

Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan, Tarif Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di PT China Harbour Jakarta Real Estate Development).

Jelita Stela Fransiska Sihombing^{1)*}

¹⁾Universitas Buddhi Dharma

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾jelitastela@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima Maret 2024;
Perbaikan Maret 2024;
Diterima April 2024;
Tersedia online April 2024;

Kata kunci: {gunakan 4-6 kata kunci}

Efektivitas Sistem Perpajakan
Tarif Pajak
Kualitas Pelayanan Fiskus
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efisiensi sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT. Pengembangan Real Estat China Harbour Jakarta. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Populasi yang diteliti terdiri dari pegawai atau wajib pajak orang pribadi pada PT. Pengembangan Real Estat China Harbour Jakarta. Sebanyak 100 responden dipilih untuk penelitian ini, menggunakan algoritma Slovin untuk perhitungannya. Penelitian ini menggunakan metodologi sampling insidental sebagai metode sampelnya. Peneliti menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data penelitian dan menganalisisnya menggunakan IBM SPSS versi 26. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan mempunyai signifikansi statistik yang substansial. Skor 0,005 kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa Tarif Pajak berbeda signifikan dari nol. Skor 0,001 kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus mempunyai nilai signifikan secara statistik. Demikian pula, nilai numerik 0,005 juga lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan signifikansi statistik dalam uji F. Nilai 0,000 lebih kecil dari 0,05. Efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di PT. Pengembangan Real Estat China Harbour Jakarta.

I. PENDAHULUAN

Pajak merupakan kewajiban orang pribadi atau badan usaha, diwajibkan atas dasar hukum, tidak memberikan imbalan langsung, dan memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat.. Keberhasilan negara dalam pemungutan pajak tentunya dapat diukur dari berapa banyak realisasi pendapatan dari pajak yang ada. Pajak yang ditagih dapat menjadi indikator bagi pertumbuhan

ekonomi Masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Jonatan dan Samosir, 2023) yang berisi tentang adanya berbagai factor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang didalamnya ada pajak. Keberhasilan dalam system perpajakan harus terus diwujudkan. Di negara Indonesia ini, pajak memiliki sistem yaitu sistem self assessment. Menurut penelitian (Setiawan dan Suhendra, 2022) Sistem self-assessment artinya pemerintah memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan proses pendaftaran, penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak yang terutang secara individu sesuai peraturan. Sistem ini mendorong wajib pajak untuk menyesuaikan tarif pajaknya sesuai dengan kemampuan pribadinya. Hal ini tentu saja memudahkan wajib pajak dalam menyesuaikan tarif pajaknya. (Afifah, 2019) Banyak masyarakat yang tidak mematuhi peraturan perpajakan karena pemungutan pajak yang akan dilakukan tidak sesuai dengan penerimaan pajak yang sebenarnya. Dua faktor eksternal dan internal mungkin mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak. Faktor-faktor ini tidak dapat dianggap sebelah mata demi kelancaran dan peningkatan pendapatan perpajakan negara. Faktor ini juga yang tentunya mempengaruhi pendapatan negara melalui pajak. Dalam penelitian (Desilie dan Suhendra, 2022) mengatakan penerimaan pajak Indonesia pada tahun 2019 mencapai Rp 1.546.141,9 miliar. Dibandingkan dengan sumber penerimaan lain di Indonesia, pajak menyumbang 78,8% terhadap total penerimaan negara. Hasil ini membuktikan pemungutan pajak yang optimal akan berdampak positif bagi perekonomian negara.

Selaras dengan (Yuniarsih dan Sutandi, 2023) menyatakan bahwa hasil dari penerimaan pajak yang tinggi akan membuat sumber daya finansial dalam menjalankan perekonomian negara. Dilansir dari website (Mekari Klikpajak, 2023) tingkat kepatuhan wajib pajak terjadi penurunan menjadi 80%. Persentase ini turun 4% dari tahun sebelumnya yaitu tahun 2021 dengan tingkat kepatuhan wajib pajak 84%. Padahal, persentase ini terus meningkat dari rentang tahun 2016 sampai dengan 2021. Tentunya hal ini menimbulkan banyak pertanyaan dan meninggalkan kejanggalan. Melalui Direktorat Jenderal Pajak di bawah Kementerian Keuangan, pemerintah berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus ditingkatkan untuk mencapai kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Wajib Pajak Orang Pribadi di perusahaan akan mengajukan formulir pajak, menghitung pajaknya, dan membayarnya. (Sulistyorini, 2019) Sistem perpajakan Indonesia yang memungkinkan wajib pajak untuk beroperasi secara mandiri seringkali menyebabkan wajib pajak melakukan aktivitas seperti penghindaran, penghindaran, penyelundupan, dan pengabaian pajak. Tindakan tersebut pada akhirnya merugikan negara dengan mengurangi pemungutan pajak. Hal ini sering terjadi pada wajib pajak orang pribadi yang mempunyai ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan dan tujuan pelaksanaan perpajakan tersebut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Efektivitas Sistem Perpajakan

(Afifah, 2019) Sistem perpajakan efektif jika mencapai keberhasilan yang diinginkan (kualitas, kuantitas, waktu). Penilaian mandiri (self-assessment) merupakan mekanisme pemungutan pajak yang berhasil di Indonesia. Menurut (Suharli dan Sutandi, 2023) sistem self-assessment merupakan kerangka pemisahan biaya yang memastikan wajib pajak mengetahui berapa besarnya yang akan mereka bayarkan secara mencicil.

