

PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, EFEKTIVITAS SISTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Asep Tsauriman Tazaka

Universitas Pamulang
kairacute53@gmail.com

Yuliana Friska

Universitas Pamulang
dosen01381@unpam.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze to obtain empirical evidence of the influence of Taxpayer Understanding, Taxation System Effectiveness, and Taxation Service Quality on Taxpayer Compliance among Pamulang University Students majoring in Accounting Regular CS Semesters 6, 7, and 8. The Dependent Variable in this research is Taxpayer Compliance, while the Independent Variables in this research are Taxpayer Understanding, Taxation System Effectiveness, and Taxation Service Quality. This research is of a quantitative type and uses associative methods and data sourced from questionnaires distributed to research objects, namely Pamulang University students majoring in CS Regular Accounting, Semester 6, 7 and 8. Data analysis uses multiple linear regression analysis. Data processing uses SPSS software and the confidence level used is 5%. Based on the research results in the form of the Taxpayer Understanding variable, the t-count value was $2.077 > t\text{-table } 1.98350$, indicating that Taxpayer Understanding has a significant effect on Taxpayer Compliance. The Tax System Effectiveness variable obtained a t-calculated value of $4.513 > t\text{-table } 1.98350$, indicating that the Effectiveness of the Tax system has a significant effect on Taxpayer Compliance. The Tax Service Quality variable obtained a t-count value of $1.653 < t\text{-table } 1.98350$, indicating that Tax Service Quality has no effect on Taxpayer Compliance.

Keywords: *Taxpayer Understanding, Effectiveness of Tax System, and Quality of Tax Services, Taxpayer Compliance.*

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisa untuk memperoleh bukti empiris Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Mahasiswa Universitas Pamulang Jurusan Akuntansi Regules CS Semester 6, 7, dan 8. Variabel Dependen dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Variabel Independen dalam penelitian ini yakni Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem

Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan. Dalam penelitian ini berjenis kuantitatif dan menggunakan metode asosiatif serta data yang bersumber dari kuesioner yang disebarluaskan kepada obyek penelitian yaitu Mahasiswa Universitas Pamulang Jurusan Akuntansi Reguler CS Semester 6, 7, dan 8. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengolahan data menggunakan bantuan software SPSS serta tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%. Berdasarkan hasil penelitian berupa variabel Pemahaman Wajib Pajak memperoleh nilai t -hitung sebesar $2,077 > t$ -tabel $1,98350$, mengindikasikan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Efektivitas Sistem Perpajakan memperoleh nilai t -hitung sebesar $4,513 > t$ -tabel $1,98350$, mengindikasikan bahwa Efektivitas sistem Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Kualitas Pelayanan Pajak memperoleh nilai t -hitung sebesar $1,653 < t$ -tabel $1,98350$, mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kata Kunci: Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 atau biasa dikenal dengan Covid-19 adalah penyakit menular jenis baru yang disebabkan oleh *virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CoV-2)*. Kasus ini memberikan dampak yang sangat besar bagi Indonesia. Salah satunya adalah bidang perekonomian. Pada Triwulan I tahun 2020, pertumbuhan ekonomi Indonesia mengalami penurunan sebesar 2,97%. Di mana sebelumnya pada Triwulan yang sama di tahun 2019 pertumbuhan ekonomi Indonesia sebesar 5,07% (BPS, 2020). Penurunan ini terus berlanjut sampai akhir tahun 2020. Banyak perusahaan yang mengalami ketidakstabilan ekonomi sehingga berdampak dalam proses bisnis perusahaan tersebut. Salah satunya perusahaan perdagangan besar (*wholesale: durable and non durable goods*) (Putri, 2022). Berdasarkan data laporan dari Badan Pusat Statistik menunjukkan pertumbuhan ekonomi Produk Domestik Bruto tahun 2020 perusahaan perdagangan besar pada Triwulan I sampai Triwulan III berturut-turut 1,6%, -7,6%, dan -5,0%. Ini menunjukkan persentase yang tidak stabil disebabkan sedang berada di masa adaptasi kebiasaan baru. Salah satu cara untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah dengan penerimaan pajak. Pajak merupakan sumber anggaran pendapatan

negara yang paling pokok dan merupakan hal yang paling diprioritaskan. Peranan pajak bagi Indonesia sangat berpengaruh besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahunnya dikarenakan pajak adalah salah satu pendapatan utama untuk membiayai segala macam kebutuhan khususnya pembangunan sarana dan prasarana untuk kepentingan masyarakat umum. Indonesia membutuhkan pemasukan yang besar untuk melaksanakan berbagai pembangunan dan rencana pemerintahan. Pembangunan negara saat ini terlihat sangat pesat dilakukan untuk upaya mengurangi kesenjangan yang ada di berbagai wilayah Indonesia guna memberikan kesejahteraan kepada masyarakat Indonesia. Tingkat pembangunan yang tinggi berbanding lurus dengan kebutuhan pendanaan nasional sehingga perlu dimaksimalkan. Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan (APBN) terbesar bagi negara dan memiliki peran penting untuk mendukung jalannya perekonomian Indonesia (www.kemenkeu.go.id). Pajak termasuk salah satu sumber dalam pendapatan negara yang memberi peran besar dan menjadi pendapatan dengan sektor tertinggi bila dibanding dengan sumber sektor pendapatan negara yang lain sehingga menjadikan pajak dapat meningkatkan pertumbuhan perekonomian negara.

