

PENGARUH PELAYANAN APARAT PAJAK, MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK PENGHASILAN

Meiliyah Ariani¹, Tyas Erasari Utami²

*Fakultas Ekonomi, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)
Jakarta, Indonesia
meiliyah_ariani@dsn.moestopo.ac.id¹, tyaserasari@ymail.com*

ABSTRACT

This study aims to determine The Effect of The Services Tax Authorities, Tax Administration System Modernization and Tax Penalties on the Motivation of Individual Taxpayer in Paying Income Tax (Empirical Study KPP Pratama Jakarta pesanggrahan). The research data obtained from the questionnaire (primary). Model analysis of the data used in this study is the multiple linear regression analysis. Sampling was done by the method of accidental sampling method (Convenience Sampling). Based on the results of data analysis using SPSS 21 shows that the results of t-test hypothesis proves that the service tax authorities, modernization of the tax administration system and tax penalties had positive effect on motivation of individual taxpayers in paying income tax in the KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. The results of f-test hypothesis proves that the service tax authorities, the modernization of the tax administration system and tax penalties had positive effect on the motivation of individual taxpayers in paying income tax in the KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

Keywords: *The Services Tax Authorities, Tax Administration System Modernization, Tax Penalties, The Motivation of Individual Taxpayer.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh The Otoritas Pajak Jasa, Sistem Administrasi Perpajakan Modernisasi dan Denda Pajak pada Motivasi Individu Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Empiris KPP Pratama Jakarta pesanggrahan). Data penelitian diperoleh dari kuesioner (primer). analisis model data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode metode accidental sampling (Convenience Sampling). Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS 21 menunjukkan bahwa hasil hipotesis t-test membuktikan bahwa otoritas pajak layanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pajak hukuman memiliki efek positif pada motivasi dari wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Hasil hipotesis f-test membuktikan bahwa otoritas pajak layanan, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan denda pajak memiliki efek positif pada motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

Kata kunci: *Otoritas Pajak Jasa, Sistem Administrasi Perpajakan Modernisasi, Denda Pajak, Motivasi Individu Wajib Pajak.*

PENDAHULUAN

Usaha yang dilakukan untuk pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat oleh tiap negara berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan penerimaan negara melalui sektor perpajakan. Sumber penerimaan negara digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional yang diantaranya berasal dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak.

Berdasarkan data yang tercatat pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sampai dengan 31 Juli 2015, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp 531,114 triliun. Dari target penerimaan pajak yang ditetapkan sesuai APBN-P 2015 sebesar Rp 1.294.258 triliun, realisasi penerimaan pajak mencapai 41,04%. Agar proses pembangunan dapat dilakukan dengan lancar dan berkesinambungan diperlukan adanya hubungan yang seimbang antara anggaran pendapatan dan belanja negara secara dinamis dan proporsional. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai realisasi penerimaan negara (milyar rupiah), 2007-2014:

Tabel
Realisasi Penerimaan Negara (Milyar Rupiah)

Sumber Penerimaan	2007 ¹⁾	2008 ¹⁾	2009 ¹⁾	2010 ¹⁾	2011 ¹⁾	2012 ¹⁾	2013 ²⁾	2014 ³⁾
Penerimaan Dalam Negeri	706 108	979 305	847 096	992 249	1 205 346	1 332 323	1 497 521	1 661 148
Penerimaan Perpajakan	490 988	658 701	619 922	723 307	873 874	980 518	1 148 365	1 310 219
Penerimaan Bukan Pajak	215 120	320 604	227 174	268 942	331 472	351 805	349 156	350 930
Hibah	1 698	2 304	1 667	3 023	5 254	5 787	4 484	1 360
Jumlah	707 806	981 609	848 763	995 272	1 210 600	1 338 110	1 502 005	1 662 509

Sumber : Departemen Keuangan

Dari data diatas total penerimaan APBN dari sektor pajak memegang peranan yang dominan dibanding sumber penerimaan bukan pajak. Hal ini dilihat dari penerimaan pajak tahun 2007 hingga 2014 yang selalu di atas 67%, sedangkan penerimaan bukan pajak selalu tidak lebih dari 33% dari total penerimaan negara. Setelah reformasi perpajakan *Official-assessment system* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *self-assessment system*. Fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak tersebut menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya. Menurut data yang tercatat di Direktorat Jendral Pajak (DJP) tentang jumlah pelaporan SPT:

Tabel
Jumlah Pelaporan SPT 2008-2015

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Pelaporan SPT (Wajib Pajak)
2008	7,13 Juta	2,09 Juta
2009	10,68 Juta	5,41 Juta
2010	15,91 Juta	8,20 Juta
2011	17,69 Juta	8,17 Juta
2012	17,65 Juta	9,22 Juta
2013	17,73 Juta	9,8 Juta
2014	18,35 Juta	10,78 Juta
2015	20 Juta	10,84 Juta

Sumber : Direktorat Jendral Pajak

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa dengan kata lain dari dua orang wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan hanya 1 orang yang menyampaikan SPT Tahunan. Tentu saja kondisi ini tidak menguntungkan bagi pemerintah. Kondisi rendahnya kepatuhan wajib pajak tersebut tentu saja berakibat kepada sulit tercapainya target penerimaan pajak (www.pajak.go.id). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi motivasi wajib pajak orang pribadi yang rendah untuk membayar pajak. Pembahasan mengenai hal ini penting dilakukan untuk terus meningkatkan motivasi wajib pajak. Beberapa faktor-faktor seperti pelayanan aparat pajak dalam melayani kebutuhan wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak memiliki kemungkinan mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

- a. Apakah pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara parsial?
- b. Apakah pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara simultan?

