

Visionist

Vol. 9, Nomor 1–Maret 2020

PERAN REPORTER DALAM MENINGKATKAN MUTU SIARAN PADA PROGRAM SIARAN LAMPUNG HARI INI DI TVRI LAMPUNG <i>Al Hadid, Andala R P Barusman dan Marzuki Noor</i>	1-5
PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS LAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG <i>M. Ardi, Tina Miniawati dan Defrizal</i>	6-15
PENGARUH MOTIVASI LINGKUNGAN KERJA DAN PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN LAMPUNG SELATAN <i>Dian Riyanti, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	16-22
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDENGAR TERHADAP PROGRAM SIARAN TEMBANG KENANGAN RADIO RAJAWALI 95,2 FM LAMPUNG <i>Estrutyas P, Andala R P Barusman dan V. Saptarini</i>	23-28
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA <i>M Nuzul, A Suharyo dan Habibburahman</i>	29-34
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PENGELOLAAN KEUANGAN PERGURUAN TINGGI SWASTA DI INDONESIA <i>Sri Surya, Andala R P Barusman dan Hendri Dunan</i>	35-41
PENGARUH PROGRAM PENCEGAHAN DAN KEBIJAKAN PERUSAHAAN TERKAIT PANDEMI COVID-19 TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI DI PT BUKIT ASAM, TBK UNIT DERMAGA KERTAPATI SELAMA MASA SIAGA COVID-19 KOTA PALEMBANG <i>Tommy, Haninun dan M Oktavianur</i>	41-49
PENGARUH GAYA KOMUNIKASI, SENI MEDIASI DAN CARA PENDEKATAN MEDIATOR TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE DALAM PENYELESAIAN KASUS HUBUNGAN INDUSTRIAL PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH <i>Yusnitalia, Iskandar A Alam dan Defrizal</i>	50-60

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 9	Nomor 2	Halaman 1 – 60	Bandar Lampung Sept 2020	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	-----------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 9, Nomor 1 – Maret 2020

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua)
Sri Utami Kuntjoro
Sinung Hendratno
Agus Wahyudi
Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung
Tel. 0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN DAN KUALITAS LAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TELUK BETUNG

M Ardi Wijaya¹, Tina Miniawati Barusman², Defrizal³
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk reformasi administrasi perpajakan. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak telah merancang sistem administrasi perpajakan modern yang lebih efektif dan efisien serta meningkatkan kualitas otoritas perpajakan. Hal tersebut akan berdampak positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menguraikan pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskal terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Teluk Betung.

Metode penelitian adalah kuantitatif melalui pendekatan survei. Sumber data berasal dari penyebaran kuesioner sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskal dan kepatuhan wajib pajak badan.

Populasi penelitian adalah 5.114 wajib pajak badan. Besar sampel sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan rumus Slovin dan menggunakan simple random sampling. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap perbaikan sistem administrasi perpajakan modern dan peningkatan kualitas otoritas pajak akan berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Teluk Betung. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sistem administrasi perpajakan modern dengan kualitas pelayanan fiskal di KPP Teluk Betung secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menyarankan kepada KPP Pratama Teluk Betung untuk dapat menempatkan jabatan pegawai sesuai dengan karakter dan keahliannya, memaksimalkan peran account representative, menjadikan keramahan, kesopanan, perhatian dan kesabaran sebagai budaya kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Kata Kunci: *Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak*

Pendahuluan

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Berdasarkan Undang Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1, ayat 1, pengertian Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Tiap negara membuat aturan dalam mengenakan dan memungut pajak yang berpedoman pada prinsip-prinsip atau kaidah dalam perpajakan. Peranan pajak bagi tiap negara pada dasarnya berbeda antara satu negara dengan negara lainnya. Semua warga negara diwajibkan melaporkan jumlah penghasilan maupun kekayaannya dalam laporan pajak yang dibuat sendiri (*self assessment*) maupun oleh orang lain (*official assessment*) hampir disemua negara dengan latar belakang perkembangan ekonomi, sosial, hukum dan budaya apapun masih banyak ditemukan beberapa laporan pajak dalam surat (SPT) yang berisi kesalahan-kesalahan baik fakta maupun yuridis fiskalnya, di sengaja atau tidak sengaja terutama di negara yang menganut sistem pemungutan pajak self assessment (termasuk di Indonesia). Oleh sebab itu hampir semua sistem perpajakan mengatur tentang kemungkinan dapat dilakukannya penelitian dan pemeriksaan pajak terhadap laporan pajak dalam surat pemberitahuan (SPT) untuk menguji kepatuhan perpajakannya. Kepatuhan pajak merupakan fenomena yang sangat kompleks yang dilihat dari banyak perspektif, dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini

membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam memperhitungkan dan membayar pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan negara dari sektor perpajakan. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Perbaikan sistem administrasi perpajakan sendiri diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak. Sistem perpajakan di Indonesia yang menganut sistem self-assessment memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri atas pajak yang wajib dibayarkan. Untuk mengakomodir dan memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memfasilitasi wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan secara online melalui *e-filing* maupun *e-form* dan melakukan pembayaran secara online melalui *e-billing*. Pada tahun 2019 pelaporan SPT Tahunan secara online melalui *e-filing* maupun *e-form* mengalami kenaikan sebesar 23,68 persen dari tahun sebelumnya. Dengan meningkatnya jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT secara elektronik, diharapkan selaras dengan naiknya kepatuhan material wajib pajak pada tahun 2019. *E-filing*, *e-form* dan *e-billing* merupakan salah satu bentuk modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP sebagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan penerapan sistem pelaporan SPT secara elektronik melalui *e-filing* maupun *e-form* dan pembayaran secara *online*, diharapkan wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan maupun pembayaran pajak yang menjadi kewajibannya. Modernisasi terhadap sistem administrasi dan proses bisnis, serta penegakan aturan dapat mendorong kenaikan kepatuhan wajib pajak. Fasilitas lain seperti *e-registration*, *e-SPT*, *e-faktur* dan iKSWP juga telah diciptakan DJP untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Modernisasi administrasi perpajakan ini telah dilakukan sejak tahun 2002, dimana Direktorat Jenderal Pajak mereformasi dan memodernisasi fungsi operasional pelayanan kepada Wajib Pajaknya dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, KPP Madya, dan KPP Pratama di seluruh Indonesia. Tujuan modernisasi ini antara lain meliputi perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi, menerapkan sistem administrasi perpajakan terpadu yang dapat memonitor proses pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit-belit sehingga Wajib Pajak tidak lagi beranggapan bahwa membayar dan melaporkan pajak merupakan hal yang perlu dihindari. Dengan adanya reformasi dan modernisasi administrasi perpajakan yang mengakibatkan perubahan struktur organisasi yang semula berdasarkan jenis pajak menjadi fungsi akan memudahkan penggalan potensi dan pengawasannya pada sektor-sektor usaha tertentu yang memiliki potensi penerimaan pajak yang sangat besar.

Selain modernisasi sistem administrasi perpajakan, faktor internal lainnya yaitu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri (Santika, 2015). Selama ini masih banyak ditemukan wajib pajak yang berpersepsi negatif terhadap aparat pajak, hal tersebut sejalan dengan rendahnya mutu pelayanan yang diterima Wajib Pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan antara lain petugas yang tidak ramah, proses yang berbelit-belit, menunggu antrian yang terlalu lama, fasilitas kantor dan ruang pelayanan kurang nyaman sehingga menimbulkan keluhan, komplain, dan enggan mereka untuk menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Peningkatan kualitas dan pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Supadmi, 2009). Endra (2014), Barusman (2019), Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang optimal dapat diukur melalui beberapa aspek/dimensi (Elita dan Anatan, 2007) yaitu *tangible* (bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata), *reliability* (ketrampilan dan kecakapan dalam melayani konsumen), *responsiveness* (kesediaan petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap), *assurance* (tingkat pengetahuan dan keramahan yang harus dimiliki petugas selain kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan kepada pelanggan), dan *empathy* (kepedulian dan perhatian khusus). Pembentukan sikap positif masyarakat di