Tabel 1 Realisasi Penerimaan Negara Tahun 2018-2021 (miliar rupiah)

Sumber Penerimaan	2018	2019	2020	2021
Penerimaan Perpajakan	1.518.790	1.546.142	1.285.136	1.375.833
Penerimaan Bukan Pajak	409.320	408.994	343.814	357.210
Hibah	15.565	5.497	18.833	2.700
Jumlah	1.943.675	1.960.633	1.647.783	1.735.743

Sumber : www.bps.go.id

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah pendapatan atau penerimaan negara terbesar diperoleh dari penerimaan pajak. Hal ini memberikan gambaran bahwa diperlukannya partisipasi dan peran aktif semua pihak, baik itu wajib pajak badan maupun pribadi serta pemerintah mengenai pentingnya patuh membayar pajak dalam rangka menjaga kedaulatan dan upaya peningkatan pembangunan yang berkesinambungan di Indonesia. Pajak memiliki beberapa fungsi yaitu fungsi

budgetair sebagai sumber keuangan negara yang berfungsi untuk pembiayaan berbagai pengeluaran pemerintah, baik rutin maupun pembangunan yang dilakukan untuk negara. Sedangkan fungsi regularend sebagai fungsi pengatur, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial maupun ekonomi serta untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan (Resmi, 2019). Pada umumnya, terdapat dua fungsi pemungutan pajak yaitu fungsi pajak sebagai Regulerend dan sebagai budgetair. Fungsi pajak sebagai Regulerend dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat kebijaksanaan dalam mencapai tujuan tertentu dalam bidang sosial dan ekonomi, misalnya pemerintah menaikkan tarif pajak yang tinggi untuk minuman keras agar tidak terjangkau oleh generasi muda. Sedangkan Fungsi budgetair dalam pelaksanaannya yaitu pajak harus dipungut secara optimal sesuai undangundang perpajakan yang berlaku, fungsi ini diharapkan dapat meningkatkan pendapatan pajak agar dapat mendanai kebutuhan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dengan demikian, perpajakan memegang peranan penting dalam mendorong pembangunan ekonomi suatu negara. Sistem pemungutan perpajakan yang diterapkan di Indonesia adalah *Self Assesment Sistem*, yaitu wajib pajak diberikan kebebasan dalam menghitung, melapor, dan membayar kewajiban pajaknya secara individu kepada kantor pelayanan pajak (KPP). Namun, Efektivitas kepatuhan wajib pajak dalam pengumpulan nya memiliki kendala karena dalam penerapan *sistem* ini memerlukan kesadaran dan kejujuran dari wajib pajak mulai dari proses perhitungan sampai proses pelaporan dalam surat pemberitahuan tahunan. Dalam hal ini, pemungutan pajak yang dilakukan pemerintah kurang disambut baik oleh perusahaan. Perusahaan berupaya membayar pajak dengan nilai yang sangat rendah karena pajak akan mengurangi pendapatan atau laba bersih, sedangkan pemerintah ingin nilai pajak yang dibayarkan setinggi mungkin untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan (Mardinata & Nainggolan, 2021). Sri Mulyani (2022) selaku Menteri Keuangan dalam berita (www.katadata.co.id) mengungkapkan bahwa upaya penghindaran pajak (*Tax Avoidance*) hingga penggelapan pajak (*Tax Evasion*) menjadi faktor penyebab terjadinya *Tax Gap* atau kesenjangan pajak yang menyebabkan berkurangnya tingkat Kepatuhan Pajak dan penerimaan negara yang

