



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## The Effect of Modern Tax Administration System and Quality of Tax Service on Motivation to Pay Taxes at the Medan Polonia Pratama Tax Service Office

Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia

Veronica Fransisca

Akuntansi, STIE Eka Prasetya, Indonesia

### Keywords:

Modern Tax  
Administration system;  
Quality of tax service;  
Motivation to pay  
taxes;

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of Modern Tax Administration System and Quality of Tax Service on Motivation to Pay Taxes at the Medan Polonia Pratama Tax Service Office. This study uses quantitative data types and the data source is the primary data source. The unit of analysis and observation in this study is individual taxpayers who are registered taxpayers at the Medan Polonia Pratama Tax Service Office. The total population is all individual taxpayers registered at the Medan Polonia Pratama Tax Service Office. From the population, selected using incidental sampling technique and obtained 100 individual taxpayers who are taxpayers at the Tax Service Office Pratama Medan Polonia. T test results of the study partially show that the modern tax administration system has not effect and not significant on motivation to pay taxes. T test results of the study partially show that the quality of tax service have a significant effect on motivation to pay taxes. Simultaneous research results show that modern tax administration system and quality of tax service have a significant effect on motivation to pay taxes. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that the firm value variable can be explained by the variables of tax rates, tax justice, while the rest is explained by other factors such as Tax Service Satisfaction, Tax Knowledge, Tax Official Service.*

Corresponding author\*

Email: [veronicafransisca89@gmail.com](mailto:veronicafransisca89@gmail.com)



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## 1. PENDAHULUAN

Setiap tahun pemerintah berusaha memaksimalkan penerimaan pajak untuk membiayai pengeluaran negara karena semakin tinggi tingkat penerimaan pajak maka semakin tinggi kemampuan negara tersebut dalam membiayai suatu pembangunan. Namun, pencapaian penerimaan pajak yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan rendahnya jumlah wajib pajak yang terdaftar di Indonesia dan rendahnya kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya masyarakat yang masih cenderung tidak mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak. Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yaitu Motivasi membayar pajak. Motivasi merupakan suatu proses yang dilandasi oleh suatu dorongan (Fahmi, 2020). Terdapat beberapa elemen konsep terkait motivasi yaitu arah dari perilaku seseorang, tingkat Upaya, tingkat ketegaran wajib (Solihin, 2011). Pajak dapat termotivasi dikarenakan ada dorongan, seperti kepatuhan. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Dalam sistem yang di anut negara Indonesia yaitu self assessment, administrasi perpajakan berperan aktif dalam melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan serta penerapan sanksi terhadap penundaan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan. Akan tetapi fakta yang terjadi, kewenangan yang diberikan tidak sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, justru membuat wajib pajak tersebut menjadi lebih mudah untuk menyelewengkan kewajiban perpajakannya.

Salah satu faktor eksternal yaitu Sistem Perpajakan. Untuk mendukung kepatuhan perpajakan serta pelayanan yang prima di Indonesia, pemerintah membangun sistem administrasi perpajakan. Sistem Administrasi Perpajakan Modern merupakan bagian dari reformasi perpajakan di Indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan (Rahayu, 2017:119). Dengan adanya sistem perpajakan yang berbasis online atau yang biasa disebut sebagai sistem perpajakan modern diharapkan dapat tercapai implementasi atas sistem administrasi perpajakan yang lebih sempurna dari sebelumnya dan lebih stabil sebagai salah satu pilar kokoh fundamental pencapaian penerimaan pajak atas dasar kepatuhan wajib pajak.

