasan wajib pajak karena kepuasan wajib pajak bisa meningkatkan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak mereka tepat waktu. Dengan meningkatnya kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, sikap wajib pajak akan lebih responsif dan diharapkan penerimaan pajak dapat meningkatkan pendapatan negara.

Menurut Kamil (2015), Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk terus meningkatkan tingkat kepatuhan pajak, efektivitas pajak, fungsi inspeksi dan investigasi. Hal ini dilakukan dengan upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak seperti yang diharapkan.

Dari beberapa penelitian sebelumnya tentang faktor-faktor yang lain menunjukkan hasil yang bervariasi, sebagian besar konsisten dengan peneliti lain diantaranya (Khasanah & Yushita 2016), (Sarunan 2015) dan (Agustini & Supadmi 2016). Hasil penelitian yang menghubungkan antara sistem administrasi perpajakan dengan sikap wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan. Tetapi menurut (Handayani & Tambun 2016) sistem administrasi perpajakan memiliki hubungan tidak berpengaruh signifikan dengan sikap wajib pajak. Ini menyatakan bahwa wajib pajak dapat menggunakan sistem administrasi perpajakan dengan baik, hanya saja wajib pajak tidak patuh terhadap peraturan yang berlaku hal ini dilakukan sebagai alasan untuk menghindari hal – hal perpajakan yang berkaitan dengan pembayaran, pelaporan dan kegiatan perpajakan lainnya. Karena hasil penelitian sebelumnya antara sistem administrasi perpajakan dengan sikap wajib pajak belum kuat dan hasilnya belum konsisten maka di butuhkan penelitian lanjutan sehingga bisa mendapatkan kesimpulan yang kuat. Selanjutnya untuk mewujudkan tax authorities services terhadap sikap wajib pajak juga memiliki peran dalam keberhasilan penerimaan pajak, yaitu semakin baik tax authorities services maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan lebih tinggi dan meningkat begitupun dalam hal melayani kebutuhan wajib pajak (Kamil 2015) dan (Kiswara & Jati 2016). Hasil penelitian yang menghubungkan tax authorities services pada sikap wajib pajak memiliki pengaruh signifikan. Peneliti lain juga mencoba menguji dengan menggunakan system performance evaluation atau evaluasi sistem online perpajakan sebagai moderating, diantaranya dilakukan penelitian oleh (Supriyatna & Maria 2018) dan (Supriyatna & Maria 2017). Hasil pengujiannya system performance evaluation berpengaruh positif dan signifikan serta system performance evaluation memainkan peran yang sangat penting yaitu sebagai alat ukur tingkat kepuasan penggunaan Sistem Informasi DJP Online dan penerapan Sistem Informasi DJP Online dianggap penting untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT ini akan membuat sikap wajib pajak menjadi lebih bertanggung jawab atas kepatuhan pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji antara sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services serta menyelidiki efek moderasi dari system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak. Jadi yang membuat penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menambahkan variabel baru tax authorities services dan system performance evaluation sebagai variabel moderasi yang akan membuktikan apakah system performance evaluation mampu memoderasi pengaruh sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services terhadap sikap wajib pajak.

## LITERATUR REVIEW DAN HIPOTESIS

Menurut Sitorus (2018) *Theory of Planned Behavior* atau *Teori Atribusi* pada dasarnya, atribusi teori menyatakan bahwa ketika seseorang individu sedang mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu dihasilkan internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kontrol pribadi terhadap individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yaitu perilaku seseorang dilihat sebagai akibat dari tekanan situasi atau lingkungan.

Teori atribusi yaitu teori yang terkait dengan sikap wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah pengaruh faktor internal seseorang yang membuat seseorang mengambil keputusan. Sikap wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakan dan implementasi penilaian, sistem ini mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan kata lain, sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada perilaku atau keputusan wajib pajak.

Dari teori diatas, maka evaluasi kinerja sistem perpajakan akan teranalisa dengan baik. Jika sistem administrasi yang sudah diterapkan dapat dijalankan oleh wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dan layanan otoritas perpajakan pun akan berfungsi sesuai kinerja masing – masing.