cukup besar. Dalam kesempatan yang sama, Ruben Hutabarat (2020) selaku Deputy Direktur *Center for Indonesia Taxation Analysis* mengungkapkan bahwa berdasarkan riset yang dilakukannya, 90% responden sependapat bahwa praktik *Tax Avoidance* merupakan perbuatan yang tidak adil bagi wajib pajak lain, dan sebagian besar juga sependapat bahwa praktik *Tax Avoidance* dan *Tax Evasion* merupakan suatu bentuk tindak kriminal. Tingkat kepatuhan wajib pajak (WP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan cenderung meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Namun, tingkat kepatuhan WP badan tergolong rendah, hanya berkisar 60-67%. Level kepatuhan tersebut lebih rendah dibanding kepatuhan WP orang pribadi (OP) yang mencapai 79%-89%. “Tingkat kepatuhan WP badan dan WP orang pribadi meningkat dalam tiga tahun terakhir. WP badan meningkat dari 60% menjadi 67%, sedangkan WP orang pribadi meningkat dari 79% menjadi 89%,” kata Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Neilmaldrin Noor kepada *Investor Daily* di Jakarta, Senin (27/2/2023). Dalam APBN 2023, target penerimaan pajak dipatok Rp 1.718,0 triliun, tumbuh 5,0% dari outlook APBN 2022. Tahun lalu, penerimaan pajak mencapai Rp 1.717,8 triliun atau 115,6% dari target Peraturan Presiden (Perpres) No 98 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Perpres No 104 Tahun 2021 tentang Rincian APBN 2022. Dibanding tahun sebelumnya, realisasi penerimaan pajak 2022 tumbuh 34,3% (BeritaBersatu.com). Sementara itu, pengamat pajak dari *Center for Indonesia Taxation Analysis* (CITA) Fajry Akbar, anggota Komisi XI DPR M Misbakhun, dan pengamat pajak Ronny Bako yang dihubungi *Investor Daily* secara terpisah di Jakarta, Selasa (28/2/2023), mengungkapkan, gaya hidup mewah (*hedonisme*) yang dipamerkan para oknum pejabat pajak dapat menggerus kepercayaan masyarakat terhadap institusi DJP yang bisa berujung pada menurunnya kepatuhan membayar pajak. Meski demikian, mereka tetap optimistis target pajak tahun ini tercapai (BeritaBersatu.com). Neilmaldrin Noor membeberkan, pada 2018 rasio kepatuhan formal sebesar 71,10%, meningkat menjadi 73,06% di 2019, 77,63% pada 2020, 84,07% di 2021, dan kemudian 83,2% di 2022. “Targetnya memang dipatok stagnan 80% dalam empat tahun terakhir. Jadi, tidak tepat jika dikatakan bahwa tingkat kepatuhan WP masih rendah. Rasio

kepatuhan lima tahun terakhir terus meningkat,” tegas Neilmaldrin. Dia menjelaskan, DJP mematok target rasio kepatuhan SPT 2023 sebesar 80% dari wajib SPT atau sama dengan target rasio tahun lalu. Target rasio kepatuhan formal tahun 2023 tersebut dihitung dengan cara membagi jumlah SPT Tahunan yang diterima oleh DJP dengan jumlah wajib lapor SPT selama Januari hingga Desember 2023 (BeritaBersatu.com). Faktor – faktor yang mendorong Wajib Pajak dalam pengukuran Kepatuhan Pajak dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya yakni Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan. Faktor Pemahaman Wajib Pajak menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Pentingnya aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Kantor pajak yang melakukan penyuluhan pajak secara intensif dan terus menerus akan meningkatkan kontribusi wajib pajak dalam memahami pemenuhan kewajiban membayar pajak sebagai wujud kepentingan untuk pembiayaan dan pembangunan nasional pemerintah (Indrawan & Binekas, 2018). Faktor kedua yang dapat mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Efektivitas Sistem Perpajakan. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan membayar pajak, maka diperlukan perbaikan dan penyempurnaan dalam sistem administrasi modern yang berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 68/PMK.01/2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak mengenai tentang Pedoman Umum Kelembagaan Instansi yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum. Dari sisi akuntabilitas, berdasarkan hasil evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah pusat tahun 2011. Berdasarkan hal tersebut diharapkan sistem perpajakan yang sekarang sudah ada seperti *e-SPT*, *e-filling*, *e-NPWP*, *e-registration*, *e-banking*, *drop box*, dan lain-lain dapat lebih

sempurna serta memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar atau melaporkan kewajiban perpajakan dan memberikan citra yang baik kepada hal yang terkait dengan pajak terutama pada sistem perpajakan. Efektivitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai. Pembayaran pajak bisa menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan *Internet Banking*). Selain pembayaran melalui *e-banking*, adanya sistem pengisian SPT melalui e-SPT dan pelaporan pajak melalui *e-filling*. Selain Pengetahuan Wajib pajak dan Efektivitas Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kadar Kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan. Kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajaknya (Attamimi & Asalam, 2021). Kualitas layanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas Tingkat suatu pelayanan yang baik. Kualitas sebagai suatu kecocokan untuk memakai, orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan (Yulianto & Rini, 2020). Beberapa penelitian terdahulu telah menguji variabel yang diduga mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Pajak seperti Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitria & Supriyono, 2019) menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Astrina & Septiani, 2019) Menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan (Safitri & Afiqoh, 2022) menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Supriyadi *et al*, 2020) menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khorida *et al*, 2020) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan

oleh (Safitri & Silalahi, 2020) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak. Keaslian dalam penelitian ini ditunjukkan dengan adanya perbedaan pada penelitian sebelumnya yaitu adanya perbedaan pada variabel penelitiannya dan pemilihan populasi yaitu mahasiswa-mahasiswi Universitas Pamulang karena pada penelitian sebelumnya menggunakan sampel karyawan pada suatu Perusahaan, Kantor Pajak, maupun UMKM setempat. Dari sisi pendidikan, pemilihan populasi penelitian ini bertujuan untuk memperbanyak referensi penelitian yang meneliti tentang Kepatuhan Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, hasil dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan ketidakkonsistenan, sehingga penulis tertarik dan berminat mengkaji ulang pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak.