Tujuan Penelitian

Setelah perumusan masalah diketahui, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara parsial.
- b. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara simultan.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain :

- a. Bagi Fakultas Ekonomi UPDMB
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya bagi prodi akuntansi. Dan penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam konsentrasi perpajakan, terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.
- b. Bagi Pemerintahan
Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi untuk sumbangan pemikiran dan pemasukan bagi Pemerintah Indonesia bahwa pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi perpajakan mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.
- c. Bagi Peneliti Lain
Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

KAJIAN PUSTAKA

Motivasi Wajib Pajak

Istilah motivasi berasal dari kata Latin “*Motive*” yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang terdapat dalam diri organisme yang menyebabkan organisme itu bertindak atau berbuat. Selanjutnya diserap dalam bahasa Inggris *motivation* berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Berkaitan dengan pengertian motivasi, beberapa psikolog menyebut motivasi sebagai konstruk hipotesis yang digunakan untuk menjelaskan keinginan, arah, intensitas, dan keajegan perilaku yang diarahkan oleh tujuan. Dalam motivasi tercakup konsep-konsep, seperti kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan berafiliasi, kebiasaan, dan keingintahuan seseorang terhadap sesuatu (Hamzah, 2011).

Mengacu pada pendapat-pendapat para ahli, Zurnali (2004) menyatakan bahwa variabel motivasi terdiri dari : Motif atas kebutuhan (*Motive*), Pengharapan atas lingkungan (*Expectation*), Kebutuhan atas imbalan (*Insentive*).

- a. Motif
Menurut Zurnali (2004), motif adalah faktor-faktor yang menyebabkan individu bertindak laku atau bersikap tertentu.
- b. Harapan
Mengacu pada pendapat Victor Vroom, Zurnali (2004) mengemukakan bahwa ekspektasi adalah adanya kekuatan dari kecenderungan untuk bertindak secara benar tergantung pada kekuatan dari pengharapan bahwa

tindakan akan diikuti dengan pemberian jaminan, fasilitas dan lingkungan atau *outcome* yang menarik.

c. Insentif

Dalam kaitannya dengan insentif (*incentive*), Zurnali (2004) mengacu pada pendapat Robert Dubin yang menyatakan bahwa insentif adalah perangsang yang menjadikan sebab berlangsungnya kegiatan, memelihara kegiatan agar mengarah langsung kepada satu tujuan yang lebih baik dari yang lain.

Menurut Maulida (2011) motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya.

Dalam membayar pajaknya wajib pajak mengenal istilah Surat Setoran Pajak (SSP). SSP adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh menteri keuangan.

Salah satu bentuk ketaatan wajib pajak adalah membayar pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013) menyebutkan bahwa Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) 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-undangan perpajakan. Terdapat dua macam Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu:

- a. SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Masa Pajak.
- b. SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak.

Pelayanan Aparat Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus atau aparat pajak merupakan pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak. Menurut Sulistyowati (2012) Pelayanan Aparat Pajak didefinisikan sebagai suatu cara fiskus melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak.

Kualitas pelayanan aparat pajak adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat pajak kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Tujuan pelayanan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Dalam kaitannya dengan pelayanan yang berkualitas, Maxwell (menurut Potter 1998 dalam supriyono 2001) mengungkapkan perlunya beberapa kriteria sebagai berikut :

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu melebihi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.

- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok orang yang mendapat prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memberikan kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.
- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh aparat pajak kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai aparat pajak. Kewajiban aparat pajak yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak aparat pajak yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

Meskipun aparat pajak diberi hak atau kewenangan untuk bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap aparat pajak tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh aparat pajak yang dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu seorang aparat pajak dalam menjalankan tugasnya harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian apabila aparat pajak akan melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenalan diri yang sah.

Adapun ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mengatur petugas pajak (Supramono dan Damayanti, 2009), antara lain:

- a. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertidak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-

undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
- d. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.