Fiskus ialah seorang pegawai pajak yang berkewajiban untuk membantu Wajib Pajak atau Subjek Pajak dengan cara memberi informasi terbaru di dalam peraturan perpajakan. Untuk mencapai hasil yang sangat memuaskan, fiskus haruslah berusaha dengan semaksimal mungkin menunjukkan skill yang ia miliki di sekitar lingkungan Dirjen Pajak. Kompetensi merupakan kualifikasi kemampuan terkait standar penilaian pekerjaan. Karakteristik ini apabila tepat dan konsisten diterapkan individu akan mencapai kinerja yang diinginkan (Rahayu, 2020). Kompetensi fiskus memberikan kontribusi positif baik secara langsung maupun tidak langsung bagi peningkatan motivasi membayar oleh wajib pajak. Secara langsung dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dalam hal memenuhi kebutuhan, keinginan ataupun kendala yang dialami wajib pajak. Secara tidak langsung dapat dilihat melalui pemeriksaan pajak yang dilakukan. Rendahnya pelayanan yang diberikan fiskus terhadap wajib pajak, akan mempengaruhi niat wajib pajak akan membayar pajak.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia, dimana realisasi penerimaan negara dari tahun 2016 hingga tahun 2021 ada yang mengalami peningkatan dan ada juga yang mengalami penurunan. Dari penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui apakah Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap motivasi membayar pajak pada kpp medan polonia.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### 2.1. Motivasi Membayar Pajak

Motivasi merupakan sesuatu yang membuat seseorang menyelesaikan pekerjaan dengan semangat, karena orang itu ingin melakukannya (Terry, Rue, 2019). Terdapat tiga pendekatan motivasi yaitu Pendekatan Manajerial, Pendekatan organisasi dan pekerjaan, Pendekatan perbedaan individu (Amir, 2019). Menurut Husen Abdul Ghoni (2012), Indikator Motivasi yang dapat dijadikan acuan adalah 1) Motivasi Intrinsik yaitu Kejujuran wajib pajak, Kesadaran wajib pajak, dan Hasrat untuk membayar pajak. 2) Motivasi Ekstrinsik yaitu Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara, Lingkungan kerja.

### 2.2. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem Administrasi Perpajakan Modern merupakan bagian dari reformasi perpajakan di indonesia yang dibangun secara bertahap dan komprehensif dalam bidang hukum perpajakan, kebijakan perpajakan maupun pengawasan perpajakan (Rahayu, 2017). Menurut Rahayu (2017), Program reformasi administrasi perpajakan yaitu 1) Meningkatkan kepatuhan perpajakan, 2) Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Administrasi Perpajakan, 3) Meningkatkan Kualitas Pegawai Pajak, (Rahayu, 2017). Sistem Administrasi Perpajakan Modern yang selama ini telah di terapkan meliputi elemen-elemen yaitu 1) Restrukturisasi Organisasi, 2) Penyempurnaan proses bisnis, 3) penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia, 4) Pelaksanaan *Good Governance* (Rahayu, 2017).

### 2.3. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dan juga salah satu elemen terpenting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk (Sudarso, 2016). Menurut Maesaroh (2019), terdapat beberapa manfaat kualitas pelayanan yaitu Loyalitas Pelanggan, Pangsa pasar yang lebih besar, Harga saham yang lebih tinggi, Produktivitas yang besar. Menurut Tjiptono dan Chandra (2020:99), dimensi Kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah 1) Reliabilitas, 2) Responsivitas, 3) Jaminan, 4) Empati, 5) Bukti Fisik.

Berikut pengujian hipotesis penelitiannya :

H<sub>1</sub>: Diduga Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

H<sub>2</sub>: Diduga Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

H<sub>3</sub>: Diduga Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada KPP Pratama Medan Polonia.

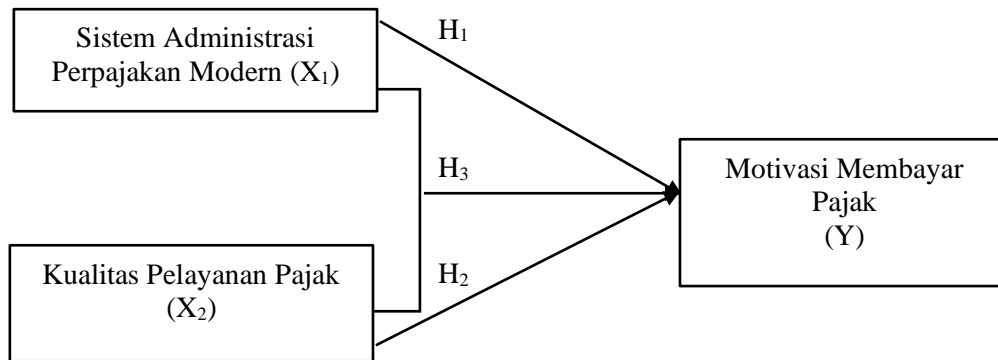


# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Kerangka teoritis dalam penelitian ini akan menjelaskan hubungan antara masing-masing variabel yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1. Kerangka Teoritis**