bidang perpajakan dapat dilakukan dengan peningkatan kualitas layanan sehingga tercipta pemahaman masyarakat tentang hak dan kewajiban sesuai dengan perundang-undang perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu kualitas pelayanan menjadi faktor penting pelayanan kepada wajib pajak. KPP Pratama Teluk Betung pada Akhir Tahun 2018 pernah melakukan evaluasi kerja untuk mengukur kualitas layanan melalui evaluasi Indeks Kepuasan Pelayanan (IKP) dengan target IKP yang ditetapkan sebesar 90%. IKP tersebut merupakan standar yang ditetapkan oleh KPP Pratama Teluk Betung. Kondisi kualitas layanan di KPP Pratama Teluk Betung berdasarkan capaian persentase capaian IKP dari hasil evaluasi pelayanan di KPP Pratama Teluk Betung tahun 2018 adalah 82,8% yang capaiannya masih di bawah target kualitas layanan yang ditetapkan sebesar 90%. Data ini menunjukkan adanya kesenjangan kualitas layanan dengan kepuasan yang dapat beimplikasi terhadap kepatuhan WP untuk menunaikan kewajibannya sehingga pelayanan kepada wajib pajak perlu ditingkatkan. Apalagi tanggung jawab atas tercapainya penerimaan pajak sebagai sumber kas negara bergantung pada pelayanan aparat perpajakan (fiskus) dan dapat menumbuhkan kepercayaan dan kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, disebutkan bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak salah satunya adalah pelaporan SPT tepat waktu yang merupakan bagian dari kepatuhan formal. Bila hal tersebut dikaitkan dengan jumlah penerbitan Surat Tagihan Pajak yang di keluarkan oleh KPP Pratama Teluk Betung maka dapat diketahui persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak setiap tahunnya. Surat Tagihan Pajak merupakan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak, dimana hal tersebut merupakan akibat dari Wajib Pajak yang tidak mampu memenuhi kewajiban formalnya dan menjadi salah satu indikator kepatuhan dari Wajib Pajak.

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah apakah Sistem Perpajakan Modern yang telah diterapkan oleh DJP melalui perubahan prosedur dan penggunaan aplikasi berbasis teknologi serta Pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung kepada Wajib Pajak Badan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Dan tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perpajakan

Terdapat bermacam-macam pengertian atau definisi pajak, namun pada hakekatnya maksud dan tujuan dari pajak itu seragam. Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP berbunyi: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Soemahamidjaja (2005), Barusman & Pratiwi (2016), menyebutkan bahwa pajak merupakan iuran yang bersifat wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma-norma hukum, yang digunakan untuk menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum.

Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak disebutkan bahwa dasar pertimbangan dicanangkannya Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah untuk meningkatkan tertib administrasi, pelayanan, pengawasan, dan penerimaan negara dari sektor pajak, serta meningkatkan kinerja organisasi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Garvin (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2007), ada lima perspektif kualitas yang berkembang. Kelima perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beranekaragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Parasuraman et al. (1998) dalam Tjiptono (2006) mengemukakan bahwa terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. **Jaminan (Assurances)**

Jaminan adalah perilaku aparat mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan wajib pajak.

4. **Empati (Emphaty)**

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2010) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya sedangkan menurut Nasucha (2004) dalam Aryobimo (2012) kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Pandiangan (2008) bahwa yang menjadi sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern adalah :

1. Memaksimalisasi penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan Wajib Pajak;
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa DJP mempunyai tingkat integritas yang tinggi;
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
5. Pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional;
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi;
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Pengaruh kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak diwujudkan dalam bentuk pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Oleh karenanya kualitas pelayanan fiskus adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan petugas pajak kepada wajib pajak dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam pemenuhan kebutuhan wajib pajak tersebut. Kualitas pelayanan dapat memberikan dampak kepatuhan.