Menurut Sulistyowati (2012) Pelayanan aparat pajak dapat diukur dengan indikator :

- a. Fiskus yang memadai dan memiliki *skil*.
- b. *Knowledge* dan *experience*.
- c. Keramahan pelayanan aparat pajak (*service excellent*) sebagai pelayan publik
- d. Fasilitas yang memadai

Kemampuan aparat pajak dalam berinteraksi dengan baik, ramah, adil, dan tegas terhadap wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki aparat pajak dalam melayani wajib pajak sehingga diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2009 tentang Restrukturisasi Departemen Keuangan dan Instansi Vertikal dibawahnya dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Restrukturisasi Direktorat Jenderal Pajak dan Instansi Vertikal dibawahnya yaitu mengenai perencanaan mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini operasi secara nasional. Sesuai dengan perkembangan kondisi lingkungan dan dunia usaha yang selalu berubah, Direktorat Jenderal Pajak merasa perlu untuk menyesuaikan dan menyempurnakan struktur organisasinya. Selama ini struktur organisasi Direktorat Jenderal Pajak didasarkan pada jenis pajak. Dengan struktur organisasi seperti ini pelaksanaan tugas di lapangan seringkali menimbulkan ketidakefisienan yang mengakibatkan pelayanan dan pengawasan tidak optimal.

Menurut A. Dunsire, yang dikemukakan kembali oleh Rahayu (2009) administrasi diartikan sebagai berikut: Sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan, implementasi, mengarahkan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritis akademik dan teoritis. Menurut Lumbantoruan (2009), yang dikemukakan kembali oleh Rahayu, administrasi perpajakan diartikan

sebagai berikut : Administrasi Pajak (*Tax Administration*) ialah cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak.”

Menurut Rahayu (2010) sistem administrasi perpajakan modern adalah upaya yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Salah satu tujuan sistem administrasi perpajakan modern merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

Guna mendukung berjalannya modernisasi perpajakan dan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan wajib pajak, terus dikembangkan pemanfaatan dan penerapan *e-system* terkait dengan perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Dengan adanya modernisasi sistem perpajakan, prosedur mekanisme pembayaran menjadi lebih efektif yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box*, *e-banking*, dan lain-lain.

Hal-hal yang mengindikasikan sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain :

- a. Adanya sistem pelaporan melalui surat pemberitahuan elektronik (*e-SPT*). Surat pemberitahuan elektronik ini juga memiliki kelebihan antara lain penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat dan aman, karena lampiran dalam bentuk media CD/disket Data perpajakan terorganisir dengan baik. Sistem aplikasi *e-SPT* mengorganisasikan data perpajakan perusahaan dengan baik dan sistematis. Penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat karena menggunakan sistem komputer. Kemudahan dalam membuat Laporan Pajak Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap, karena penomoran formulir dengan menggunakan sistem komputer. Menghindari pemborosan penggunaan kertas. Berkurangnya pekerjaan-pekerjaan klerikal perekaman SPT yang memakan sumber daya yang cukup banyak. Penyampaian surat pemberitahuan elektronik (*e-Filling*) yaitu suatu cara penyampaian SPT atau pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *realtime* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak. Wajib pajak dapat melaporkan pajaknya secara lebih cepat dan mudah.
- b. Pembayaran melalui *e-Banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja.
- c. Penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- d. Peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
- e. Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui *e-Registration* yaitu sistem aplikasi bagian dari Sistem Informasi Perpajakan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak dengan berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak. Sistem ini terbagi dua bagian, yaitu sistem yang dipergunakan oleh Wajib Pajak yang berfungsi sebagai

sarana pendaftaran Wajib Pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh Petugas Pajak yang berfungsi untuk memproses pendaftaran Wajib Pajak (Handayani dkk., 2012).

Menurut Devano dan Rahayu (2010), indikator-indikator dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Sistem Administrasi
- b. Efektivitas Pengawasan
- c. Sumber Daya Manusia Profesional

Dengan adanya kemudahan melalui sistem administrasi perpajakan baru yang berbasis internet tersebut, akan menimbulkan persepsi yang baik dari masyarakat khususnya wajib pajak. Dan diharapkan persepsi yang baik ini dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak khususnya pajak penghasilan.

Sanksi Pajak

Kata sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Dalam konteks hukum, sanksi berarti hukuman. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan dan undang-undang tidak dilanggar.

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan administrasi. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

- a. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan.
- b. Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah :

- a. Sanksi Administrasi

Macam-macam sanksi administrasi antara lain adalah :

- a. Denda, sebesar Rp. 100.000,- apabila Surat Pemberitahuan (SPT) Masa tidak disampaikan sesuai dengan batas waktu yaitu selambat-lambatnya 14 (empat) belas hari setelah bulan takwim berakhir khusus untuk pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 22 atau paling lambat dua puluh hari setelah akhir Masa Pajak khusus untuk pemungutan PPh Pasal 4 ayat (2), PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 23; dan apabila Surat Pemberitahuan Tahunan PPh tidak

disampaikan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan denda untuk WP Orang Pribadi denda sebesar Rp. 100.000,- .