Maka kepatuhan pajak (tax compliance) berawal dari sikap wajib pajak yang dapat diartikan sebagai suatu tindakan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Palil & Rusyidi 2013). Sedangkan menurut Manurung (2013) kepatuhan terhadap pajak yaitu melaporkan penghasilan sesuai dengan peraturan pajak, melaporkan SPT (Surat pemberitahuan) dengan tepat waktu serta membayar pajak dengan tepat waktu. Keberhasilan penerimaan pajak suatu negara tergantung pada upaya pemerintahnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menekan tindakan manipulasi pajak yang dapat merugikan bangsa dan negara.

### **Pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak**

Menurut Mardiasmo (2011) pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Sulistyorini et al., (2016) Surat Pemberitahuan (SPT) Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (PER-01/PJ/2016).

Sistem administrasi perpajakan Direktorat Jendral Pajak menyediakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis computer dan online, e-system digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern. Perihal ini terdapat di Lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/01/2005, tentang pedoman strategi dan kebijakan Departemen Keuangan.

E-SPT adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk dapat digunakan oleh Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT atau Surat Pemberitahuan (agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas).

E-Registration Menurut peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 E-Registration adalah sistem pendaftaran wajib pajak dan pengukuhan pengusaha kena pajak secara online. Sedangkan bagi wajib pajak yang telah terdaftar dan ingin merubah data wajib pajak tersebut dapat memanfaatkan layanan. E-Registration diperuntukan untuk calon wajib pajak pribadi maupun badan yang akan mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Menurut Putra (2015), menyatakan bahwa Penerapan sistem e-registration berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berarti apabila penggunaan sistem administrasi pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan meningkat. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian.

E-Billing adalah cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak. E-billing mulai berlaku 1 juli 2016. Sebelum penggunaan e-billing wajib pajak harus membuat kode billing melalui customer service atau teller bank, kring pajak 1500200, sms ID billing, layanan billing di KPP atau KP2KP, internet banking maupun penyedia jasa aplikasi (ASP). Pembayaran e-billing melalui berbagai cara yaitu teller bank (kantor pos), ATM, mini ATM di KPP atau KP2KP, internet banking, mobil banking (saat ini hanya bisa diakses oleh nasabah BPD Bali), agen branchless banking (saat ini dilayani melalui brilink). (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2016).

Menurut Nasucha (2004) reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun secara kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Reformasi administrasi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan sehingga menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi modern. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan good governance. E-Billing merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian :

Menurut Husnurrosyidah (2017) E-filing adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara online dan realtime melalui internet pada website Direktorat Jendral Pajak (Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan. 2016) atau penyedia layanan SPT elektronik atau application service provider (ASP). Layanan e-filing melalui website Direktorat Jendral Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP online <http://djponline.pajak.go.id>. bagi wajib pajak yang hendak menyampaikan laporan SPT Tahunan PPh orang pribadi dengan menggunakan formulir 1770S dan 1770SS dapat mengisi dan menyampaikan laporan SPT-nya secara langsung pada aplikasi e-filing di DJP online. E-filing di DJP online menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa loader e- SPT untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya. Melalui loader e-SPT, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi e-SPT dapat disampaikan secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan pajak (KPP). SPT yang dapat diunggah pada loader e-SPT DJP online adalah SPT tahunan PPh orang pribadi 1770 formulir 2014, SPT masa PPh pasal 21/26, formulir tahun 2014, SPT masa PPh pasal 4 ayat 2 formulir tahun 2009 dan SPT tahunan PPh Badan Formulir 1771. Sedangkan ASP yang telah digunakan Direktorat Jendral Pajak adalah:

- a. [www.spt.go.id](http://www.spt.go.id)
- b. [www.pajakku.com](http://www.pajakku.com)
- c. [www.eforbri.co.id](http://www.eforbri.co.id)
- d. [www.online-pajak.com](http://www.online-pajak.com)

Menurut Waluyo (2016) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak sudah sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Kepatuhan wajib pajak dapat berbentuk kepatuhan formal maupun kepatuhan informal. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan, sebagai contoh dalam hal penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dan penyampaian SPOP sedangkan kepatuhan informal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai dengan isi Undang- undang perpajakan sebagai contoh wajib pajak PBB telah melunasi utang pajaknya sesuai utang pajak yang tertuang dalam SPPT. Direktorat Jendral Pajak selalu mengupayakan pelayanan pajak semaksimalnya agar wajib pajak selalu taat dalam membayar pajak. Salah satu cara memaksimalkan pelayanan pajak dengan memodernisasi sistem administrasi perpajakan. Reformasi sistem administrasi perpajakan diharapkan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. E-filing merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Diterapkannya sistem e-filing diharapkan mampu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak.*