Metodologi

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka. Prosedur ini merupakan langkah kerja yang bersifat sistematis, mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan pengambilan kesimpulan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian untuk dipelajari. Lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Teluk Betung Bandar Lampung. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2019. Matriks Pengukuran Variabel dan Indikator digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Matriks Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item
Independent		
Sistem administrasi	1. Struktur	1,2,3 4,5,6,7

perpajakan modern (X₁)	2. Modernisasi prosedur	8,9,10
	3. Modernisasi budaya organisasi	
Kualitas pelayanan fiskus (X₂)	1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	1,2
	2. Keandalan Pegawai (<i>Reliability</i>)	3,4 5,6
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	7,8 9,10
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	
Dependent		
Kepatuhan wajib pajak (Y)	1. Kepatuhan mendaftar	1,2,3 4,5,6,7
	2. Kepatuhan perhitungan dan pembayaran pajak terutang	8,9,10
	3. Kepatuhan melaporkan SPT	

Populasi adalah kumpulan unit-unit yang menjadi objek penelitian atau pengamatan dalam suatu kegiatan pengumpulan data atau informasi. Selanjutnya, populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan yang berada di bawah wilayah KPP Pratama Teluk Betung yang berjumlah sebanyak 5.114 wajib pajak.

Rumus pengambilan atau penentuan ukuran sampel ditentukan berdasarkan pada pendapat Slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memilih sampel yang mewakili unit analisis tersebut secara random atau acak.

Teknik Analisis Data

Analisis kualitatif adalah analisis yang menggambarkan secara rinci, dengan interpretasi terhadap data yang diperoleh melalui pendekatan teoritis. Dalam hal ini adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca

Analisis kuantitatif yaitu analisis secara statistik dikarenakan data yang dikumpul adalah berupa data kuantitatif atau data yang berbentuk angka-angka yang didapat dari hasil penyebaran angket. Analisis untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Teluk Betung Bandar Lampung, menggunakan analisis data regresi linier berganda, dengan bantuan program *software* SPSS.

Hasil Penelitian

Sistem administrasi Perpajakan Modern (X₁)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada masing-masing pernyataan yang diajukan, maka didapatkan kategori jawaban responden pada variabel Sistem administrasi Perpajakan Modern berdasar indikator struktur (66,0%) dan modernisasi prosedur (64,5%) yang tergolong dalam kriteria sedang (cukup), sedangkan modernisasi budaya organisasi (71,2%) masih tergolong dalam kriteria baik. Dari tiga indikator tersebut, indikator modernisasi prosedur perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan karena menghasilkan persentase yang paling kecil dibandingkan indikator lain. Upaya untuk meningkatkan modernisasi prosedur ini dapat dilakukan dengan menyertakan petugas pajak dalam kegiatan pelatihan dan pemberian bimbingan teknis yang terus menerus dan merata serta sosialisasi tentang kebijakan baru pembayaran pajak kepada Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan Fiskus (X₂)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada masing-masing pernyataan yang diajukan, maka didapatkan kategori jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan fiskus berdasar indikator, yaitu seluruh indikator kualitas pelayanan fiskus yang terdiri dari indikator bukti langsung, keandalan, dan jaminan masuk dalam kategori baik, sedangkan pada indikator daya tanggap dan empati termasuk dalam kriteria sedang. Terdapat pula indikator yang perlu mendapatkan perhatian karena menghasilkan persentase terendah, yaitu indikator empati dalam bentuk kepedulian untuk mengingatkan Wajib Pajak akan kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakannya serta memberikan solusi yang dapat dilakukan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan tersebut.

Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada masing-masing pernyataan yang diajukan, maka didapatkan kategori jawaban responden pada variabel kepatuhan Wajib Pajak berdasar indikator kepatuhan mendaftarkan, kepatuhan perhitungan dan pembayaran terhutang dengan benar dan jujur dan kepatuhan pelaporan SPT secara tepat waktu. Dari tiga indikator tersebut seluruhnya tergolong sedang. Satu indikator perlu mendapat perhatian KPP Pratama Teluk Betung sebagai institusi pelayanan pajak terbesar di Kota Bandar Lampung agar dapat memiliki reputasi kinerja dan pencapaian yang baik serta dapat mendorong Wajib Pajak lebih mematuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil Kuantitatif

Berdasarkan tabel koefisien di atas diperoleh persamaan Regresi antara variabel Sistem administrasi Perpajakan Modern, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan Wajib Pajak adalah:

$$Y = 5,055 + 0,760 X_1 + 0,304 X_2$$

Nilai konstanta sebesar ($a = 5,05$) mempunyai makna bahwa jika tidak terdapat perubahan pada faktor dari variabel bebas yang meliputi Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan fiskus, maka kepatuhan Wajib Pajak tetap memiliki nilai sebesar 5,055.