TELAAH LITERATUR

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk bertindak sesuai dengan semangat dan surat hukum dan administrasi perpajakan tanpa penerapan aktivitas penegakan hukum. Kepatuhan pajak merupakan istilah yang kompleks untuk didefinisikan. Sederhananya, kepatuhan pajak mengacu pada memenuhi semua kewajiban perpajakan sebagaimana ditentukan oleh hukum dengan bebas dan lengkap. Biaya kepatuhan yang tinggi dapat mengakibatkan penghindaran pajak, penipuan pajak, dan menghambat investasi dengan cara menurunkan daya saing negara dalam hal perpajakan daya tarik (Saputro & Meivira, 2020). Kepatuhan wajib pajak merupakan kompleks yang di lihat dari banyak perspektif. Ketidakpatuhan pajak mungkin dalam salah satu dari banyak bentuk; bisa juga karena kegagalan untuk menyerahkan pengembalian pajak dalam periode yang ditentukan atau tidak diserahkan, pendapatan yang terlalu rendah, pengurangan yang terlalu tinggi, kegagalan untuk membayar menilai pajak pada tanggal jatuh tempo dan dalam beberapa kasus ketidakpatuhan dapat berarti kegagalan langsung untuk

membayar pajak yang dikenakan (Lafau & Widiyati, 2024). Kepatuhan pajak menjadi permasalahan yang belum terselesaikan hingga saat ini di Indonesia. Hal ini terlihat dari kinerja perpajakan yang kurang baik yaitu rendahnya *tax ratio*, *tax gap* serta penerimaan pajak yang masih tidak memenuhi target. pada dasarnya terdapat 2 karakteristik perilaku wajib pajak yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak yaitu ketidakpatuhan yang disebabkan oleh ketidaktahuan dan ketidakpatuhan yang disengaja. Ketidaktahuan wajib pajak terkait pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan seperti menghitung besaran pajak terutang menyebabkan wajib pajak tidak membayar pajak serta melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang seharusnya menjadi kewajiban yang harus dipenuhi. Sedangkan ketidakpatuhan disengaja adalah salah satu bentuk perilaku yang dengan sadar berusaha untuk menghindari pajak seperti mengecilkan omzet agar pajak yang dibayarkan menjadi lebih kecil (Zulma, 2020). Kepatuhan wajib pajak merupakan kesadaran diri wajib pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajak terutangnya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Febrina & Hidayatulloh, 2020). Lebih lanjut, (Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03, 2007) pasal 1 menyatakan bahwa wajib pajak dikatakan patuh ketika memiliki kriteria sebagai berikut :

1. Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan,
2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin 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,
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.

Kepatuhan berarti tunduk atas suatu aturan atau ajaran. Jadi kepatuhan wajib pajak

diartikan sebagai tunduk, patuh dan taat seorang Wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang Wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Besarnya penerimaan pajak di suatu negara akan sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan oleh Wajib Pajak di negara tersebut. Semakin besar tingkat kepatuhan pajak maka semakin besar kemampuan negara dalam mengumpulkan pendapatan dari pajak (Pratama & Mulyani, 2019).

Pemahaman Wajib Pajak

Tingkat pemahaman pajak apabila dilihat dari perspektif hukum adalah suatu perikatan yang timbul karena adanya undang-undang yang menyebabkan timbulnya kewajiban warga negara untuk menyetorkan sejumlah penghasilan tertentu kepada negara dan negara mempunyai kekuatan untuk memaksa dan uang pajak tersebut harus dipergunakan untuk penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan hukum ini memperlihatkan bahwa pajak yang dipungut harus berdasarkan undang-undang sehingga menjamin adanya kepastian hukum, baik bagi fiskus sebagai pemungut pajak maupun wajib pajak sebagai penyetor pajak (Indrawan & Binekas, 2018). Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak memahami tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan melaksanakan kegiatan perpajakan, seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lain sebagainya. Adapun empat indikator Wajib Pajak dalam memahami peraturan perpajakan yaitu: pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, mengenai sistem perpajakan di Indonesia, dan mengenai fungsi perpajakan (*budgeter, regulierend, stabilitas dan redistribusi pendapatan*) (Sondakh *et al*, 2019). Pemahaman perpajakan merupakan segala sesuatu tentang pajak yang sudah di pahami dan di mengerti dengan baik oleh wajib pajak dan wajib pajak tersebut mampu menerangkan kembali kepada orang lain

tentang perpajakan yang dia sudah mengerti dan pahami dengan baik. Tingkat pemahaman dari wajib pajak dan fiskus mengenai undang – undang perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Ini berarti bahwa Wajib Pajak yang memahami peraturan perpajakan dengan baik akan lebih mampu melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan Wajib Pajak yang tidak paham peraturan. Dengan tingginya tingkat pemahaman masyarakat terkait peraturan dan kebijakan perpajakan akan lebih mendorong kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya secara sukarela tanpa adanya paksaan dari pihak tertentu (Palalangan *et al*, 2019). Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman perpajakan diperlukan untuk memudahkan wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan meliputi perhitungan pajak, penyetoran pajak, pelaporan pajak, dan pengisian SPT. Semua itu dapat dilakukan oleh wajib pajak secara mudah jika wajib pajak memiliki pemahaman tentang perpajakan yang berlaku Palalangan *et al*, 2019).