Tarif Pajak

Menurut (Romansyah dan Fidiana, 2020) Tarif pajak adalah persentase yang ditentukan oleh peraturan perpajakan untuk menghitung dan menetapkan secara tepat jumlah pajak yang harus dibayar, disetor, atau dipungut oleh wajib pajak. Tarif pajak memerlukan perencanaan pajak. Sesuai yang diteliti oleh (Kiki dan Marsella Yudhita, 2023) *tax planning* bertujuan untuk mengatur tarif pajak yang akan dibayarkan.

Hal ini didukung dalam penelitian (Avraini dan Suhendra, 2023) Hal ini mencakup persiapan perpajakan yang cermat dan harus benar-benar mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan yang relevan. Tentu saja perencanaan pajak harus didasarkan pada etika perpajakan yang baik. Menurut (Dwikora, 2019) dalam bukunya yang berjudul *Perpajakan Indonesia Edisi 2*, Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu Tarif Proporsional, Tarif Regresif dan Tarif Progresif.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut (Gaol, 2022) Pelayanan Fiskus merupakan peluang untuk membantu petugas pajak dalam mempersiapkan dan memenuhi kebutuhan Wajib Pajak. Keunggulan pelayanan perpajakan meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan perpajakan.

Menurut (Dwikora, 2019) Mengusulkan bahwa peningkatan layanan otoritas pajak akan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak tanpa pelanggaran langsung.

Kepatuhan Wajib Pajak

(Yadinta *et al.*, 2018) Kepatuhan perpajakan berarti wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya. Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan sangat penting dalam pelaksanaan perpajakan dan tentunya mempengaruhi penerimaan negara. (Sari dan Jati, 2019) Salah satu indikator tingkat kepatuhan pajak adalah tarif pajak. Tarif pajak juga dapat digunakan untuk mengetahui potensi perpajakan di suatu negara.

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan data primer langsung dari sumber aslinya dan menanggapi kuesioner yang dibagikan kepada responden berdasarkan pengalaman dan pendapatnya.

Populasi

Penelitian ini melibatkan 156 karyawan PT China Harbour Jakarta Real Estate Development.

Sampel

Peneliti dapat mengambil sampel anggota populasi mana pun dengan menggunakan random sampling dalam penelitian ini. Ini bisa menjadi sumber data yang bagus jika ditemukan secara tidak sengaja.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini Menurut (Sugiyono, 2020) Dalam pendekatan penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D, rumus Slovin dengan margin kesalahan 10% ditetapkan sebagai sampel :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Berdasarkan rumus diatas maka didapatkan perhitungan jumlah sampel yaitu :

$$n = \frac{156}{1 + 156 (10)^2}$$

$$n = \frac{156}{1 + 156 (0,1)^2}$$

$$n = 99,3 \text{ (Dibulatkan 100)}$$

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner secara langsung. Survei ini diukur dengan skala Likert. Perilaku, perspektif, dan pemahaman seseorang atau kelompok terhadap peristiwa sosial dinilai menggunakan skala Likert. (Sugiyono, 2020).

IV. HASIL

1. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Ghozali, 2018) Koefisien determinasi (R²) mengukur seberapa baik model memperhitungkan fluktuasi variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi (R²) :

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,496 ^a	,246	,238	1,966

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Sistem Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel, nilai R-squared ditentukan sebesar 0,246. Kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi sebesar 24,6% dipengaruhi oleh efektivitas sistem perpajakan. Sisanya 100% – 24,6% = 75,4% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,496 ^a	,246	,238	1,966

1	,5 15 ^a	,265	,257	1,940
---	-----------------------	------	------	-------

- a. Predictors: (Constant), Tarif Pajak
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Data tabel menghasilkan 0,265 R-kuadrat. Tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 26,5%. Sisanya sebesar 73,4 persen (100% - 26,5%) dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian.

Model Summary^b

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,409 ^a	,167	2,066

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus
 b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Data tabel menghasilkan 0,265 R-kuadrat. Tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 26,5%. Sisanya sebesar 73,4 persen (100% - 26,5%) dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian.