Nilai koefisien regresi ($b_1 = 0,760$) mempunyai makna bahwa Sistem administrasi Perpajakan Modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung sebesar 0,760 dan setiap peningkatan Sistem administrasi Perpajakan Modern dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Nilai koefisien regresi ($b_2 = 0,304$) mempunyai makna bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung sebesar 0,304 dan setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Perhitungan tersebut juga menunjukkan bahwa kontribusi dan pengaruh Sistem administrasi Perpajakan Modern (X_1) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung lebih dominan dari pada pengaruh kualitas pelayanan fiskus (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Berdasarkan nilai perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh sistem administrasi Perpajakan Modern (X_1) dan kualitas pelayanan fiskus (X_2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Y) adalah 47,7% sedangkan sisanya (52,3%) disebabkan faktor lain.

Uji Hipotesis 1

Hipotesis pertama penelitian ini adalah: “ada pengaruh Sistem administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung”.

Uji hipotesis secara statistik dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Ketentuan uji-t adalah jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Dari tabel *coefficient* hasil analisis regresi linier sederhana diperoleh bahwa nilai t_{hitung} variabel Sistem administrasi Perpajakan Modern adalah 7,644 sedangkan t_{table} dengan $\alpha = 0,05$ dan $df: n-2$ ($100-2=98$) adalah 1,660 (tabel t). Oleh karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} ($7,644 > 1,660$), maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh positif antara Sistem administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung.

Uji hipotesis dapat dilakukan secara probabilistik dengan membandingkan nilai sig pada tabel *coefficient* dengan derajat kesalahan ($0,05$). Ketentuan penelitian adalah jika nilai $sig > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan jika nilai $sig < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil perhitungan menghasilkan nilai sig untuk variabel Sistem administrasi Perpajakan Modern (X_1) sebesar 0,000 dapat disimpulkan bahwa nilai sig ($0,000 < \alpha$ ($0,05$)) berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara Sistem administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung.

Uji Hipotesis 2

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah: “ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung”. Uji hipotesis secara statistik yang dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Tabel *coefficient* menghasilkan nilai $t_{hitung} = 2,678$ sedangkan t_{table} pada $df: n-2$ ($100-2=98$) adalah 1,660. Oleh karena nilai t_{hitung} ($2,678 > t_{tabel}$ 1,660), maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung.

Uji hipotesis probabilistik menunjukkan hasil perhitungan menghasilkan nilai sig untuk variabel pemberian kualitas pelayanan fiskus (X_2) sebesar 0,042 dapat disimpulkan bahwa nilai sig ($0,009 < \alpha$ ($0,05$)) berarti H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung.

Uji Hipotesis 3

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah: ada pengaruh Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung. Uji hipotesis secara statistik dapat dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Ketentuan uji-F adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0

diterima dan jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Dari tabel *anova* diperoleh nilai F_{hitung} adalah 44,22 sedangkan F_{tabel} dengan $\alpha=0,05$ dan $df:n-k-1$ ($100-2-1=97$) adalah 3,07 (tabel t). Oleh karena nilai F_{hitung} ($44,22$) $> F_{tabel}$ ($3,07$), maka H_0 yang diajukan ditolak dan H_a diterima artinya Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung.

Interpretasi

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini adalah Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan fiskus. Pada fokus penelitian ini, secara deskriptif telah tergambar bahwa dari 3 (tiga) indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern hanya satu indikator yang termasuk dalam kategori baik menurut pernyataan responden yaitu modernisasi budaya. Sedangkan pada variabel kualitas pelayanan fiskus yang terdiri dari indikator bukti langsung, daya tanggap, dan jaminan masuk dalam kategori baik, sedangkan kehandalan dan empati tergolong sedang. Dan terdapat indikator yang perlu menjadi perhatian karena menghasilkan persentase terendah, yaitu indikator empati.