### **Pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak**

Menurut Kamil (2015) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas layanan dan kepatuhan wajib pajak. Jika kepatuhan pajak sebagai produk, tingkat kepatuhan pajak menjadi fokus utama sikap organisasi kantor pajak. Kualitas layanan tidak dapat dicapai tanpa kualitas proses. Karena itu perlu organisasi yang sesuai. Namun, organisasi yang tepat membutuhkan kepemimpinan yang memiliki komitmen kuat. Karena itu, komitmen dari bawah ke atas merupakan pilar dukungan bagi pilar-pilar lainnya. Ketika salah satu pilarnya dari tanah lemah, semua pilar lemah.

Otoritas pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam ketentuan kebijakan pajak, administrasi pajak dan undang-undang perpajakan. Selain itu, wajib pajak juga

harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Rigby et al., 2010). Otoritas pajak diharapkan memiliki efek pada kepatuhan pajak dalam membayar pajak.

Secara umum iklan otoritas pajak menurut Waluyo (2016) adalah suatu bentuk komunikasi berupa informasi mengenai pajak yang biasanya dibayarkan melalui media yang ditujukan kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat termotivasi membayar pajak. Adapun fungsi 180 Akuntabilitas: Vol. VII No. 3, Desember 2014 iklan otoritas pajak bahwa iklan berfungsi sebagai sumber informasi dalam kegiatan ekonomi. Dengan iklan membantu terciptanya skala ekonomi yang lebih besar.

Iklan pajak juga berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar. Dan tingkat pemahaman wajib pajak dan iklan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar (Waluyo 2016). Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari tax authorities services terhadap sikap wajib pajak.*

### **Pengaruh system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak**

Evaluasi pemakai atas sistem informasi diukur melalui kecocokan tugas teknoloji (task-technology fit/TTF) yang merupakan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi-fungsi teknologi dalam sistem informasi. Penelitian serupa untuk mengukur hubungan kecocokan tugas dan teknologi dengan kinerja terhadap sikap wajib pajak menemukan bahwa dari kecocokan tugas dan teknologi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Sistem evaluasi kinerja sistem berpengaruh signifikan terhadap sikap wajib pajak yaitu kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak.*

### **Moderasi system performance evaluation atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak**

System performance evaluation adalah salah satu nilai yang menjadi faktor penentu sikap wajib pajak. Penelitian menunjukkan hasil bahwa sikap wajib pajak dibandingkan dengan sistem administrasi perpajakan. Maka dengan ini sytem performance evaluation membuat wajib pajak melakukan pembayaran pajak dengan patuh dan penuh tanggung jawab. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H4 : System performance evaluation dapat memoderasi pengaruh hubungan antara pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak.*

### **Moderasi system performance evaluation atas pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak**

System performance evaluation adalah sistem pengevaluasian kinerja sistem perpajakan yang sudah diterapkan pemerintah. System performance evaluation merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi sikap wajib pajak dari tax athorities service. System performance evaluation akan menunjang sikap wajib pajak menjadi patuh, sadar dan taat akan kewajiban perpajakan dari tax authorities terbaru yang diciptakan pemerintah demi kenyamanan wajib pajak.

Hasil penelitian system performance evaluation mempunyai pengaruh signifikan terhadap sikap wajib pajak. Dan system performance evaluation mempunyai pengaruh signifikan terhadap tax authorities services. Berdasarkan uraian diatas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

*H5 : System performance evaluation dapat memoderasi pengaruh hubungan antara tax authorities services terhadap sikap wajib pajak.*

## METODOLOGI PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan merupakan empiris dimana peneliti terlibat langsung dalam penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services terhadap sikap wajib pajak dengan system performance evaluation sebagai pemoderasi. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor – faktor penyebab sikap wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan instrument berupa kuesioner.

### Populasi dan sampel

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa/i aktif fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas 17 Agustus 1945, yang terdiri dari program studi Akuntansi, Manajemen dan Administrasi bisnis. Pegawai perusahaan sekitar lingkungan penulis, baik yang sudah senior maupun yang masih menjadi mahasiswa/i. Kerabat – kerabat penulis yang memahami dunia perpajakan dan melakukan rutinitasnya di dunia perpajakan. Sampel diambil dengan menggunakan *convenience sampling*, yaitu teknik penentuan secara insidental responden bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *moderate regression analysis*, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 macam variabel, yaitu variabel terikat (Dependent Variable), variabel bebas (Independent Variable) dan variabel moderasi (Moderated Variabel).