Efektivitas Sistem Perpajakan

Persepsi atas pajak merupakan kesan yang dirasakan masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan membuat orang lebih mempunyai kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Sebelumnya Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*. Wajib mempunyai pajak persepsi sendiri tentang sistem - sistem yang dimiliki oleh DJP (Meydianti & Haq, 2022). Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking*, semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses perpajakan dengan mudah dan cepat sehingga

persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan membayar pajak (Atarwaman, 2020). Indikasi efektivitas sistem perpajakan yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-filling*, *e-registration*, *e-billing*, dan sebagainya. Berbagai macam fasilitas yang dibuat Dirjen pajak tersebut sangat memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban dan tanggung jawabnya sebagai warga negara. Melalui fasilitas *e-banking* wajib pajak dapat lebih mudah dalam membayar pajak. Pembayaran pajak menggunakan fasilitas alat transaksi bank (misalnya ATM dan *Internet Banking*). Kemudian sistem pengisian SPT melalui *e-SPT* dan pelaporan pajak melalui *e-filling* (Susilawati *et al*, 2018). Efektivitas sistem perpajakan adalah ukuran seberapa tercapai tujuan sistem (kualitas, kuantitas dan waktu). Sistem perpajakan yang digunakan saat ini seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-NPWP*, *e-Registrasion*, *e-Billing* yang memberikan fasilitas kemudahan terhadap pembayaran dan pelaporan perpajakan. Hal ini tentunya memberikan tanggapan dan citra perpajakan yang baik (Safitri & Afiqoh, 2022). Walaupun masyarakat sudah berada di era modern dan mengerti elektronik dan peraturan sudah tertera di *website* perpajakan namun masih ada saja masyarakat yang buta akan fungsi teknologi seperti internet dan itu membuat faktor baru untuk mengurangi kemauan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya karna persepsi atas Efektivitas dari sistem perpajakan itu sendiri (Khairina *et al*, 2022). Menurut peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-26/PJ/2014(2014) tentang sistem pembayaran pajak secara elektronik pada tanggal 1 Juli 2016 secara resmi meluncurkan produk *e-billing* dan memberitahukan kepada seluruh Kantor Pelayanan Pajak Pratama sudah mewajibkan wajib pajak menggunakan *e-billing* dalam membayar pajak. *e-billing* menurut Direktorat Jenderal Pajak merupakan sistem pembayaran pajak elektronik dengan cara pembuatan kode *billing* atau ID *billing*. *Billing* sistem merupakan perkembangan teknologi yang mempunyai manfaat sebagai efisiensi dalam segi waktu dengan mengurangi alokasi waktu yang digunakan untuk membayar pajak atau juga dapat mengirimkan proses pembayaran pajak sehingga diharapkan dapat mempermudah pembayaran dan meningkatkan pemenuhan wajib pajak. Sistem ini diciptakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

semata-mata dengan tujuan memudahkan Wajib Pajak melakukan kegiatan perpajakan dengan harapan mampu menaikkan tingkat pemenuhan wajib pajak (Chaerunnisa & Sofianty, 2023).

Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa pelayanan (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pajak adalah kemampuan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam melakukan pelayanan perpajakan yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan DJP (Supadmi, 2009). Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kemampuan teknis pegawai di bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ermawati *et al*, 2022). Kepatuhan wajib pajak dalam penuh kewajibannya bergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan sesuatu pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan sendiri pada zona perpajakan bisa diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak penuh kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh lembaga pemerintahan, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga ataupun dalam rangka penerapan undang-undang serta tidak berorientasi pada keuntungan ataupun laba (Hidayat & Gunawan, 2022). Pelayanan publik merupakan salah satu perubahan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang baik dapat dilihat

dari tempat yang nyaman seperti ruang tunggu dan penanganan petugas yang ramah. Pelayanan publik dapat diartikan pelayanan yang ditunjukkan pada orang banyak (masyarakat publik). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu fungsi pelayanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan (Hidayat & Maulana, 2022)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan menggunakan metode asosiatif. Penelitian ini menguji tentang pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan menggunakan data Primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diambil langsung dari para responden. Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah Mahasiswa Universitas Pamulang yang berada di semester 6 hingga 8 reguler CS sejumlah 726 mahasiswa aktif. Berdasarkan populasi tersebut dapat ditentukan sampel menjadi objek penelitian ini. Sampel dalam penelitian adalah Mahasiswa Universitas Pamulang yang memenuhi syarat – syarat sampel penelitian. Adapun syarat – syarat sampel penelitian yang ditetapkan yaitu:

1. Mahasiswa Universitas Pamulang yang masih aktif selama masa perkuliahan,
2. Mahasiswa Universitas Pamulang yang berstatus pekerja dan memiliki penghasilan,

Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif karena yang dipelajari dari sampel tersebut kesimpulannya akan mewakili populasi. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat ditarik Kesimpulan bahwa syarat minimal sampel berdasarkan rumus slovin dengan jumlah populasi sebanyak 726 mahasiswa dengan Tingkat signifikansi 9%, maka menjadi 106 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan

alat analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Model regresi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah sebagai berikut:

Keterangan:

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

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1 - \beta_3$ = Koefisien regresi

X1 = Pemahaman Wajib Pajak

X2 = Efektivitas Sistem Perpajakan

X3 = Kualitas Pelayanan Pajak

e = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2 Hasil Persamaan Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.599	4.183		1.339	.184
x1	.504	.243	.218	2.077	.040
x2	.896	.198	.453	4.513	.000
x3	.226	.137	.160	1.653	.101

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel pada diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk yaitu:

$$Y = 5,599\alpha + 0,504 X_1 + 0,896 X_2 + 0,226 X_3 + e$$

Konstanta (α) sebesar 5,599 memberikan penjelasan bahwa jika diasumsikan nilai variabel independen 0, maka besarnya tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 5,599 satuan. Untuk variabel Pemahaman Pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,504 dengan tanda positif yang artinya jika setiap terjadinya peningkatan Pemahaman Pajak

sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai nol, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,504. Untuk variabel Efektivitas Sistem Perpajakan, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,896 dengan tanda positif yang artinya jika setiap terjadinya peningkatan Efektivitas Sistem Perpajakan perusahaan sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai nol, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,896. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,226 dengan tanda positif yang artinya jika setiap terjadinya peningkatan Efektivitas Sistem Perpajakan perusahaan sebesar 1 satuan dengan asumsi variabel lain bernilai nol, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,226.

Tabel 3 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 <i>Regression</i>	3408.832	3	1136.277	44.694	.000 ^b
<i>Residual</i>	2593.206	102	25.424		
<i>Total</i>	6002.038	105			

a. *Dependent Variable: y*

b. *Predictors: (Constant), x3, x2, x1*

Sumber : Data Olahan Peneliti

Penelitian ini menggunakan 106 tahun data penelitian (n) dengan jumlah variabel penelitian 4 yang terdiri dari 1 variabel dependen dan 3 variabel independen, sehingga Jumlah sampel pembentuk regresi tersebut sebanyak 106. Maka $df_1 = k - 1 = 4 - 1 = 3$ sedangkan $df_2 = n - k = 106 - 4 = 102$. Atas asumsi tersebut, dapat diketahui bahwa nilai F tabel dalam penelitian ini yaitu 2,69. Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji F dapat dilihat pada nilai F. Hasil uji F adalah senilai 44,694 lebih besar dari F tabel sebesar 2,69 yang mengartikan bahwa Pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada mahasiswa – mahasiswi Universitas Pamulang.

Tabel 4 Hasil Uji T

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (<i>Constant</i>)	5.599	4.183		1.339	.184
<i>x1</i>	.504	.243	.218	2.077	.040
<i>x2</i>	.896	.198	.453	4.513	.000
<i>x3</i>	.226	.137	.160	1.653	.101

Sumber : Data Olahan Peneliti

Penelitian ini menggunakan 106 sampel data penelitian (n) dengan jumlah variabel penelitian 4, sehingga Pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5\%$ dan derajat bebas pengujian adalah $n - k = 106 - 4 = 102$. Berdasarkan asumsi tersebut, dapat dilihat pada t-tabel dimana angka t-tabel dalam penelitian ini yakni 1,98350. Hipotesis pertama yang diajukan pada penelitian ini adalah untuk menguji apakah adanya pengaruh Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada tabel diatas, nilai t-hitung Pemahaman Pajak sebesar 2,077 lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,98350. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak . Hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini adalah untuk menguji apakah adanya pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada tabel diatas, nilai t-tabel Efektivitas Sistem Perpajakan sebesar 4,513 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,98350. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hipotesis ketiga yang diajukan pada penelitian ini adalah untuk menguji apakah adanya pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pada tabel diatas, nilai t-tabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 1,653 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,98350. Hal ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.754 ^a	.568	.555	5.04218	1.731

a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel diatas, Besarnya nilai koefisien determinasi pada model regresi Linear Berganda ditunjukkan oleh nilai *Adjust R-squared*. Nilai *Adjust R-squared* adalah sebesar 0,555 yang artinya varibilitas variabel dependen dapat dijelaskan adalah sebesar 55,5% sedangkan sisanya sebesar 44,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa secara bersama sama variabel Pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak hanya dapat menjelaskan variasi variabel Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 55,5%.

