

## **Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Padang**

Dewi zulvia<sup>1</sup>, Toyib almagfira<sup>2</sup>

Sekolah tinggi ilmu ekonomi "kbp" padang jl. Khatib sulaiman no. 61

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Padang. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam memaksimalkan penerimaan negara, khususnya dalam konteks Indonesia yang menerapkan sistem self-assessment. Modernisasi administrasi perpajakan, termasuk penerapan sistem e-registrasi dan e-filing, serta peningkatan kualitas pelayanan, dianggap sebagai upaya utama untuk meningkatkan kepatuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih dengan teknik convenience sampling. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur teknologi dan kualitas interaksi antara otoritas pajak dan wajib pajak dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan perpajakan dan praktik administrasi publik di Indonesia.

**Kata Kunci** : Kepatuhan Wajib Pajak, Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan, e-SPT, e-Registration

### **Abstract**

This study aims to examine the effect of the modern tax administration system and service quality on taxpayer compliance at the Padang Tax Service Office. Taxpayer compliance is a crucial factor in maximizing state revenue, particularly in the context of Indonesia, which implements a self-assessment tax system. The modernization of tax administration, including the implementation of e-registration and e-filing systems, and the improvement of service quality are considered key efforts to enhance compliance. The research method used is quantitative with primary data collected through questionnaires from 100 respondents selected using convenience sampling. Data were analyzed using descriptive statistics, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The results indicate that both the modern tax administration system and the quality of service have a significant and positive influence on taxpayer compliance. These findings suggest that improving technological infrastructure and the quality of interactions between tax authorities and taxpayers can foster greater tax compliance. This research is expected to contribute to the development of taxation policy and public administration practices in Indonesia.

**Keywords:** Taxpayer Compliance, Modern Tax Administration, Service Quality, e-SPT, e-Registratio

Copyright (c) 2025 Dewi zulvia, Toyib almagfira

✉ Corresponding author : [dewizulvia@akbpstie.ac.id](mailto:dewizulvia@akbpstie.ac.id), [toyibalmagfira22@gmail.com](mailto:toyibalmagfira22@gmail.com)

Email Address : [dewizulvia@akbpstie.ac.id](mailto:dewizulvia@akbpstie.ac.id), [toyibalmagfira22@gmail.com](mailto:toyibalmagfira22@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pajak adalah salah satu sumber keuangan terbesar negara, terutama Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pasal 1 Ayat (1) dari Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang-Salah satu sumber penerimaan terbesar negara, khususnya Negara Kesatuan Republik Indonesia, berasal dari pajak." Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa

Pajak adalah suatu kewajiban warga negara dan bentuk pengabdian kepada negara yang tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak. Pada dasarnya Kontribusi pajak di dalam APBN pun terus meningkat setiap tahun. Saat ini, sekitar 70% APBN di Indonesia dibiayai dari jumlah pajak yang diterima.

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Dalam sistem self-assessment yang diterapkan di Indonesia, wajib pajak diberikan kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Namun, rendahnya tingkat kepatuhan pajak masih menjadi tantangan utama. Reformasi perpajakan melalui modernisasi administrasi serta peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Mengingat besarnya dampak penerimaan pajak terhadap negara, Direktur Jenderal Pajak terus berupaya mengoptimalkan kebijakan perpajakan dan sistem perpajakan dengan mengencarkan reformasi perpajakan di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi modern yang memudahkan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, dan hal ini merupakan misinya untuk mencapai target penerimaan yang telah ditetapkan. Transisi digital yang pesat menjadi kendala utama bagi kebijakan publik, salah satunya adalah sektor perpajakan

## METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar dan melakukan pembayaran di KPP Padang. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik convenience sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis menggunakan SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

Asymp. Sig. (2-tailed)	Alpha	Kesimpulan
0.057	0.05	Terdistribusi normal

Sumber : Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil olahan data bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed)  $0.057 > 0.05$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data yang diolah berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

