

## ABSTRAK

Penerimaan pajak di Indonesia selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, namun hal ini tidak diimbangi dengan tingkat rasio pajak yang ada, hal ini dapat dikatakan bahwa penerimaan pajak di Indonesia belum optimal sehingga dapat dioptimalkan dengan cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dengan memperoleh sampel sebanyak 55 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan Teknik Regresi Linier Berganda dengan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Hasil analisis dalam penelitian ini yaitu *tax amnesty* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**Kata kunci** : Kepatuhan Wajib Pajak, *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus serta *E-System*.

## **ABSTRACT**

*Tax revenues in Indonesia always increase from year to year, but this is not balanced with the existing tax ratio, this can be said that tax revenue in Indonesia is not optimal so that it can be optimized by increasing taxpayer compliance. This study aims to examine the effect of tax amnesty, tax knowledge, tax service and e-system services on taxpayer compliance. The population in this study is the taxpayer registered in the West Semarang Primary Tax Office by obtaining a sample of 55 respondents using accidental sampling technique. The analysis technique in this study uses Multiple Linear Regression Technique with primary data obtained from questionnaires. The results of the analysis in this study is that tax amnesty has no significant positive effect on taxpayer compliance, taxation and e-system knowledge has a significant positive effect on taxpayer's compliance and the tax authorities' service has a significant negative effect on taxpayer compliance.*

**Keywords** : *Taxpayer Compliance, Tax Amnesty, Taxation Knowledge, Fiscus Service and E-System.*

## INTISARI

Masalah utama dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* terhadap kepatuhan wajib pajak. *Tax amnesty* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kesempatan terhadap Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak yang selama ini tidak patuh terhadap Kepatuhan dalam berpajak (Mukarromah, 2016). *Tax amnesty* bertujuan untuk memperluas basis data perpajakan yang lebih valid, komperhensif dan terintegrasi serta dapat meningkatkan penerimaan pajak, dengan adanya *Tax amnesty* maka Wajib Pajak akan sukarela melaporkan pajaknya karena program ini akan menghapus pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan bagi Wajib Pajak, kemudian akan patuh terhadap kewajibannya. Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Husli (2015); Husrroh (2016) menunjukkan hasil bahwa *Tax amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dkk (2016) yang menyebutkan bahwa *Tax amnesty* tidak berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap perpajakan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak karena semakin tinggi tingkat pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan perpajakan maka kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut akan semakin

kecil. Menurut Khasanah (2014) menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat Kepatuhan pajak yaitu pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan pajak hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlis dan Kamil (2015) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif pengetahuan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh dkk (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena dilihat dari segi kemanfaatan pajak terjadinya ketidakmerataan misalnya dalam pembangunan infrastruktur.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Pelayanan fiskus ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, karena kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan pegawai pajak mampu memberikan respon positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Siregar *et al.*, 2012). Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfiansyah (2012) yang menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013); Sari dan Fidiana (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

*E-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Hal ini dimaksudkan agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat dan akurat sehingga lebih efektif dan efisien. Direktorat Jendral Pajak pada tahun 2015 mengeluarkan program yang berhubungan dengan *E-system* meliputi *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Felling*

serta *E-Billing* program tersebut bertujuan untuk pembaharuan sistem perpajakan dari yang manual menjadi berbasis teknologi hal ini dilakukan pemerintah dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan Wajib Pajak dalam mendaftar, menghitung, melaporkan serta membayar kewajiban pajaknya sehingga dengan adanya program ini diharapkan mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan oleh Indrianti dkk (2017); Pratami dkk (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara *E-system* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachdianti dkk (2015) menunjukkan bahwa *E-Tax* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan ungkapan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan *e-system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Populasi dalam penelitian ini yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat dengan menggunakan sampel sebesar 55 responden, dimana pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yaitu data penelitian diambil dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak secara langsung tanpa perantara. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisa regresi linier berganda serta dalam mengolahnya menggunakan SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan perpajakan dan *e-system* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta pelayanan fiskus berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.