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis data menggunakan data bersifat kuantitatif. Menurut Wahyudi (2017), data kuantitatif merupakan data-data yang berupa angka yang karakteristiknya selalu dalam bentuk numerik. Populasi yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi wajib SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia sebanyak 230.008 wajib pajak. Menurut Sugiyono (2017:85), sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang merupakan wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Berikut definisi operasional variabel yang akan digunakan yaitu :

**Tabel 1. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator
<b>Variabel Dependen :</b>	
Motivasi Membayar Pajak (Y)	1) Motivasi Intrinsik
	a. Tidak patuh pada peraturan
	b. Kurang menghargai hukum.
	c. Tingginya tarif pajak.
	d. Kondisi lingkungan
	2) Motivasi Ekstrinsik
	a. Dorongan dari aparat pajak
	b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu
<b>Variabel Independen :</b>	
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X <sub>1</sub> )	1. Restrukturisasi Organisasi.
	2. Penyempurnaan proses bisnis.
	3. Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## 4. Pelaksanaan *Good Governance*.

- Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )
1. Reliabilitas
  2. Responsivitas
  3. Jaminan
  4. Empati
  5. Bukti Fisik

Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Persamaan regresi berganda merupakan persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Adapun model regresi linear berganda (*multiple linier regression method*), yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen yang dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y : Motivasi Membayar Pajak  
 $X_1$  : Sistem Administrasi Perpajakan Modern  
 $X_2$  : Kualitas Pelayanan Pajak  
 $\alpha$  : Konstanta  
 $\beta_1 \dots \beta_2$  : Koefisien Regresi  
 $e$  : Error

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran umum responden yang diperoleh dari identitas responden yang tercantum pada kuisisioner. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 100 responden diperoleh Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, memiliki jumlah yang setara. Karakteristik responden berdasarkan usia dengan dominan responden berusia 21-30 tahun. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dengan dominan responden S1, dan Karakteristik responden berdasarkan Kepemilikan NPWP, seluruh responden memiliki NPWP.

### Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Hasil uji Validitas dan Reliabilitas akan disajikan pada tabel 2 dan tabel 3:

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$
Motivasi Membayar Pajak (Y)	Pernyataan – 1	0.683
	Pernyataan – 2	0.726
	Pernyataan – 3	0.669
	Pernyataan – 4	0.787



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



Variabel	Pernyataan – 5	0.667
	Pernyataan – 6	0.720
	<b>Pernyataan</b>	<b>Rhitung</b>
	Pernyataan – 1	0.766
	Pernyataan – 2	0.792
	Pernyataan – 3	0.706
	Pernyataan – 4	0.620
	Pernyataan – 5	0.726
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X <sub>1</sub> )	Pernyataan – 6	0.657
	Pernyataan – 7	0.753
	Pernyataan – 8	0.725
	<b>Pernyataan</b>	<b>Rhitung</b>
	Pernyataan – 1	0.701
	Pernyataan – 2	0.728
	Pernyataan – 3	0.661
	Pernyataan – 4	0.538
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	Pernyataan – 5	0.635
	Pernyataan – 6	0.674
	Pernyataan – 7	0.724
	Pernyataan – 8	0.697
	Pernyataan – 9	0.768
	Pernyataan – 10	0.743

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan pada hasil Tabel 2, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang mewakili variabel Kualitas Pelayanan Pajak adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan seluruh butir pernyataan memiliki rhitung lebih besar dari rtabel dan bernilai positif

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Motivasi Membayar Pajak (Y)	0.801	6
Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X <sub>1</sub> )	0.867	8
Kualitas Pelayanan Pajak (X <sub>2</sub> )	0.877	10

Sumber : Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan Tabel 2 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas yang dilihat pada Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan Pajak diperoleh sebesar 0,877 atau lebih besar dari 0,60 sebagai nilai batas suatu instrumen sehingga penelitian ini dikatakan reliabel.