No	Variabel	VIF	Tolerance	Kesimpulan
1	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1.645	.608	Bebas Gejala Multikolinearitas
2	Kualitas Pelayanan	1.645	.608	Bebas Gejala Multikolinearitas

Sumber : Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas menunjukkan nilai tolerance dari variabel sistem administrasi perpajakan modern  $0.608 > 0.1$  dan nilai VIF  $1.645 < 10$ , variabel kepribadian  $0.608 > 0.1$  dan nilai VIF  $1.645 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa diantara ketiga variabel tersebut bebas dari gejala multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sign.	Alpha	Kesimpulan
1	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	.471	0.05	Bebas Gejala Heteroskedastisitas
2	Kualitas Pelayanan	.634	0.05	Bebas Gejala Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan dari hasil olahan data uji heteroskedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sistem administrasi perpajakan modern  $0.471 > 0.05$ , variabel kualitas pelayanan  $0.634 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti bebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Uji analisis regresi berganda**

Variabel Terikat	Konstanta dan Variabel Independen	Koefisien Regresi ( $\beta$ )
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Konstanta ( $\alpha$ )	4.623
	Sistem Administrasi Perpajakan Modern ( $X_1$ )	0.527
	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.536

Sumber : Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang disajikan pada tabel diatas, berikut ini dapat dikemukakan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 4,623 + 0,527X_1 + 0,536X_2$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 4,623, artinya jika sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan di asumsikan konstan atau bernilai nol maka kepatuhan wajib pajak nilainya adalah 4,623.
2. Variabel sistem administrasi perpajakan modern memiliki nilai sebesar 0,527, artinya jika sistem administrasi perpajakan modern mengalami kenaikan 1 poin , maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 0,527. Persamaan tersebut memberikan gambaran apabila sistem administrasi perpajakan modern mengalami kenaikan atau semakin membaik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masyarakat yang membayar pajak di kantor pelayanan pajak kota Padang.
3. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0,536, artinya jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 poin, maka kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan sebesar 0,536. Persamaan tersebut memberikan gambaran apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan atau semakin membaik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada masyarakat yang membayar pajak di kantor pelayanan pajak kota Padang.

**Uji Hipotesis T**

**Hasil Uji Hipotesis (Uji T)**

No	Variabel	T Tabel	T Hitung	Sign.	Kesimpulan
1	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1.658	2.690	.008	H1 Diterima
2	Kualitas Pelayanan	1.658	3.063	.003	H2 Diterima

Sumber : Data Primer Diolah (2025)

Penjelasan hasil uji t dari setiap variabel bebas yaitu sebagai berikut:

### **Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Hasil statistik uji t untuk variabel sistem administrasi perpajakan modern yaitu diperoleh nilai t hitung sebesar 2.690 dengan nilai signifikansi sebesar 0.008 lebih kecil dari 0.05 ( $0.008 < 0.05$ ), maka hipotesis yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H1 diterima.

### **Kualitas Pelayanan**

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan yaitu diperoleh nilai t hitung sebesar 3.063 dengan nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti H2 diterima.

### **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan variabel sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 2.690 dengan nilai signifikansi sebesar 0.008 lebih kecil dari 0.05 ( $0.008 < 0.05$ ), maka hipotesis yang menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan internasional agar terciptanya keputusan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang ataupun jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi tidak dapat di tumpuk atau di gudangkan, melaikan hasil tersebut di serahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat di ulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib di kantor pelayanan pajak kota Padang. Hal ini diperoleh dari hasil statistik uji regresi dengan nilai t hitung sebesar 3.063 dengan nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari 0.05 ( $0.003 > 0.05$ ), maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat yang membayar pajak di kantor pelayanan pajak di kota Padang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepatuhan wajib pajak. Penerapan teknologi informasi melalui sistem e-filing, e-billing, dan aplikasi lainnya memungkinkan proses administrasi perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan akurat. Hal ini tidak hanya mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, tetapi juga meningkatkan tingkat kepatuhan pajak di Indonesia.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh DJP, seperti kemudahan akses informasi, responsif terhadap keluhan wajib pajak, dan adanya layanan bantuan yang memadai, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang ramah dan profesional dari petugas pajak juga menjadi faktor pendukung utama dalam menciptakan hubungan yang positif antara wajib pajak dan instansi perpajakan.

Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi sistem administrasi perpajakan modern, seperti kurangnya sosialisasi yang merata kepada wajib pajak di seluruh lapisan masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia yang terlatih. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM dan edukasi yang lebih intensif kepada wajib pajak untuk mengoptimalkan sistem administrasi perpajakan modern dan meningkatkan kepatuhan pajak secara lebih menyeluruh.

Dengan demikian, sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan yang baik akan berkontribusi besar dalam tercapainya tujuan negara dalam meningkatkan penerimaan pajak dan membangun perekonomian yang lebih kuat melalui kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

## Referensi

- Aini, Q. (n.d.). *Peran Sosialisasi E-Registration Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Pratama Surabaya Wonocolo)*.
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Cahyani, I. S., & Basri, Y. Z. (2022). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimodernisasi Dengan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 2065–2076. <https://doi.org/10.25105/jet.v2i2.14900>
- Drs. B. Boediono, M. Si. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*.
- Eva Setiarini damanik. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Modern, Keadilan, Akuntabilitas, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Kota Jambi. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(1), 303. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.326>
- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). In *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"* (Vol. 11, Issue 2).
- Kuntjojo, kuntjojo. (2009). *Metodologi Penelitian*.
- Munawaroh, em, mashudi, esya anesty, & astuti, lin dwi. (2024). *Buku Ajar Penelitian Kualitatif*.
- Pebrina, rizky, & hidayatulloh, amir. (2020). Pengaruh penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan prima terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*.
- Prima Putri, N., Tanno, A., & Kurniawan, R. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Akuntabilitas dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Benefita*, 4(2), 386. <https://doi.org/10.22216/jbe.v4i2.4228>
- Putri, rahmatia eka. (n.d.). *Sistem administrasi perpajakan modern memoderasi hubungan pemahaman perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (kpp) pratama jayapura*.

- Rahmadanty, aglista, & zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparasi Perpajakn, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal of Accounting*.
- Ristanti, F., Khasanah, U., & Kuntadi, C. (2022). *Literature Review Pengaruh Penerapan Pajak UMKM, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 1(2). <https://doi.org/10.38035/jim.v1i2>
- Robert Half. (n.d.). *tugas dan tanggung jawab administrasi pajak*.
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Afriani, V. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Septriyani, L., & Ismatullah, I. (2019). *sistem administrasi perpajakan modren terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. <https://doi.org/10.29407/jae.v6i1.14750>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*.
- Susilawati Ika Rahma. (2023, January 30). *Fenomena Perpajakan di Indonesia: Sentimen terhadap Pajak Positif tapi Kepatuhan Membayar Pajak Rendah*.
- Syafira, erika zahra afifah, & Nasution, R. (2021). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi (e-Journal)*.
- Syefdinon, S. (2024, March 24). *Bapenda: Tingkat Kepatuhan Bayar Pajak Kendaraan di Sumbar Turun*. [https:// Sumatra. Bisnis. Com/ Read/ 20240320/534/1751290/Bapenda-Tingkat-Kepatuhan-Bayar-Pajak-Kendaraan-Di-Sumbar-Turun](https://Sumatra.Bisnis.Com/Read/20240320/534/1751290/Bapenda-Tingkat-Kepatuhan-Bayar-Pajak-Kendaraan-Di-Sumbar-Turun).
- Yunita Sari, N. P., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>
- Yusufina, J. R., Sisilia, K., & Setyorini, R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Keuangan , Sikap Keuangan , dan Kepribadian terhadap Perilaku Manajemen Keuangan pada Pelaku UMKM Kabupaten Bandung. *Journal of Management*, 5(2), 429–440. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.763>
- Zurika Lubis, H., & Irawan Sukoco, P. (2021). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora, 2021*.