1. Variabel terikat (Dependent Variable)  
Variabel terikat dalam penelitian ini adalah sikap wajib pajak.
2. Variabel bebas (Independent Variable)  
Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services.
3. Variabel moderasi (Moderated Variabel)  
Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah system performance evaluation.

### Definisi Operasional

Berikut adalah definisi operasional dari istilah – istilah yang dipakai dalam penelitian ini:

1. Sistem administrasi perpajakan Direktorat Jendral Pajak merupakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang berbasis computer dan online, e-system digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak guna memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melaksanakan administrasi perpajakan yang modern. (Lampiran 1 Keputusan Menkeu No. 464/KMK/01/2005).
2. Tax authorities services diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam ketentuan kebijakan pajak, administrasi pajak dan undang-undang perpajakan. Selain itu, pelayanan perpajakan juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.
3. Setiap wajib pajak memiliki sikap yang berbeda anatara satu dengan yang lainnya. Karena sikap ini merupakan pola pikir masing – masing individu untuk dapat menyesuaikan diri dengan suatu situasi. Kepatuhan wajib pajak dimana wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakan. Indikator pengukuran variabel ini menggunakan pendekatan teori menurut Dhanny (2010) :
  - a. kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
  - b. kepatuhan dalam menyampaikan SPT
  - c. kepatuhan dalam membayar pajak terutang
  - d. tidak memiliki tunggakan
  - e. tidak pernah dijatuhi hukuman pidana di bidang perpajakan
4. System performance evaluation telah mengukur berbagai cara pengevaluasian sistem admintasi perpajakan dengan teknik mempraktikkan kesadaran dan kepatuhan pada diri sendiri di kehidupan sehari – hari.

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui survei dengan menggunakan kuesioner. Untuk variabel sistem administrasi perpajakan, tax authorities services, sikap wajib pajak, dan system performance evaluation diukur dengan menggunakan skala *Likert* dengan 5 alternatif jawaban, yaitu

“sangat tidak setuju” diberi skor 1, “tidak setuju” diberi skor 2, “netral” diberi skor 3, “setuju” diberi skor 4 dan “sangat tidak setuju” diberi skor 5.

### Uji Instrumen

Uji instrument merupakan uji sebuah kontruk penelitian yang terdiri dari dimensi dan indikator Ermawati (2017).

1. Uji instrument terdiri dari uji validitas instrument dan reliabilitas instrument.  
Validitas instrumen merupakan tingkat akurasi dan konsistensi instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ .
2. Uji reliabilitas instrumen  
Merupakan konsistensi hasil pengukuran yang digunakan oleh instrumen penelitian oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau di digunakan dalam waktu yang bersamaan dengan orang yang berbeda. Instrumen yang baik jika memenuhi nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

### Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen baik system performance evaluation, tax authorities services dan sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap wajib pajak. Nilai yang digunakan untuk uji parsial ini adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis penelitian dapat diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisioner dan melibatkan 101 (seratus satu) responden melalui media sosial dan chatting kepada mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta dan masyarakat umum yang telah mengetahui system administrasi perpajakan dan tax authorities services. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 08 s/d 16 Desember 2019. Deskripsi responden terdiri dari nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pengalaman bekerja dan pekerjaan.

Berikut tabel yang menunjukan profil responden dalam penelitian ini :