## Statistik Deskriptif

Berikut hasil pengujian statistik deskriptif adalah sebagai berikut :





# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



**Tabel 4. Hasil Statistik Deskriptif**

*Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	100	17	40	30.29	5.385
Kualitas Pelayanan Pajak	100	21	50	36.28	6.189
Motivasi Membayar Pajak	100	14	30	22.24	3.921
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Jumlah data yang digunakan sebanyak 100 yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Hasil uji statistik deskriptif Motivasi Membayar Pajak (Y) menghasilkan nilai minimum 14 pada responden nomor 80 dan 98, nilai maksimum 30 pada responden nomor 42 dan 92, nilai rata-rata 22,24 dan nilai standar deviasi 3,921. Hasil uji statistik deskriptif Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X1) menghasilkan nilai minimum 17 pada responden nomor 81, nilai maksimum 40 pada responden nomor 9, 14 dan 42, nilai rata-rata 30,29 dan nilai standar deviasi 5,385. Hasil uji statistik deskriptif Kualitas Pelayanan Pajak (X2) menghasilkan nilai minimum 21 pada responden nomor 80 dan 81, nilai maksimum 50 pada responden nomor 42, nilai rata-rata 36,28 dan nilai standar deviasi 6,189.

## Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan cara melihat grafik histogram, grafik *normal probability plot*, dan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Berikut adalah hasil pengujian normalitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik**

<i>R<sup>2</sup> Square</i>	<i>Kolmogorov Smirnov</i>	<i>Collinearity Statistics</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>
	<i>Unstandardized Residual</i>	<i>Tolerance</i>	VIF	B
0.595		0.219	4.556	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0.200	0.219	4.556	
	Motivasi Membayar Pajak			4.322
	Sistem Administrasi Perpajakan Modern			0.102
	Kualitas Pelayanan Pajak			0.409

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

## Uji Normalitas

Berdasarkan Tabel 5 di atas, maka dapat diketahui nilai *asympt. Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0.05, yaitu sebesar 0.200. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.



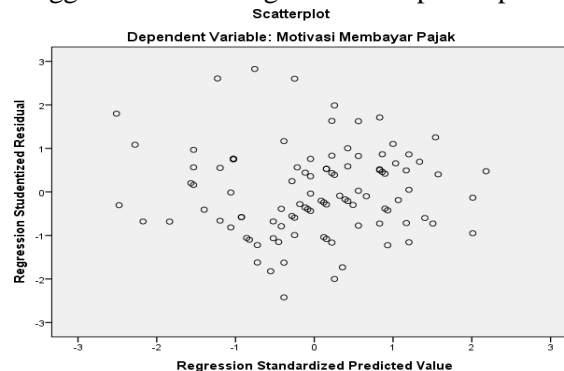
# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

**Gambar 2. Uji Heteroskedastitas (Scatterplot)**

Berdasarkan Gambar 2 diatas, maka dapat dijelaskan bahwa titik-titik hasil pengolahan data menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas atau terjadi homoskedastisitas.

## Uji Multikolinearitas

Pada Tabel 5, dapat dilihat jika nilai *Tolerance* = 0.219 dan nilai *VIF* = 4.556. Nilai *Tolerance* yang didapatkan > 0.10 dan nilai *VIF* yang yang didapatkan < 10. Dengan demikian, dapat dikatakan model regresi tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa variabel independen (Sanksi Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak) tidak mengalami multikolinearitas.

## Analisis Regresi Linear Berganda

Pada Tabel 5, 1. Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 4,322 menunjukkan bahwa jika nilai variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak bernilai nol (0) atau tidak ada, maka nilai Motivasi Membayar Pajak sebesar 4,322 satuan. 2. Koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar 0,102 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Motivasi Membayar Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,102 satuan. Koefisien regresi ( $\beta$ ) variabel Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 0,409 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen lainnya bernilai nol (0) atau tetap dan Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka nilai Motivasi Membayar Pajak akan mengalami peningkatan sebesar 0,062 satuan.

**Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis**

	Uji Hipotesis			
	t	sig	F	sig
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	1.014	.313	119.376	0.000
Kualitas Pelayanan Pajak	4.682	.000		

Sumber : Hasil Olahan Data, 2022





# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## Uji Hipotesis

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pada Tabel 6, Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  (1,014)  $> t_{tabel}$  (1,98447) dengan tingkat signifikan  $0,313 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap motivasi membayar pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia dan Variabel kualitas pelayanan pajak ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  (4,682)  $< t_{tabel}$  (1,98447) dengan tingkat signifikan  $0,000 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi membayar pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.

### Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Pada Tabel 6, dapat dilihat nilai  $F_{hitung}$  (71.381)  $> F_{tabel}$  (3,09) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa hipotesis diterima dengan kata lain sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi membayar pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan polonia.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Pada Tabel 4, maka dapat diketahui nilai *R Square* adalah sebesar 0,595 atau 59.5%. Hal ini berarti sebesar 59.5% variabel Motivasi Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Administrasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak, sedangkan sisanya 40.5% variabel Motivasi Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Kepuasan Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Membayar Pajak

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Motivasi Membayar Pajak, yang berarti Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,014 < 1,98447$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,313 > 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) ditolak. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani, Utami (2016) yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak

Berdasarkan hasil uji secara parsial tentang pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak, yang berarti Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,682 > 1,98447$  dan nilai signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suarjana, Partika, Jaya, Murni (2020), Cimberly, Manossoh, Wokas (2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Motivasi Membayar Pajak.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



## **Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak**

Berdasarkan hasil uji secara simultan tentang pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak, yang berarti Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F) yang menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $71.381 > 3,09$  dan signifikan  $< 0,05$  yaitu dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suarjana, Partika, Jaya, Murni (2020), Cimberly, Manossoh, Wokas (2018), Ariani, Utami (2016), Heryanto, Mursalim, Lamnai (2020), Yuli, Suyana (2020), Gangl, Hofmann, Groot et., al (2015) yang menyatakan bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak yang ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear berganda memberikan arti bahwa setiap peningkatan aspek Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 1 satuan, maka Motivasi Membayar Pajak akan meningkat. Secara parsial uji t, variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ( $H_1$ ) ditolak. Secara parsial uji t, variabel Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ( $H_2$ ) diterima. Secara simultan uji F, Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Membayar Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ( $H_3$ ) diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui bahwa Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak dapat menjelaskan keterkaitan dengan Motivasi Membayar Pajak. Selain variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Pajak, Motivasi Membayar Pajak juga dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti Kepuasan Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak.

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada Kantor Pelayanan Pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak harus memperhatikan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Motivasi Membayar Pajak. Dengan adanya modernisasi, pelaporan pajak secara elektronik menjadi lebih mudah. Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan penjelasan kepada wajib pajak mengenai modernisasi dan penggunaan *E-system*, sehingga wajib pajak dapat memahami dan tidak kesulitan dan melaksanakan kewajiban perpajakannya meskipun dengan sistem online. Dengan adanya bagian pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak dapat memberikan kemudahan Wajib Pajak untuk menyampaikan keberatan dan keluhan pajak. Wajib Pajak hanya dapat mengajukan keberatan terhadap materi atau isi dari surat ketetapan pajak, seperti pemotongan dan pemungutan. Dalam hal surat keberatan, Direktorat Jenderal Pajak memberikan waktu pengajuan dalam