2. Tabel Uji Hipotesis

• Uji T

Menurut (Ghozali, 2018) Uji T mengevaluasi bagaimana setiap variabel independen penelitian mempengaruhi variabel dependen. Temuan Uji T adalah sebagai berikut :

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Si g.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,546	1,615		7,768	,000
Efektivitas Sistem Perpajakan	,428	,076	,496	5,648	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Uji t-statistik pada tabel menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) untuk variabel efikasi sistem perpajakan dengan alpha kurang dari 0,05. Dengan demikian, diterimanya H1 berarti efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Si g.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,056	1,784		6,196	,000
Tarif Pajak	,493	,083	,515	5,944	,000

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Berdasarkan uji statistik t tabel, variabel tarif pajak mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai alpha $< 0,05$. Dengan demikian jika H2 benar maka tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Si g.
	B	Std. Error	Beta		

		B	Std. Error	Beta		
(Constant)		13,860	1,759		7,8	,0
					80	00
Kualitas Pelayanan Fiskus		,363	,082	,409	4,4	,0
					31	00

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Tabel uji t menunjukkan “Kualitas Pelayanan Fiskus” mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan nilai $\alpha < 0,05$. Jadi H3 diperbolehkan. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

• **Uji F**

Menurut (Setyarini, 2020) Uji F mengetahui apakah variabel independen model secara kolektif berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Tes F menyusul :

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	198,746	3	66,249	20,972	,000 ^b
	Residual	303,254	96	3,159		
	Total	502,000	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan SPSS 26.00, 2024

Tingkat signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F sebesar 20,972. Karena kriteria signifikansi kurang dari 0,005, maka kami mengajukan hipotesis alternatif (Ha) yang menunjukkan efektivitas sistem perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan pajak secara statistik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

V. KESIMPULAN

Penelitian yang diberikan menyarankan kesimpulan berikut :

1. Uji pengukuran linier berganda menghasilkan 0,246 r-kuadrat. Efikasi sistem perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 24,6%. Nilai estimasi uji t variabel ini sebesar 5,648 menunjukkan adanya perbedaan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Data tersebut menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Eksperimen pengukuran linier menghasilkan 0,265 r-kuadrat. Tarif pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 26,5%. Terdapat perbedaan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ pada uji t, dengan nilai t hitung sebesar 5,944. Hal ini menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Eksperimen pengukuran linier menghasilkan 0,167 r-kuadrat. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 16,7%. Nilai estimasi uji t variabel ini sebesar 4,431 yang menunjukkan adanya perbedaan signifikan sebesar $0,000 (p < 0,05)$. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I. I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 10, 1–19.
- Avraini, F., & Suhendra. (2023). Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Perencanaan Pajak, Net Financing dan Leverage Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Consumer Goods yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode 2019-2022. *GLOBAL ACCOUNTING: Jurnal Akuntansi*, 2(2), 1–14.
- Desilie, A., & Suhendra. (2022). Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Profitabilitas dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak (Studi Empiris pada perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016 – 2020). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 7.
- Dwikora. (2019). *Perpajakan Indonesia Sebagai Materi Perkuliahan di Perguruan Tinggi Edisi 2* (B. Supriyadi, SE., M.Si. (Ed.); Edisi 2). Mitra Wacana Media.
- Gaol, I. M. (2022). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan System E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan (Studi Kasus Karyawan di PT Delcoprima Prima). *Global Accounting*, 1(1), 86–98.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9 ed.). Undip.
- Jonatan, N., & Samosir, D. K. B. M. (2023). Pengaruh harga emas, harga minyak, dan kurs tengah terhadap harga saham LQ45 di Bursa Efek Indonesia periode 2018-2021. *Prosiding:*

Ekonomi dan Bisnis, 3(2), 2019–2024.

- Kiki, D., & Marsella Yudhita. (2023). Pengaruh Tax Planning, Pertumbuhan Penjualan, Kepemilikan Manajerial dan Ukuran Perusahaan Terhadap Manajemen Laba pada perusahaan Manufaktur Sub Sektor Makanan dan Minuman yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2018-2021. *Akuntoteknologi*, 15(2), 139–146. <https://doi.org/10.31253/aktek.v15i2.2630>
- Mekari Klikpajak. (2023, Juli 13). *PTKP Terbaru 2023 dan Peraturan Penghasilan Tidak Kena Pajak*. Fitriya.
- Romansyah, D. P., & Fidiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi STIESA Surabaya*, 9(3), 1–20.
- Sari, N. P. Y., & Jati, I. K. (2019). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 26, 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>
- Setiawan, T. I., & Suhendra. (2022). Pengaruh Insentif Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada KPP Pratama Tangerang Barat). *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 117–125. <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Setyarini, A. (2020). *P- ISSN : 2550-0171 (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia Periode 2015-2018) Research Fair Unisri 2019 P- ISSN : 2550-0171*. 4(1), 282–290.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (Ed.)).
- Suharli, N., & Sutandi. (2023). Pengaruh Motivasi, Self Assessment System dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM Di Perumahan Bayur Sarana Indah). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1).
- Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accountthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>
- Yadinta, P. A. F., Suratno, & Mulyadi, J. M. . (2018). Kualitas Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 5(02), 201–212. <https://doi.org/10.35838/jrap.v5i02.186>
- Yuniarsih, K., & Sutandi. (2023). Pengaruh Program Pengungkapan Sukarela (PPS), Kesadaran Pajak, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Kalideres). *Global Accounting: Jurnal Akuntansi*, 2(2), 1–5.