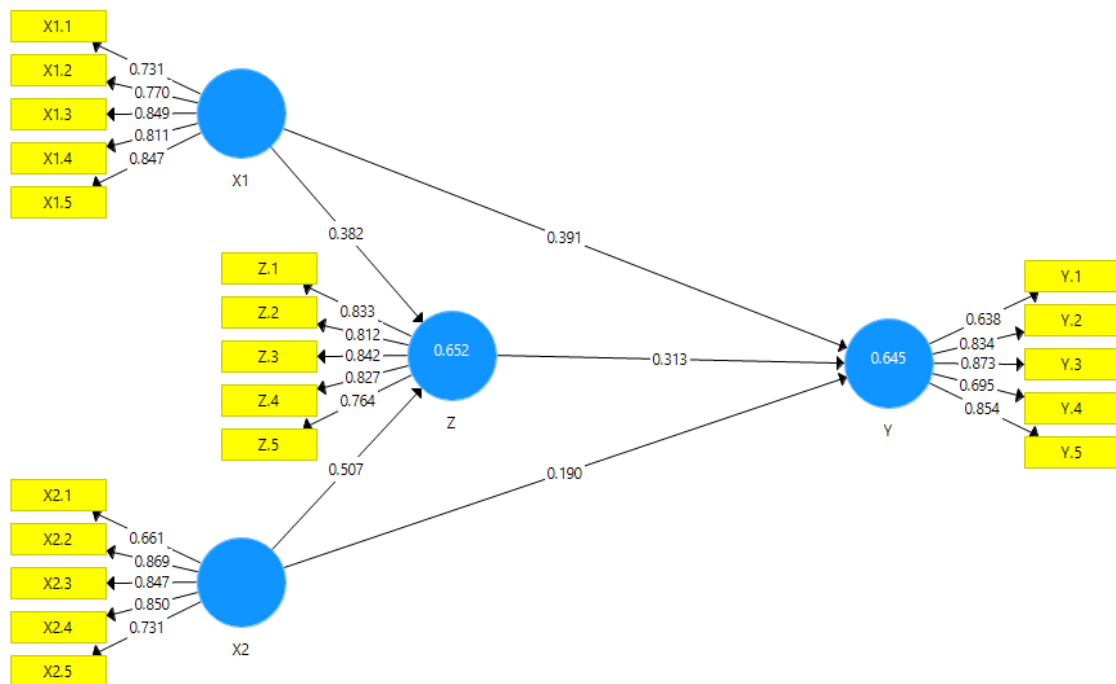
| Dekripsi                   | Jumlah Responden | Persentase |
|----------------------------|------------------|------------|
| <b>Jenis Kelamin</b>       |                  |            |
| - Pria                     | 57               | 56,4%      |
| - Wanita                   | 44               | 43,6%      |
| <b>Usia</b>                |                  |            |
| - < 20 tahun               | 14               | 13,9%      |
| - 20 - 29 tahun            | 71               | 70,3%      |
| - 29 - 39 tahun            | 14               | 13,9%      |
| - > 39 tahun               | 2                | 1,9%       |
| <b>Pendidikan Terakhir</b> |                  |            |
| - SMA/SMK/Sederajat        | 79               | 78,2%      |
| - D3                       | 7                | 6,9%       |
| - S1                       | 14               | 13,9%      |
| - S2/S3                    | 1                | 1%         |
| <b>Pengalaman Bekerja</b>  |                  |            |
| - Belum Bekerja            | 21               | 20,8%      |
| - < 2 - 5 tahun            | 50               | 49,5%      |
| - 5 - 10 tahun             | 21               | 20,8%      |



|                          |    |       |
|--------------------------|----|-------|
| - > 10 tahun             | 9  | 8,9%  |
| <b>Pekerjaan</b>         |    |       |
| - Pegawai Negeri         | 4  | 4%    |
| - Pegawai Swasta         | 53 | 52,5% |
| - Wiraswasta / Wirausaha | 9  | 8,9%  |
| - Mahasiswa/i            | 26 | 25,7% |
| - Lainnya                | 9  | 8,9%  |

### Proses Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan model struktural. Structural Equation Model (SEM) berbasis varian dengan alternatif PLS (Partial Least Square) melalui pendekatan second order menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Menurut Ghozali (2008) Structural Equation Model (SEM) adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. Partial Least Square (PLS) digunakan karena tidak didasarkan pada banyak asumsi dan sampel yang digunakan relatif kecil sehingga alat ini cocok digunakan dalam penelitian ini.



### Hasil Uji Validitas

*Outers loadings (measurement model)* atau validitas konvergen digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari masing-masing konstruk. Menurut Chin (1998), suatu penelitian dikatakan valid apabila nilai indikator *loading factor* harus lebih besar atau sama dengan 0,5. Berikut tabel hasil penelitian yang telah di uji menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang valid dan data yang tidak valid.