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ketetapan pajak dikirim dan pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga, kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak perlu dipertahankan, sehingga Kantor Pelayanan Pajak harus mempertahankan Petugas Pajak yang cepat tanggap dan tepat waktu dalam melaksanakan tugas, dan juga meningkatkan waktu yang diluangkan dalam melayani Wajib Pajak sehingga oleh Wajib Pajak tidak terbuang sia-sia. Petugas Pajak memberikan pelayanan yang terbaik dan melayani Wajib Pajak tanpa melihat latar belakang Wajib Pajak. Petugas pajak dapat meningkatkan pelayanan pajak dengan bersikap adil dan profesional dalam melayani Wajib Pajak tanpa memandang latar belakang Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran yaitu Menambah Variabel Penelitian, Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Motivasi Membayar Pajak selain Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Membayar Pajak, misalnya Kepuasan Pelayanan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Aparat Pajak. Menambah Jumlah Responden, Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 100 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga dapat mewakili keadaan yang sebenarnya. Perluasan Cakupan Geografis, Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena sampel hanya diambil dari satu tempat saja yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. Selanjutnya diharapkan penelitian berikutnya mampu memperluas cakupan wilayah yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Meiliah, Utami T.E. 2016. "Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan." Jurnal TEKUN Vol. 7 No. 1 Maret 2016 e-ISSN: 2622-1470. Url: <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/tekun/article/view/655/562>.
- Amir M.T. 2019. Perilaku Organisasi. Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit : Prenadamedia Group.
- Cimberly, Polii, Manossoh, Hendrik, Wokas H.R.N. 2018. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Penghasilan (Studi pada WPOP di Kec. Wanea Kota Manado)." Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4), 2018, 46-55. Url : <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/gc/article/view/20900/20588>.
- Fahmi, Irham. 2016. Perilaku Konsumen : Teori dan Aplikasi. Bandung. Penerbit : Alfabeta.
- Gangl, Hofmann, Groot et., al (2015). "Taxpayers' Motivations Relating to Tax Compliance: Evidence from Two Representative Samples of Austrian and Dutch Self Employed Taxpayers." Journal of Tax Administration Vol 1:2 2015". Url : <http://jota.website/article/view/45>.
- Heryanto, Dendy, Musalim, Lannai, Darwis. 2020. "Influences of tax sanctions, taxpayers awareness and social norms on motivation to meet tax obligation." Point of View Research Accounting and Auditing 1 (3) ISSN : 2722-7820 (Online)<http://journal.accountingpointofview.id/index.php/povraa>
- Husen Abdul Ghoni. (2012). "Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah". Jurnal Akuntansi UNESA Vol.1 No.1. Jurusan Akuntansi Universitas Negeri Surabaya.



# Jurnal Akuntansi Bisnis Eka Prasetya

(Eka Prasetya Journal of Accounting Studies)



- Maesaroh, Ratu. 2019. Dampak Citra Destinasi, Kualitas Pelayanan dan Harapan Wisatawan Wisata Ziarah Banten Lama Terhadap Kepuasan Wisatawan. Penerbit:Guepedia.
- Solihin. 2011. Pengantar Manajemen. Penerbit Erlangga.
- Rahayu, Siti Kurnia. (2017). Perpajakan konsep dan Aspen Normal. Rekaya Sains Bandung : Penerbit Rekayasa Sains.
- \_\_\_\_\_. 2020. Perpajakan Konsep, Sistem, Dan Implementasi. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Suarjana A.A.G.M, Partika, D.M,at.el. 2020. “Pengaruh Kualitas dan Kepuasan Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Membayar Pajak Serta Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Jurnal Bisnis & Kewirausahaan. Volume 16, Issue 2, 2020. ISSN (print) : 0216-9843. ISSN (online) : 2580-5614. Url : <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK>
- Sudarso, Andriasan. 2016. Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. CV. ALFABETA.
- Terry G.R, Rue L.W. 2019. Dasar-Dasar Manajemen. Cetakan Pertama. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2020. Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika. Penerbit : Andi.
- Wahyudi. (2017). Statistika Ekonomi Konsep, Teori, dan Penerapan. Cetakan Pertama. UB Press.
- Yuli, Astini, Suyana, Utama, Made. 2020. “Strategy Directorate General of Taxes on The Implementation Of Good Governance to Improve The Motivation And Taxpayers Compliance.” International Journal RJOAS 11(107), November 2020 DOI <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-11.03>.