- b. Bunga, sebesar :
1. 2% sebulan untuk selama-lamanya 24 bulan atas jumlah pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar dalam hal:
 - a. WP membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar sebelum dilakukannya pemeriksaan;
 - b. PPh dalam tahun berjalan tidak atau kurang dibayar dan/atau dari hasil penelitian SPT terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung;
 - c. Terdapat kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain;
 - d. Penghitungan sementara pajak yang terutang kurang dari jumlah pembayaran pajak yang sebenarnya terutang akibat diberikan ijin penundaan penyampaian SPT Tahunan.
 2. 2% sebulan dari pajak yang kurang dibayar dalam hal Bendahara diperbolehkan mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 3. 48% dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar, dalam hal WP setelah jangka waktu sepuluh tahun dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.
 4. 2% sebulan dihitung dari jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan, apabila pembayaran atau penyeteroran yang terutang untuk suatu saat atau masa dilakukan setelah jatuh tempo pembayaran atau penyeteroran.
- c. Kenaikan, sebesar :
- 50% dari PPh yang tidak atau kurang dibayar dalam satu tahun pajak akibat SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran.
1. 100% dari jumlah PPh yang tidak atau kurang dipotong, tidak atau kurang dipungut, tidak atau kurang disetorkan, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetorkan.
 2. 100% dari jumlah kekurangan pajak yang terutang dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan dalam hal ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap dari WP yang menyebabkan penambahan jumlah pajak yang terutang.
 3. Sanksi administrasi berupa denda 150% dari pajak yang kurang dibayar, dikenakan terhadap WP yang atas kemauannya sendiri membetulkan SPT setelah dilakukan pemeriksaan tetapi belum dilakukan penyidikan;
 4. Sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% dari pajak yang kurang dibayar, dikenakan terhadap WP yang karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan Negara.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dapat diterapkan dalam hal :

- a. WP karena kealpaannya tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, sehingga dapat menimbulkan kerugian pendapatan negara diancam pidana kurungan selama-lamanya satu tahun dan denda setinggi-tingginya 2 kali jumlah pajak yang terutang/tidak atau kurang dibayar (Pasal 38);
- b. WP dengan sengaja tidak menyampaikan SPT Tahunan atau menyampaikan tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap/ sehingga dapat menimbulkan kerugian pendapatan Negara. Diancam pidana penjara selama-lamanya 6 (enam) tahun dan denda setinggi-tingginya 4 kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang dibayar (pasal 39);
- c. WP melakukan percobaan untuk menyampaikan SPT Tahunan dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dalam rangka mengajukan restitusi atau melakukan kompensasi pajak dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya 6 (enam) tahun dan denda setinggi-tingginya 4 kali jumlah restitusi yang dimohon/atau kompensasi yang dilakukan oleh WP.
- d. WP bukan PKP tetapi menerbitkan faktur pajak. WP tertentu yang dikecualikan dari sanksi administrasi berupa denda karena tidak menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu adalah WP Non Efektif (Pasal 7 ayat (2) KMK Nomor: 537/KMK:04/2000).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006).

Theory of Planned Behavior

Menurut Mustikasari (2007) dalam Ajzen (2002), *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu :

- a. *Behavioral Beliefs*
Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. *Normative Beliefs*
Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c. *Control Beliefs*
Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Relevansinya dengan penelitian ini adalah teori ini menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum melakukan sesuatu, seseorang akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian ia akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak. Seseorang yang taat pajak akan mengetahui pentingnya membayar pajak, karena ia memiliki keyakinan terhadap hasil yang diperoleh dari

membayar pajak yang salah satunya untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu seseorang akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan aparat pajak, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari aparat pajak dan sistem administrasi perpajakan yang modern memberikan dorongan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak tersebut memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Motivasi wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak tersebut untuk taat pajak (*control beliefs*).

Behavior beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007 dalam Ajzen, 2002) Tahap *intention* terkait dengan motivasi atau keinginan yang timbul dari dalam diri wajib pajak dan tahap *behavior* adalah tahap dimana wajib pajak kemudian merealisasikan keinginan tersebut yang dalam hal ini yaitu memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi pajak dapat menjadi faktor yang memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak secara Partial.

Untuk menguji pengaruh pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak secara partial dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dibuat adalah:

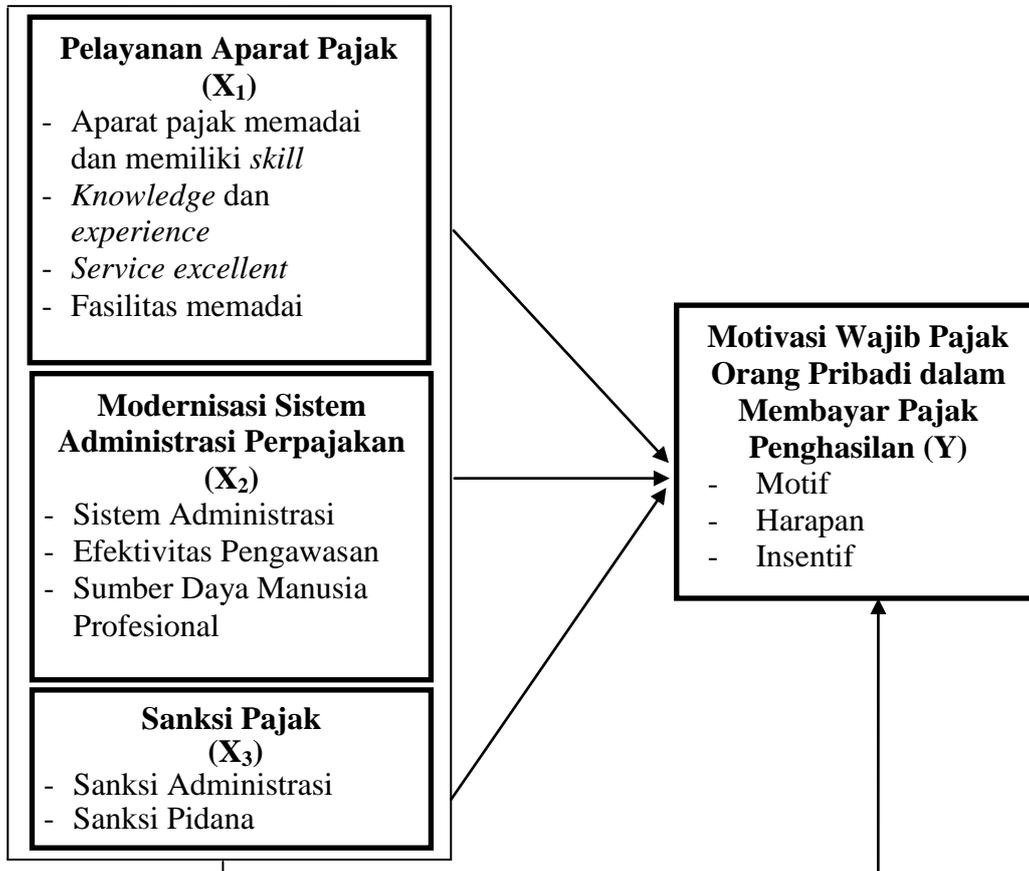
H₁ : Pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara partial.

Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak secara simultan.

Untuk menguji pengaruh pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak secara simultan dalam penelitian ini, maka hipotesis yang dibuat adalah:

H₂ : Pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara simultan.

Dari hipotesis yang dirumuskan di atas, maka kerangka penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar

Kerangka Pemikiran Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Pajak Orang Pribadi Membayar Pajak Penghasilan

METODE

Model dan desain penelitian ini adalah untuk memperoleh data tentang variabel-variabel yang mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksperimen, yaitu penelitian yang menggunakan *treatment* berupa skenario data kuesioner. Sumber data yang digunakan adalah data subyek, yaitu data yang berupa opini, sikap, pengalaman atas karakteristik seseorang/kelompok yang menjadi subyek penelitian (responden). Sedangkan data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli.

Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 2.742 yaitu wajib pajak orang pribadi aktif yang membayar pajak penghasilan dan terdaftar di KPP

Pratama Jakarta Pesanggrahan. Sedangkan jumlah atau ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan $e^2 = 10\%$ yaitu berjumlah 96,48 responden, tetapi untuk memudahkan dalam penelitian, maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden (pembulatan).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan teknik pengambilan sampel secara *Accidental Sampling (Convenience Sampling)*. Sugiono (2010) *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* adalah tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, yang dalam hal ini kriteria utamanya adalah wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak penghasilan dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

Variabel Penelitian Dan Definisi Penelitian

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel Independen (tidak terikat) yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain :
 1. Pelayanan aparat pajak yang diukur dengan : aparat pajak memadai dan memiliki *skill, knowledge* dan *experience, service excellent*, fasilitas memadai.
 2. Modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diukur dengan : sistem administrasi, efektivitas pengawasan, sumber daya manusia professional.
 3. Sanksi pajak yang diukur dengan : sanksi administrasi dan sanksi pidana
- b. Variabel Dependen (terikat) yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan yang diukur dengan : motif, harapan, insentif.

Dalam penelitian ini ada beberapa definisi operasional variabel yang digunakan yaitu :

e. Pelayanan Aparat Pajak

Menurut Sulistyowati (2012) Pelayanan Aparat Pajak didefinisikan sebagai suatu cara fiskus melayani, membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan aparat pajak dapat diukur dengan indikator :

1. Fiskus yang memadai dan memiliki *skill*.
2. *Knowledge* dan *experience*.
3. Keramahan pelayanan aparat pajak (*service excellent*) sebagai pelayan publik.
4. Fasilitas yang memadai.

f. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Dalam bukunya Rahayu (2010) menyatakan “Sistem administrasi perpajakan modern adalah upaya yang dilakukan pemerintah tentunya tidak hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan.

Menurut Devano & Rahayu (2010), indikator-indikator dalam modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sistem Administrasi
 2. Efektivitas Pengawasan
 3. Sumber Daya Manusia Profesional
- g. Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan.
2. Sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

h. Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan

Mengacu pada pendapat-pendapat para ahli, Zurnali (2004) menyatakan bahwa variabel motivasi terdiri dari:

1. Motif

Menurut Zurnali (2004), motif adalah faktor-faktor yang menyebabkan individu bertindak laku atau bersikap tertentu.

2. Harapan

Mengacu pada pendapat Victor Vroom, Zurnali (2004) mengemukakan bahwa ekspektasi adalah adanya kekuatan dari kecenderungan untuk bertindak secara benar tergantung pada kekuatan dari pengharapan bahwa tindakan akan diikuti dengan pemberian jaminan, fasilitas dan lingkungan atau *outcome* yang menarik.

3. Insentif

Dalam kaitannya dengan insentif (*incentive*), Zurnali (2004) mengacu pada pendapat Robert Dubin yang menyatakan bahwa insentif adalah perangsang yang menjadikan sebab berlangsungnya kegiatan, memelihara kegiatan agar mengarah langsung kepada satu tujuan yang lebih baik dari yang lain.

Teknis Analisis

Data Penelitian yang akan dianalisis menggunakan alat analisis SPSS versi 21 yang terdiri dari : statistik deskriptif, uji kualitas data yaitu uji reliabilitas dan uji validitas, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan persamaan regresi berganda (*multiple regression*) yaitu sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2,827 + 0,198 + 0,200 + 0,264 + e$$

Keterangan :

Y = Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan

X_1 = Pelayanan Aparat Pajak

X_2 = Modernisasi Sistem Adiministrasi Perpajakan

X_3 = Sanksi Pajak

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

e = Error

Interpretasi atas persamaan regresi tersebut:

Konstanta 2,827 artinya jika pelayanan aparat pajak (X_1), modernisasi sistem administrasi perpajakan (X_2), dan sanksi pajak (X_3) sebesar 0, maka motivasi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Responden dan Variabel

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 yang terdiri dari laki-laki yaitu sebanyak 56 responden (56%), sedangkan perempuan sebanyak 44 responden (44%). Berdasarkan lama memiliki NPWP, responden yang memiliki NPWP < 1 tahun sebanyak 32 responden (32%), responden yang memiliki NPWP selama 1-5 tahun sebanyak 35 responden (35%), dan responden yang lama memiliki NPWP > 5 tahun sebanyak 33 responden (33%). Mengenai statistik deskripsi variable penelitian dapat dilihat tabel 3 dan 4 pada lampiran.

b. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data meliputi uji reliabilitas dan uji validitas menggunakan SPSS Ver.21. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha* dengan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dan uji validitas dengan melihat *Correlated item-Total Correlation r tabel product moment* dengan signifikansi 10%. Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, semua alat ukur variabel dependen dalam penelitian ini, yang terdiri dari pelayanan aparat pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, dan sanksi pajak serta variabel independen yaitu motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Hal tersebut menunjukkan bahwa alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal. Sedangkan hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r *table prodeuct moment* pada taraf signifikansi 10% dengan $df = N-2$, jadi dapat dihitung $df = 100-2 = 98$, maka dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui r- tabel = 0,1654 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah valid. Mengenai statistic uji kualitas data penelitian dapat dilihat tabel 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12, dan 13 pada lampiran.

c. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas dengan menggunakan analisis grafik (Normal Probability Plot), histogram, dan uji kolmogorov smirnov terhadap variabel dependen yang seluruhnya terdistribusi secara normal karena signifikansi melebihi 0.10. Uji multikolinieritas terhadap variabel independen nilai *tolerance* menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki *tolerance* kurang dari 0,10 (VIF dibawah 10) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua konsep-konsep variabel tidak mengandung multikolinieritas. Sedangkan dari hasil uji heterokedastisitas dengan uji spearman's rho mengindikasikan nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 10% atau nilai signifikansi korelasinya lebih besar dari 0.10 , yang berarti dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas dengan menggunakan analisis grafik *Scatterplot* dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi dinyatakan layak untuk digunakan. Mengenai hasil penelitian uji asumsi klasik dapat dilihat tabel 14,15,16 dan gambar 1,2,3 pada lampiran.

d. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan pada tabel 18 pada lampiran maka dapat diketahui bahwa nilai Adjusted R Square dari hasil pengolahan data sebesar 72,9% atau (0,729). Hal ini menunjukkan variabel independen dalam pengaruhnya terhadap variabel dependen sebesar 72,9% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti yaitu 27,1% atau (0,271).

Pembahasan Hipotesis

Pembahasan Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama ini akan membahas tentang Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Secara Parsial, yaitu :

a. Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan

Hasil analisis dalam tabel 19 pada lampiran membuktikan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh secara positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, meskipun faktor-faktor pelayanan aparat pajak yang diukur dengan pelayanan yang baik (*service excellent*) yang diberikan aparat pajak kurang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena masih terdapat beberapa aparat pajak yang masih kurang memberikan pelayanan dengan baik, seperti kurang ramah dalam menghadapi wajib pajak. Selain itu aparat pajak kurang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanannya. Akibatnya wajib pajak merasa segan untuk bertegur sapa dengan aparat pajak yang melayaninya sehingga kurang terjalin komunikasi yang baik dalam kegiatan perpajakan tersebut.