Adapun pada variabel kepatuhan Wajib Pajak, seluruh indikator tergolong sedang yaitu kepatuhan mendaftarkan dan kepatuhan pelaporan SPT secara tepat waktu, demikian juga kepatuhan Wajib Pajak pada indikator kepatuhan perhitungan dan pembayaran terhutang dengan benar dan jujur termasuk dalam kategori sedang. Dua indikator ini layak dipertahankan sementara 1 indikator perlu menjadi perhatian dengan harapan supaya fungsi KPP Pratama Teluk Betung sebagai institusi pelayanan pajak yang terbesar di Kota Bandar Lampung memiliki reputasi kinerja dan pelayanan yang baik serta dapat mendorong Wajib Pajak mematuhi kewajiban kewajibannya.

Gambaran tentang kepatuhan Wajib Pajak terdeskripsi bahwa kepatuhan mendaftarkan dan kepatuhan pelaporan SPT secara tepat waktu relatif sudah berjalan baik, namun kepatuhan perhitungan dan pembayaran terhutang dengan benar dan jujur masih perlu ditingkatkan. Kecenderungan perilaku semacam ini menunjukkan masih ditemukannya Wajib Pajak badan yang sebenarnya perusahaannya melakukan aktivitas kerja atau mendapatkan proyek (penghasilan) akan tetapi pada laporan Surat Pemberitahuan (SPT) nya mengaku tidak mendapatkan proyek sehingga yang dilaporkan adalah pendapatan atau aktivitas kerja nihil atau tidak ada pembayaran pajak. Walaupun Wajib Pajak badan tidak menyalahi aturan yang ada tetapi pendapatan pajak tidak terealisasi dengan SPT laporan keuangan yang nihil. Selain itu Wajib Pajak badan biasanya enggan untuk membayar pajak terhutang sesuai penghasilan yang diterimanya. Kurangnya kepatuhan dan kesadaran untuk menghitung pajak dengan benar dan jujur dikarenakan ingin mendapatkan keuntungan optimal dari perusahaan yang dipimpinnya, merasa malas mengurus dan menunaikan kewajibannya dengan benar, merasa kurang memahami hak dan kewajibannya untuk menunaikan kewajiban pajaknya. Oleh karenanya perlu dilakukan sosialisasi dan pendekatan interpersonal dari petugas pajak untuk menumbuhkan kesadarannya dalam rangka memenuhi kewajibannya membayar pajak. Petugas pajak juga perlu melakukan survey atau pengawasan melalui sistem tertentu untuk dapat melihat kinerja dan gerak perusahaan atau badan dalam menjalani aktivitas usaha secara periodik. Hal ini untuk membatasi Wajib Pajak melakukan penghindaran dari kewajiban membayar pajak dengan perhitungan benar dan jujur.

Hasil secara statistik telah terbukti bahwa baik secara parsial maupun simultan Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung. Sedangkan dominasi pengaruh ada pada Sistem administrasi Perpajakan Modern, hal itu disimpulkan dari hasil persamaan regresi yang menunjukkan koefisien regresi Sistem administrasi Perpajakan Modern (X_1) lebih besar dibandingkan perolehan koefisien regresi kualitas pelayanan fiskus (X_2)

Pada variabel sistem administrasi perpajakan modern berdasar indikator struktur, modernisasi prosedur, dan modernisasi budaya organisasi. Dari tiga indikator tersebut, indikator modernisasi prosedur perlu mendapat perhatian dan perlu ditingkatkan karena menghasilkan persentase yang paling kecil dibandingkan indikator lain. Upaya untuk meningkatkan modernisasi prosedur ini dapat dilakukan dengan menyertakan petugas pajak dalam kegiatan pelatihan dan pemberian bimbingan teknis yang terus menerus dan merata serta sosialisasi tentang kebijakan baru pembayaran pajak kepada Wajib Pajak.