| Variabel | Pengaruh Teknologi | Self Management | Generasi Milennial | Kecerdasan Emosional |
|----------|--------------------|-----------------|--------------------|----------------------|
| X1.P1    | 0.731              |                 |                    |                      |
| X1.P2    | 0.770              |                 |                    |                      |
| X1.P3    | 0.849              |                 |                    |                      |
| X1.P4    | 0.811              |                 |                    |                      |
| X1.P5    | 0.847              |                 |                    |                      |

|       |  |       |       |       |
|-------|--|-------|-------|-------|
| X2.P1 |  | 0.661 |       |       |
| X2.P2 |  | 0.869 |       |       |
| X2.P3 |  | 0.847 |       |       |
| X2.P4 |  | 0.850 |       |       |
| X2.P5 |  | 0.731 |       |       |
| Y.P1  |  |       | 0.638 |       |
| Y.P2  |  |       | 0.834 |       |
| Y.P3  |  |       | 0.873 |       |
| Y.P4  |  |       | 0.695 |       |
| Y.P5  |  |       | 0.854 |       |
| Z.P1  |  |       |       | 0.833 |
| Z.P2  |  |       |       | 0.812 |
| Z.P3  |  |       |       | 0.842 |
| Z.P4  |  |       |       | 0.827 |
| Z.P5  |  |       |       | 0.764 |

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3

Data dinyatakan valid jika nilai original sample diatas 0,5. Varian data yang dinyatakan valid adalah X1.1, X1.2, X1.3, X1.4, X1.5, X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5, Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5, Z.1, Z.2, Z.3, Z.4, Z.5. Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua nilai indikator original sample berada >0,5 yang berarti bahwa semua indikator variabel dinyatakan sudah valid.

### Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam indikatornya (Sekaran, 2006). Dalam PLS uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu : (a) Cronbach's alpha : mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu variabel dan dapat diterima jika nilainya >0,6. (b) Composite reliability : mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel dan dapat diterima jika nilainya >0,7 (Jogiyanto dan Abdillah, 2009). Sedangkan hasil *average variance extracted* (AVE) dapat diterima bila nilainya diatas 0,5.

| Variabel                       | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|--------------------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| Sistem administrasi perpajakan | 0,861            | 0,869 | 0,900                 | 0,645                            |
| Tax authorities services       | 0,853            | 0,869 | 0,895                 | 0,633                            |
| Sikap wajib pajak              | 0,838            | 0,845 | 0,887                 | 0,615                            |
| System performance evaluation  | 0,874            | 0,879 | 0,909                 | 0,666                            |

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3

Dari data diatas disimpulkan bahwa variabel *Sistem administrasi perpajakan* reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,861 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,900 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,645 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian. Perkembangan *Tax authorities services* reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,853 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,895 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,633 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian. *Sikap wajib pajak* reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's

alpha variable tersebut adalah 0,838 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,887 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,615 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian. *System performance evaluation* reliabel dan dapat diandalkan dimana nilai cronbach's alpha variabel tersebut adalah 0,874 yang artinya variabel ini memberikan hasil konsisten dalam penelitian, nilai composite reliability adalah 0,909 yang artinya variabel ini memberikan hasil yang konsisten dalam membentuk variabel dan nilai *average variance extracted* (AVE) adalah 0,666 yang artinya variabel ini dapat diterima sebagai variabel pada penelitian.

### Hasil Uji Regresi secara Parsial (Uji T)

Dapat dinilai signifikan jika T-Statistik bernilai lebih dari 1,96 dan cara yang lain adalah dengan melihat P-Value kurang dari 0,05. Berikut gambar serta tabel hasil penelitian yang telah diuji dengan menggunakan PLS agar dapat dilihat data yang signifikan dan data yang tidak signifikan.

| Hipotesis  | Sampel Asli (O) | Rata - Rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik ( O/STDEV ) | P Values |
|--|-----------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|----------|
| Sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak  | 0,472           | 0,466                  | 0,778                   | 0,606                   | 0,545    |
| Tax authorities services terhadap sikap wajib pajak  | 0,148           | 0,192                  | 1,111                   | 0,133                   | 0,894    |
| System performance evaluation terhadap sikap wajib pajak   | 0,342           | 0,307                  | 1,687                   | 0,203                   | 0,840    |
| Moderasi system performance evaluation atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak | 0,383           | 0,382                  | 0,129                   | 2,968                   | 0,003    |
| Moderasi system performance evaluation atas pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak       | 0,579           | 0,584                  | 0,125                   | 4,644                   | 0,000    |

Sumber: Data primer yang diolah dengan SmartPLS 3

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil uji hipotesis untuk lima hipotesis.

#### Hipotesis pertama

Hasil uji hipotesis 1 dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, bahwa variabel sistem administrasi perpajakan didapatkan nilai yaitu berpengaruh signifikansi karena TStatistik >1.96 yakni 0,606 yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa P Values sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak sebesar 0,545 karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Hal ini berarti sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap sikap wajib pajak. Dimana wajib pajak tidak meyakini dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang akan mengelola sistem terbaru pemerintahan.

#### Hipotesis kedua

Hasil uji hipotesis 2 dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, bahwa variabel tax authorities services didapatkan nilai yaitu tidak berpengaruh signifikansi karena TStatistik <1.96 yakni 0,133 yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis 2 dalam penelitian ini tidak diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa P Values tax authorities services tidak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak sebesar 0,894 karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Hal ini berarti tax authorities services berpengaruh negatif terhadap sikap wajib pajak. Dimana wajib pajak kurang meyakini dengan adanya tax authorities services yang akan mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

#### Hipotesis ketiga

Hasil uji hipotesis 3 dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai yaitu tidak berpengaruh signifikansi karena TStatistik <1.96 yakni 0,203 yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis 3 dalam penelitian ini tidak diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa P Values system performance evaluation tidak berpengaruh terhadap sikap wajib pajak sebesar 0,840 karena nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Hal ini berarti system performance evaluation berpengaruh negatif terhadap sikap wajib pajak. Dimana wajib pajak merasa kurang puas dengan adanya system performance evaluation, hal ini dapat disebabkan karena kurang maksimalnya dalam hal pelayanan kepada wajib pajak.

#### **Hipotesis keempat**

Hasil uji hipotesis 4 dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai yaitu berpengaruh signifikansi karena  $T_{\text{Statistik}} > 1.96$  yakni 2,968 yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis 4 dalam penelitian ini diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa P Values system performance evaluation dapat memoderasi sistem administrasi perpajakan yang berpengaruh terhadap sikap wajib pajak sebesar 0,003 karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

#### **Hipotesis kelima**

Hasil uji hipotesis 5 dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai yaitu berpengaruh signifikansi karena  $T_{\text{Statistik}} > 1.96$  yakni 4,644 yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima. Hal ini juga menunjukkan bahwa P Values system performance evaluation dapat memoderasi tax authorities services yang berpengaruh terhadap sikap wajib pajak sebesar 0,000 karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak ( $X_2$  terhadap  $Y$ ) dan pengaruh system performance evaluation terhadap sikap wajib pajak ( $Z$  terhadap  $Y$ ) menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan atau berpengaruh negatif. Sedangkan untuk pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak ( $X_1$  terhadap  $Y$ ), hubungan antara moderasi system performance evaluation atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap sikap wajib pajak (moderasi  $Z$  terhadap  $X_1$ ) dan hubungan antara moderasi system performance evaluation atas pengaruh tax authorities services terhadap sikap wajib pajak (moderasi  $Z$  terhadap  $X_2$ ) menghasilkan pengaruh yang signifikan atau berpengaruh positif.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dan melibatkan 101 (seratus satu) responden melalui media sosial dan chatting, sehingga hasil penelitian tidak melibatkan populasi yang ada di Indonesia dan penelitian mungkin saja akan salah, karena selama saya menyebarkan kuisioner mungkin saja ada orang yang tidak mengetahui perihal sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services yang ada di Indonesia saat ini, serta mengenai system performance evaluation perpajakan sehingga dalam memberikan respon kurang tepat.

Dalam penelitian ini disarankan bagi para peneliti selanjutnya perlu adanya metode penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan dan tax authorities services terhadap sikap wajib pajak dan system performance evaluation agar terwujudnya upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan tertinggi Negara Indonesia yaitu Pajak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tersebut di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan semakin baik tingkat perencanaan pajak wajib pajak maka semakin patuh pula wajib pajak tersebut karena wajib pajak akan memilih patuh dibandingkan harus menanggung sanksi atas ketidakpatuhan. Semakin baik penilaian perpajakan wajib pajak tidak memiliki pengaruh atas kepatuhan wajib pajak tersebut karena semakin baik penilaian wajib pajak atas perpajakan maka semakin menuru tingkat kepatuhan karena wajib pajak akan memilih mengambil nilai pajak terutang yang kecil dibanding harus membayar lebih dengan memanfaatkan pengendalian kas dan sebagainya. Pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan sehingga semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak maka semakin patuh pula wajib pajak atas perpajakannya karena semakin wajib pajak memahami manfaat serta kegunaan dan peraturan perpajakan maka semakin patuh pula wajib pajak tersebut. Pengetahuan pajak sebagai pemoderasi tax planning tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena perencanaan dengan tingkat pengetahuan yang tinggi akan menghasilkan wajib pajak yang memanfaatkan celah-celah yang dapat menghindari pajak maka dari itu pengetahuan sebagai pemoderasi tax planning terhadap kepatuhan tidak memiliki pengaruh. Pengetahuan pajak sebagai pemoderasi ax risk assessment tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi penilaian wajib pajak yang didasari pengetahuan atas perpajakan akan membuat wajib pajak memilih nilai pajak terutang yang rendah sehingga wajib pajak akan memodif laporan keuangannya agar dapat membayar pajak dengan niali kecil atau tidak membayar sama sekali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustini eka pratiwi w., p., & supadmi, n. (2016). Pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak. *E-jurnal akuntansi*.
- Budhiartama, i., & jati, i. (2016). Pengaruh sikap, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan pada kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. *E-jurnal akuntansi*.
- Ermawati, n. (2017). *Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak nanik ermawati jurusan akuntansi universitas muria kudus*. (2017), 106–122.
- Handayani, k. R., & tambun, s. (2016). Pengaruh penerapan sistem e-filing dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sosialisasi sebagai variabel moderating (survei pada perkantoran sunrise garden di wilayah kedoya, jakarta barat). *Media akuntansi perpajakan*.
- Husnurrosyidah, h. (2017). Pengaruh e-filing, e-billing dan e-faktur terhadap kepatuhan pajak pada bmt se-kabupaten kudus. *Jurnal analisa akuntansi dan perpajakan*. <https://doi.org/10.25139/jaap.v1i1.99>
- Kamil, nurlis islamiah. (2015). The effect of taxpayer awareness, knowledge, tax penalties and tax authorities services on the tax compliance. *Research journal of finance and accounting*.
- Khasanah, s. N., & yushita, a. N. (2016). Pengaruh pengetahuan perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor wilayah direktorat jenderal pajak daerah istimewa yogyakarta tahun 2013. *Jurnal profita: kajian ilmu akuntansi*.
- Kiswara, d., & jati, i. (2016). Pengaruh penerapan e-filing dan peran account representative terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak. *E-jurnal akuntansi*.
- Laihad, r. C. . (2013). Pengaruh perilaku wajib pajak terhadap penggunaan e-filing wajib pajak di kota manado. *Jurnal emba*.
- Manurung, s. (2013). Kompleksitas kepatuhan pajak. *Direktorat jenderal pajak kementerian keuangan*.
- Mardiasmo, 2011:7 e siti kurnia (2010:139). (2011). Pengaruh pajak penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Pengaruh pajak penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak*.
- Palil, m. R., & rusyidi, m. A. (2013). The perception of tax payers on tax knowledge and tax education with level of tax compliance: a study the influences of religiosity. *Asean journal of economics, management and accounting*.
- Rigby, d., alcon, f., & burton, m. (2010). Supply uncertainty and the economic value of irrigation water. *European review of agricultural economics*. <https://doi.org/10.1093/erae/jbq001>
- Sarunan, w. (2015). Pengaruh modernisasi sistem administratif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan pada kantor pelayanan pajak pratama manado. *Jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi*.
- Sitorus, r. R. (2018). Does e-commerce effect on total tax paid through taxpayer's compliance? *Journal of*

- accounting, business and finance research*. <https://doi.org/10.20448/2002.42.40.48>
- Sulistyorini, m., siti nurlaela, & s yuli chomsatu. (2016). Pengaruh penggunaan sistem administrasi e-registration, e-billing, e-spt, dan e-filling terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi di rsud dr. Moewardi surakarta). *Perpajakan*. <https://doi.org/10.1002/mrm.25338>
- Supriyatna, a., & maria, v. (2017). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem informasi djp online pelaporan spt pajak. *Prosiding snatif*.
- Supriyatna, a., & maria, v. (2018). Analisa tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan penerapan sistem informasi djp online dengan kerangka pieces. *Khazanah informatika: jurnal ilmu komputer dan informatika*. <https://doi.org/10.23917/khif.v3i2.5264>
- Waluyo, w. (2016). Analisis pemahaman wajib pajak dan iklan otoritas pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. *Akuntabilitas*. <https://doi.org/10.15408/akt.v7i3.2734>