Pengaruh Pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel uji pengaruh variabel secara simultan Pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan secara bersama - sama berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji F menunjukkan Nilai t-hitung sebesar 44,694 lebih besar dari F tabel sebesar 2,69 yang mengartikan bahwa Pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada mahasiswa – mahasiswi Universitas Pamulang.

Pengaruh Pemahaman Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel uji pengaruh variabel secara parsial Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan variabel Pemahaman Pajak memperoleh nilai t hitung sebesar 2,077 lebih besar dari t tabel 1,98350, hal ini

menunjukkan bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya semakin baik Pemahaman Pajak pada wajib pajak, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Alfina & Diana, 2021) dimana mereka berpendapat bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Mereka berpendapat bahwa dengan adanya pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman perpajakan merupakan faktor penting membentuk disposisi Wajib Pajak untuk mematuhi, karena apabila wajib pajak kurang pemahaman tentang perpajakannya dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpatuhan. Semakin baik dan besar tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya terutama terkait pelaporan penghasilan wajib pajak untuk disampaikan melalui surat pemberitahuan tahunan. Pengetahuan pajak adalah suatu informasi untuk memberikan ilmu pengetahuan dalam membayar pajak yang akan disetorkan ke negara. Pemahaman peraturan perpajakan merupakan pengetahuan yang harus dipahami setiap wajib pajak yang terdapat dalam undang-undang yang mewajibkan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya dan menerapkannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, artinya semakin baik pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Orang yang memahami bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur negara maka cenderung berpikir akan membayar pajak demi kepentingan bersama (Adawiyah *et al*, 2023). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhanty & Zulaikha, 2020) dan (Adawiyah *et al*, 2023) yang menyatakan bahwa Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di suatu perusahaan, namun bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Raharjo *et al*, 2020) yang menyatakan bahwa Pemahaman Pajak tidak berpengaruh terhadap tindakan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel uji pengaruh variabel secara parsial Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan variabel Efektivitas Sistem Perpajakan memperoleh nilai t-hitung sebesar 4,513 lebih besar dari t-tabel 1,98350, hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dimana semakin baik Efektivitas Sistem Perpajakan yang diterima oleh Wajib Pajak, maka akan semakin baik tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Safitri & Afiqoh, 2022) yang menyatakan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Mereka berpendapat bahwa dalam peningkatan mewajibkan Wajib Pajak diperlukan penyempurnaan dalam proses sistem administrasi yang digunakan dalam pelayanan perpajakan. Adanya sistem yang saat ini digunakan seperti *e-registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* yang efektif, efisien yang memudahkan Wajib Pajak dalam menghemat biaya dan menghemat waktu akan memberikan persepsi baik pada Wajib Pajak. Penerimaan penggunaan teknologi didasarkan pada kemudahan pemakaian sehingga termotivasi dalam memenuhinya. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan sistem perpajakan. Dengan diberikannya kemudahan pada sistem yang digunakan diharapkan dapat mendorong perilakuseseorang agar patuh dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib Pajak menerapkan sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Persepsi Efektivitas sistem perpajakan merupakan kesan yang dirasakan oleh Wajib Pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan mendorong Wajib Pajak semakin memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Modernisasi layanan pajak diharapkan dapat meningkatkan pemenuhan Wajib Pajak karena dapat mempermudah cara pembayaran dan pelaporan pajak. Jadi, persepsi Efektivitas wajib pajak semakin baik terhadap pemenuhan membayar pajak. Maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak (Afifah & Kurnia, 2021).

Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Afifah & Kurnia, 2021) dan (Safitri & Afiqoh, 2020) yang menyatakan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh terhadap tindakan Kepatuhan Wajib Paja, namun bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Trida & Jenni, 2020) yang menyatakan bahwa Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap tindakan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan tabel uji pengaruh variabel secara parsial Kualitas Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji t menunjukkan variabel Ukuran Perusahaan memperoleh nilai t-hitung sebesar 1,653 lebih kecil dari nilai t-tabel 1,98350, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, artinya semakin baik atau semakin buruk kualitas pelayanan pajak yang diterima oleh wajib pajak, maka tidak akan mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada wajib pajak tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Juliantari *et al*, 2021) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Mereka berpendapat bahwa Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kerja aktual dari suatu penyediaan layanan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur tidak mempengaruhi wajib pajak dalam menjalani kewajibannya membayar pajak. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang lebih kuat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak . Pajak merupakan suatu kewajiban yang sifatnya memaksa, sehingga baik buruknya suatu pelayanan tidak akan mempengaruhi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya. Kualitas pajak adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta dilakukan dengan motivasi tinggi secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak tidak mempengaruhi terhadap pemenuhan wajib pajak terlihat bahwa kualitas pelayanan