Kualitas layanan yang terdeskripsi dari hasil respon dimana secara umum kualitas layanan yang didasarkan pada 5 dimensi kualitas layanan sudah mendapat respon baik dari responden. Namun dari kelima dimensi tersebut dimensi empati menghasilkan skor rendah dibandingkan dengan dimensi lain. Parameter dari dimensi empati ini diukur dari petugas pajak mengingatkan untuk menyerahkan SPT sesuai jadwal dan pegawai KPP Pratama Teluk Betung memperhatikan kebutuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Maka banyak Wajib Pajak menggunakan pihak ketiga yang melayani jasa pembayaran pajak. Sosialisasi tentang kemudahan membayar pajak melalui sistem online dan kemudahan lain tidak diketahui dan tidak dipahami sepenuhnya oleh Wajib Pajak. Oleh karenanya setiap perubahan kebijakan yang terkait dengan kemudahan sistem dalam membayar pajak yang dapat memenuhi kebutuhan Wajib Pajak harus diketahui Wajib Pajak. Sosialisasi diinformasikan secara merata menggunakan berbagai media baik cetak maupun

pemberitahuan melalui surat elektronik dan lain sebagainya sebagai bahan bagi Wajib Pajak untuk mengetahui dan mempelajari mekanisme pembayaran pajak yang simpel dan mudah.

Pada dasarnya setiap Wajib Pajak ingin diperlakukan secara khusus. Dengan demikian rasa empati dari petugas pajak menjadi prinsip utama untuk memenuhi harapan Wajib Pajak akan perlakuan istimewa tersebut. Empati artinya berdiri di tempat Wajib Pajak, maksudnya coba memahami apa yang diinginkan dan dirasakan Wajib Pajak. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani Wajib Pajak tentang pentingnya membina hubungan personal dengan Wajib Pajak, hal ini dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi.

Menurut Lovelock dan Wright yang dikutip Puti (2007), kehandalan adalah kesesuaian pelayanan yang sesuai dengan SOP yang diberikan yang juga sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan Wajib Pajak hal ini akan berakhir pada rendahnya kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh Wajib Pajak dalam arti pelayanan tersebut harus bisa menjadikan solusi permasalahan yang dialami Wajib Pajak.

Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur; melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada Wajib Pajak, profesional dalam melayani Wajib Pajak dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan dari indikator kehandalan ada beberapa yang menjadi bagian dalam indikator kehandalan antara lain prosedur penerimaan Wajib Pajak yang ramah, jenis pelayanan yang diberikan petugas pajak dan menepati jam pelayanan sesuai dengan yang di janjikan. Dari beberapa indikator tersebut akan di hubungkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan. Di ketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori kurang baik. Hal ini sesuai dengan fenomena yang ditemukan oleh peneliti. dimana berdasarkan observasi diawal yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa kehandalan di KPP Pratama Teluk Betung kurang baik. Adapun penyebab dari masalah tersebut adalah masih ada petugas pajak yang kurang ramah, masih ada petugas pajak datang tidak tepat waktu sesuai dengan yang petugas pajak janjikan kepada Wajib Pajak oleh karena itu petugas pajak harus memahami dan menjalankan sistem penerimaan Wajib Pajak sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada di KPP Pratama Teluk Betung Bandar Lampung. Dalam memberikan pelayanan seorang petugas pajak harus bersikap sopan, sabar, ramah, tidak ragu-ragu, penuh perhatian, selalu memberikan bantuan. Membina hubungan yang baik dengan pegawai yang menangani masalah masalah yang menyulitkan Wajib Pajak tentunya harapan dari setiap Wajib Pajak dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa dalam hal ini petugas yang langsung berhubungan dengan Wajib Pajak. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan Wajib Pajak dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan meningkatkan rasa puas kepada Wajib Pajak yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung. Oleh karenanya perlu dipertahankan pelayanannya yang selama ini telah berjalan baik yaitu pelayanan yang cepat tanggap (daya tanggap) kepada Wajib Pajak Konsep pelayanan kepada Wajib Pajak tidak selalu diukur melalui pelayanan yang berdampak pada kesadaran dan kepatuhan saja tetapi konsistensi terhadap kepatuhannya membayar pajak. Dimensi empati ini merupakan penggabungan dari dimensi akses, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan pelayanan pajak dan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada Wajib Pajak. Sikap empati kepada Wajib Pajak, meliputi upaya pelayanan pajak untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan Wajib Pajak. Menjadi harapan dari setiap Wajib Pajak sebagai sasaran layanan KPP Pratama Teluk Betung bahwa petugas pajak KPP Pratama Teluk Betung akan dapat memberikan bantuan kepada mereka. Wajib Pajak cenderung menilai bahwa pelayanan pajak itu bermutu didasarkan atas pengalaman atau persepsi subyektif, sistem nilai yang berlaku, latar belakang sosial, pendidikan dan banyak faktor lagi yang terkait dengan jasa pelayanan itu sendiri. Pada dasarnya Wajib Pajak merupakan orang yang membutuhkan bantuan dalam menumbuhkan kesadaran dan membangun kesediaan agar menunaikan kewajibannya sesuai peraturan yang berlaku. Petugas pajak mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang memberikan informasi seluas-luasnya tentang proses bayar pajak yang saat ini sudah lebih mudah dan efektif melalui layanan Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan fiskus yang semakin meningkat. Karena pelayanan merupakan hak bagi Wajib Pajak, maka petugas pajak tidak boleh membedakan antara Wajib Pajak yang satu dengan yang lain dan dapat mengoptimalkan kinerja pelayanan agar kepatuhan membayar pajak meningkat dan konsisten.