Namun sub variabel lainnya yang diukur dengan aparat memadai dan memiliki *skill*, *knowledge* dan *experience*, fasilitas yang memadai dalam variabel

pelayanan aparat pajak dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan secara signifikan.

Pada variabel pelayanan aparat pajak yang diukur dengan aparat memadai dan memiliki *skill* berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, karena wajib pajak menyadari dengan kemampuan dibidang perpajakan yang dimiliki aparat pajak akan mampu membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan demikian wajib pajak yang bersangkutan akan termotivasi untuk membayar pajak. Hasil analisis pada variabel pelayanan aparat pajak yang diukur dengan *knowledge* dan *experience* dapat berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Hal ini disebabkan karena dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki aparat pajak dalam bidang perpajakan akan menambah pengetahuan wajib pajak. Dalam memberikan pelayanannya aparat pajak dapat terlihat kualitas dirinya karena sudah terbiasa dengan pengalaman yang dimilikinya tentang pelayanan bagaimana yang harus diberikan terhadap wajib pajak. Dengan demikian dapat mempengaruhi wajib pajak agar termotivasi untuk membayar hutang pajaknya.

Pada variabel pelayanan aparat pajak yang diukur dengan fasilitas yang memadai dapat berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Hal ini disebabkan karena dengan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak yang dimiliki kantor pajak dalam hal ini KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, seperti gedung, mesin antrian, komputer, dan fasilitas penunjang lainnya, akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan selalu ingin tepat waktu dalam menyampaikan pajak terutangnya.

Maka secara garis besar mengenai variabel pelayanan aparat pajak dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan maka semakin meningkat motivasi wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak penghasilan pada KPP tersebut. Wajib pajak akan melaporkan, menghitung dan membayarkan pajak jika pelayanan yang diberikan aparat pajak berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Istanto (2010), pada penelitiannya menemukan bahwa pelayanan pajak memberikan pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

b. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan

Hasil analisis dalam tabel 19 pada lampiran membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, meskipun faktor-faktor modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diukur dengan efektifitas pengawasan, kurang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Hal ini disebabkan karena sebagian besar wajib pajak enggan untuk mengikuti penyuluhan tentang perpajakan yang dilakukan aparat pajak. Selain itu wajib pajak merasa takut akan pemeriksaan pajak secara rutin oleh aparat pajak. Akibatnya para wajib pajak biasanya menghindar untuk

mengikuti penyuluhan dan pemeriksaan pajak. Hal itu jelas terlihat bahwa sub variabel efektifitas pengawasan kurang membuat wajib pajak termotivasi.

Pada variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diukur dengan sumber daya manusia profesional dapat berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Hal ini disebabkan karena dengan sumber daya manusia profesional yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak berdampak positif kepada dalam pelaksanaan tugas yang dijalankannya. Dengan profesionalitas yang dimilikinya akan membuat aparat pajak sadar dan paham akan apa yang harus dilakukan terhadap wajib pajak, termasuk memberikan informasi yang dibutuhkan wajib pajak dengan baik. Dengan melihat hal tersebut, membuat persepsi yang baik terhadap sistem administrasi perpajakan yang dikelola oleh sumber daya manusia profesional. Sehingga motivasi wajib pajak dalam membayar pajak penghasilannya akan meningkat.

Hasil analisis pada variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan yang diukur dengan sistem administrasi sangat berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Hal ini disebabkan karena dengan sistem-sistem administrasi yang dikembangkan Dirjen pajak yang berbasis internet semakin memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilannya, seperti *E-banking*, *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Registration*, *dropbox*, dan lain-lain. Selain itu dengan adanya sistem administrasi modern, kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini membuat para wajib pajak tertarik akan sistem administrasi modern tersebut, dengan demikian motivasi wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan pun akan meningkat. Maka secara garis besar mengenai variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat disimpulkan bahwa setiap terjadi kenaikan dan penurunan modernisasi sistem administrasi perpajakan maka akan mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan. Wajib pajak semakin termotivasi memenuhi kewajiban perpajakannya apabila sistem administrasi perpajakan yang ada semakin baik dan modern.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Freddy (2013), pada penelitian di KPP Pratama Jakarta Kramat Jati, menemukan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati.

c. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan

Hasil analisis dalam tabel 19 pada lampiran membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan meskipun faktor-faktor sanksi pajak yang diukur dengan sanksi administrasi kurang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena pemberian sanksi administrasi yang masih dianggap ringan oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak cenderung mengabaikan sanksi administrasi tersebut. Dengan demikian, wajib pajak tidak

segi apabila telat membayar bahkan tidak membayar dan melaporkan pajak sama sekali.

Selain itu variabel sanksi pajak yang diukur dengan sanksi pidana berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Hal ini disebabkan karena sanksi pidana merupakan hukuman yang sangat berat dalam perpajakan, cenderung tidak dapat dinegoisiasi dan memberi efek jera bagi wajib pajak. Oleh karena itu wajib pajak merasa takut akan sanksi pidana yang akan diterimanya apabila melanggar ketentuan perpajakan, maka dengan demikian wajib pajak orang pribadi tersebut akan taat dan termotivasi untuk membayar pajak.

Maka secara garis besar mengenai variabel sanksi perpajakan dapat disimpulkan bahwa sanksi yang diberikan secara tegas akan meningkatkan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Apabila seseorang telah mengetahui dan memahami pengetahuan tentang hukum perpajakan maka wajib pajak akan berusaha untuk mematuhi, karena takut dikenakan sanksi denda. Hal ini konsisten dengan penelitian Caroko, Susilo, dan Zahroh Z.A (2015) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat (motivasi wajib pajak).

e. Pembahasan Hipotesis Kedua Secara Simultan

Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan Secara Simultan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa dalam tabel 20 pada lampiran membuktikan bahwa Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

Meskipun faktor-faktor motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak yang diukur dengan *service excellent*, efektivitas pengawasan, dan sanksi administrasi kurang memberi pengaruh yang signifikan, namun ke enam sub variabel lainnya yang diukur dengan aparat memadai dan memiliki *skill*, *knowledge* dan *experience*, fasilitas yang memadai, sistem administrasi, sumber daya manusia profesional, dan sanksi pidana secara bersama-sama dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan secara signifikan.

Dengan demikian, untuk meningkatkan motivasi para wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak penghasilan dan terdaftar di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan, para aparat pajak harus meningkatkan pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak tersebut, meningkatkan kualitas sistem administrasi perpajakan agar semakin modern, efektif, dan efisien, serta meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar ketentuan pajak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Caroko, Susilo, dan Zahroh Z.A (2015) secara simultan menemukan bahwa pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Meskipun terdapat perbedaan pada variabel pengetahuan pajak yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan satu variabel yang berbeda yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan.

PENUTUP

Simpulan

Mengacu pada hasil penelitian yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- a. Secara parsial membuktikan bahwa variabel Pelayanan Aparat Pajak yang diukur dengan aparat pajak memadai dan memiliki *skill, knowledge* dan *experience, service excellent*, fasilitas memadai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.
- b. Secara parsial membuktikan bahwa variabel Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yang diukur dengan sistem administrasi, efektivitas pengawasan, sumber daya manusia profesional berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.
- c. Secara parsial membuktikan bahwa variabel Sanksi Pajak yang diukur dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.
- d. Secara simultan membuktikan bahwa seluruh variabel independen yaitu Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan Pada KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan.

Saran

- a. Bagi Instansi Pemerintahan yang dalam hal ini otoritas pajak, hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya terutama mengenai faktor pelayanan, sistem administrasi, dan sanksi perpajakan, karena ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak terutama wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak penghasilan. Sehingga dengan diberikannya stimulus perpajakan kepada para wajib pajak perorangan, dapat membantu meningkatkan motivasi para wajib pajak tersebut.
- b. Bagi wajib pajak, untuk lebih meningkatkan motivasi dalam menjalankan kewajiban pajak, yaitu membiasakan diri untuk patuh dan taat akan kewajiban perpajakannya.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel independen lainnya atau menambahkan variabel moderating untuk mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah variabel dependen (motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan). Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan atau menambahkan daftar pernyataan yang ada dan tidak hanya menggunakan data kuesioner, tetapi dapat dilakukan wawancara terhadap responden agar validitas data yang lebih baik. Selain itu dapat menambah jumlah sampel penelitian serta memperluas wilayah sampel penelitian, tidak hanya di KPP Pratama Jakarta Pesanggrahan saja tetapi juga di KPP lainnya, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian dengan tingkat generalisasi yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek, 2002. *Constructing a TPB Questionnaire: Conceptual and Methodological Considerations*. September (Revised January, 2006).
- Mustikasari. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya.
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2013). *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. DJP: Jakarta
- Sukrisno, Agoes. Estralita, Trisnawati. 2013. *Akuntansi Perpajakan Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ilyas, Wirawan. Suhartono, Rudy. 2012. *Perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: Andi.
- Jatmiko, Agus Nugroho. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Wajib Pajak*. Tesis. Semarang: Program Studi Magister Akuntansi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Kencana.
- Direktorat Jendral Pajak. *Perubahan Undang-Undang Perpajakan Tahun 2000*. Jombang: CV. Lintas Media
- Waluyo. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Siti Kurnia Rahayu. 2010. *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sri Rahayu dan Ita Salsalina Lingga. 2009. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")". *Jurnal Akuntansi*, vol.1, no.2, hlm. 119-138
- Istanto, Fery. 2010. "Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak". *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- Resmi, Siti. 2009. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Muhtadin. 2014. *Motivasi dan Kepuasan Kerja (Pendekatan Psikologi dan Islam)*. Jakarta : Mandala Nasional Publishing.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi Lima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tim Penyusun. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani dkk., 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas". *Makalah Simposium Nasional Akuntansi*.
- Tryana A.M. Tiraada. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Universitas Sam Ratulangi Manado. ISSN 2303-1174