pajak tidak menjadi dasar ataupun tolak ukur untuk membuat wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh pada kewajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan karena pajak merupakan suatu kewajiban yang dapat dipaksakan menurut undang-undang dan dianggap utang bila wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya serta kualitas pelayanan pajak ini hanya dirasakan oleh wajib pajak yang telah patuh sehingga wajib pajak yang tidak patuh tidak dapat merasakan kualitas pelayanan perpajakan dan tidak dapat mempengaruhi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Bahri *et al*, 2018). Penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Bahri *et al*, 2018) dan (Juliantari, Sudiartana, & Dicriyani, 2021) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap tindakan Kepatuhan Wajib Pajak, namun bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap tindakan Kepatuhan Wajib Pajak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan peneliti dapat memperoleh kesimpulan bahwa pemahaman Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengartikan bahwa Pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak pada mahasiswa Universitas Pamulang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena Mahasiswa dapat memahami dan menyadari akan arti pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak juga meningkat seiring dengan berkembangnya sistem perpajakan yang dimiliki oleh administrator pajak sehingga proses pembayaran pajak dapat berjalan lebih efektif. Di era yang serba modern saat ini, menuntut mahasiswa khususnya Mahasiswa Universitas Pamulang untuk mengikuti perkembangan zaman guna memperoleh kemudahan dalam banyak hal, salah satunya dalam proses pembayaran pajak dengan sistem yang memadai. Dengan kedua faktor tersebut, ditambah dengan Kualitas Pelayanan Pajak yang baik dan ramah juga dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Pemahaman Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak. Dengan adanya pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan, maka wajib pajak akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dimana semakin baik Efektivitas Sistem Perpajakan yang diterima oleh Wajib Pajak, maka akan semakin baik tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada wajib pajak. Adanya sistem yang saat ini digunakan membuat lebih efektif dan efisien dan memudahkan Wajib Pajak dalam menghemat biaya dan menghemat waktu akan memberikan persepsi baik pada Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Semakin baik atau semakin buruk kualitas pelayanan pajak yang diterima oleh wajib pajak, maka tidak akan mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada wajib pajak tersebut. Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas, maka dapat disampaikan saran-saran bahwa bagi mahasiswa – mahasiswi Universitas Pamulang agar dapat meningkatkan pemahaman perihal perpajakan yang diterapkan di Indonesia sehingga dapat meningkatkan kadar Kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia. Bagi peneliti berikutnya dapat melakukan penelitian tentang Kepatuhan Wajib Pajak dengan menambahkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dan merubah sampel penelitian serta memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian ini di penelitian berikutnya. Bagi Wajib Pajak, agar dapat meningkatkan pemahaman serta kesadaran atas kewajiban pajak yang harus dipenuhi guna meningkatkan taraf kepatuhan wajib pajak di Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

- Anita *et al.* (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-commerce. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 16 (1)
- Astana, W. S. dan L. A. Merkusiwati. 2017. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi* 18(1)
- Astrina, F., & Septiani, C. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Balance : Jurnal Akuntansi dan Bisnis Vol 4 No.2*
- Erlindawati, & Novianti, R. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan,

- Kesadaran dan Pelayanan terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita Vol 9 No.1*
- Faidani, A. B., Soegiarto, D., & Susanti, D. A. 2023. Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sosialisasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana (JRAMB) Vol 9 No.1*
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Econbank : Journal of Economics and Banking Vol 1 No.1*
- Hendrianto, A. J., Suropto, Effriyanti, & Hidayati, W. (2022). Pengaruh Sales growth, Capital intensity, Kompensasi Eksekutif, dan Kepemilikan Manajerial Terhadap Penghindaran Pajak. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi, Vol 6 No.3*
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan Vol 6 No.3*
- Khorida *et al.* (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Balaraja Banten. *Balance Vocation Accounting Journal Vol 4 No.1*
- Lafau, A., & Widiyati, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Inovasi Akuntansi, Vol 2 No.1*
- Putri. (2022). Pengaruh Profitabilitas, Intensitas Aset Tetap, dan Pertumbuhan Penjualan terhadap Penghindaran Pajak Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Penelitian, Vol 1 No.1*
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan : Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat
- Safitri, D., & Silalahi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi dan Pajak, Vol 20 No.2*
- Safitri, R. N., & Afiqoh, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Motivasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ristansi : Riset Akuntansi, Vol 3 No.2*
- Safitri, R. N., & Afiqoh, N. (2022). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Efektivitas Sistem Perpajakan, dan Motivasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ristansi : Riset Akuntansi, Vol 3 No 2*
- Satiman, & Suparmin. (2021). Pengaruh Skeptisme Profesional, Independensi, dan Pengalaman Auditor terhadap Ketepatan Pemberian Opini Audit. *Research Journal of Accounting And Business Manajement , Vol 5 No.1*
- Supriyadi, Nyalung, Y., & Djalil, A. (2020). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas Sistem, Perpajakan dan Pendapatan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Kota Palangka Raya). *Edunomics*

Journal Vol 1 No.1

- Yanti, K. E., Yuesti, A., & Bhegawati, D. (2021). Pengaruh NJOP, Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan SPPT terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Denpasar Utara. *Jurnal Kharisma, Vol 3 No.1*
- Yulianto, K. I., & Rini, P. (2020). Pengaruh Tingkat Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal AKuntansi dan Bisnis Indonesia Vol 1 No.1*