Kesimpulan dan Implikasi

Kesimpulan

1. Ada pengaruh signifikan antara Sistem administrasi Perpajakan Modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung. Setiap peningkatan Sistem administrasi Perpajakan Modern akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung
2. Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung. Setiap peningkatan kualitas pelayanan fiskus akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung

3. Sistem administrasi Perpajakan Modern dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Teluk Betung. Setiap peningkatan sistem administrasi Perpajakan Modern dan peningkatan kualitas pelayanan fiskus akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung

Implikasi

1. KPP Pratama Teluk Betung diharapkan melakukan penempatan posisi pegawai sesuai dengan karakter dan skill yang dimiliki pegawai sehingga peran dan fungsi menjadi lebih maksimal.
2. KPP Pratama Teluk Betung diharapkan dapat memaksimalkan peran account representative dalam memberikan pelayanan secara komprehensif terhadap permasalahan yang dialami wajib pajak.
3. Menjadikan keramahan, kesopanan, perhatian dan kesabaran sebagai budaya mutu, budaya organisasi yang harus dipatuhi oleh seluruh petugas pelayanan pada khususnya dan seluruh pegawai pada umumnya.
4. Kepada petugas pelayanan perlu menumbuhkan sikap empati dan memberikan solusi atas permasalahan yang dimiliki wajib pajak dengan cara melakukan pelatihan communication skill, pemahaman peraturan terbaru dan forum diskusi tentang isu-isu terkini terkait perpajakan.
5. KPP Pratama Teluk Betung perlu memberikan saluran complain yang dapat diakses dengan mudah dan terjaga kerahasiaannya sehingga wajib pajak tidak ragu-ragu dalam mengajukan keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
6. Bagi peneliti lain hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tentang hubungan kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Teluk Betung dan peneliti lain agar lebih memperhatikan homogenitas responden sehingga didapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- B. Ilyas, Wirawan. Suhartono, Rudy. 2012. Perpajakan. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Barusman, Tina Miniawati & Pratiwi, Tia Rizna. 2016. Pengaruh Pendapatan Asli Daerah dan Belanja Modal Terhadap Peningkatan Indeks Pembangunan Manusia pada Pemerintah Daerah di Provinsi Lampung Periode 2013-2015. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Barusman, Andala Rama Putra, Soewito, Romli Khomsahrial. 2019. *Optimization of Red Chili Supply Chain through the Development of Entrepreneurship Institutions in Lampung Province*. *Review of Integrative Business and Economics Research*, Vol. 8, pp 233-234 Supplementary Issue 2.
- Endra, Robby Yuli. 2014. Layanan SMS Nilai Dengan Menggunakan Teori CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Mahasiswa. *Jurnal Ssistem Informasi dan Telematika*. Vol, 4, No; 2.
- Elita, Lena dan Lina Anatan, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: PT. Alfabet
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik teori dan Praktek*. Jakarta: Penerbit Grasindo.
- Pandiangan. Liberti. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. Jakarta: Penerbit PT Alex Media Komputindo.
- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak: Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Supadmi, 2009. *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Grasindo
- Soemahamidjaja, Soeparman. 2005. *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983
Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan.