

ANALISIS SOSIALISASI, KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN *E-REGISTRATION* TERHADAP PERSEPSI WAJIB PAJAK

Indriyani^{1*}, Icha Fajriana²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Multi Data Palembang
¹indriyani6@mhs.mdp.ac.id, ²icha.fajriana@mdp.ac.id

Kata kunci:

e-registration; kualitas pelayanan administrasi; persepsi wajib pajak; sosialisasi

Abstract: *This research aims to analyze the effect of tax socialization, quality of administrative services and implementation of e-registration affecting the perception of taxpayers in understanding the implications NIK becoming NPWP in Indonesia. The theory used is the Technology Acceptance Model Theory (TAM) and Attribution Theory. The approach used is a Quantitative Approach. The population are individual taxpayers who are registered at the Ilir Barat Palembang Pratama Tax Service Office. Sampling Technique with Accidental Sampling. The sample used the Slovin Formula, so that the data obtained is 100 Individual Taxpayer Respondents. The data analysis used is descriptive analysis. Based on the results of the study, it shows that the variables of Socialization, the Implementation of E-Registration does not have effect on Taxpayer Perceptions, while Quality of Administrative Services has effect. And variables of socialization, Quality of Administrative Services and Implementation of E-Registration have a simultaneous effect on Taxpayer Perceptions.*

Abstrak: Penelitian bertujuan menganalisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan E-Registration berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak dalam memahami implikasi NIK menjadi NPWP. Teori yang dipakai adalah Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Teori Atribusi. Pendekatan yang dipakai adalah Pendekatan Kuantitatif. Populasi dipakai adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Teknik Pengambilan Sampel dengan Teknik Accidental Sampling. Sampel yang dipergunakan menggunakan Rumus Slovin, sehingga data diperoleh berjumlah 100 Responden Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang dipakai yaitu analisis Deskriptif. Berdasarkan Hasil dari Penelitian menunjukkan bahwa variabel Sosialisasi, Penerapan E-Registration tidak berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh dan Variabel Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan E-Registration berpengaruh secara Simultan terhadap Persepsi Wajib Pajak.

Indriyani & Fajriana (2023). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan Administrasi, dan Penerapan *E-Registration* terhadap Persepsi Wajib Pajak. *MDP Student Conference 2023*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi saat ini, yang membuat masyarakat cepat akan informasi. Perkembangan informasi yang pesat ini dipengaruhi oleh teknologi internet. Dimana Kemajuan teknologi saat ini dimanfaatkan penuh oleh aspek pemerintahan contohnya aspek perpajakan. Penerimaan pajak dari masyarakat merupakan salah satu sumber pendapatan Negara. Sumber penerimaan Negara berasal dari dua sumber yaitu sumber dari dalam atau internal dan sumber dari luar atau eksternal [1]. Sehingga Lembaga perpajakan memanfaatkannya guna mempermudah dalam pelayanan dan informasi kepada masyarakat luas. [2]. Sebagai warga negara yang telah mempunyai penghasilan tetap, harus membayar pajak dimana pajak ialah kewajiban yang harus dipenuhi. Dikutip melalui DJP, NPWP adalah nomor identitas Wajib Pajak sebagai sarana administrasi guna melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan [3].

Dirjen Pajak telah melakukan upaya ini guna menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak dengan melihat sisi *Good Governance* dan pelayanan administrasi perpajakan. Seperti melakukan Reformasi Modernisasi Perpajakan. Reformasi tersebut telah dilakukan sejak tahun 1983 dimana terjadi Perubahan Sistem *Official Assesment* ke *Self Assesment* [4].

E-Registration ialah sebuah fasilitas online guna sebagai pendaftaran sebagai wajib pajak, dimana dalam menaikkan cakupan wajib pajak dengan mempermudah proses pendaftaran dengan berkonsultasi secara online yang menjadi tujuan utama dari penerapan *e-registration* [5]. Dalam Penelitian ini Subjek yang diangkat ialah Wajib Pajak OP di KPP Palembang Ilir Barat. Yang mana ialah Wajib Pajak Terdaftar dari KPP Pratama Ilir Barat s/d September 2022 berjumlah 209,991 WPOP dan Jumlah Pendaftaran yang telah diterima dalam Penggunaan *System E-Registration* ialah 18.965.

Namun Akhir- akhir ini Pemerintah menetapkan Format NPWP terbaru, dalam penggabungan NIK Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) [6]. Sehingga identitas KTP sama dengan NPWP. Adapun Sejak diberlakukannya UU HPP, Format Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) resmi disahkan pada 29 Oktober 2021. Hal ini bertujuan terciptanya Single Identity Number (SIN) sebagai identitas tunggal dalam akses data dalam layanan publik.[7]. Kebijakan ini pun memicukan implikasi di masyarakat. Yang kontra, hal ini di khawatirkan membuat Seluruh warga ber-KTP harus membayar pajak penghasilan (PPH). Sebenarnya, kebijakan ini dipakai guna meningkatkan penerimaan pajak negara ke depannya.

Maka Kondisi inilah yang membuat peneliti guna menganalisis apakah pengaruh Kebijakan ini dengan persepsi pemahaman wajib pajak dapat menjadi terobosan dalam meningkatkan kembali kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Palembang Ilir Barat dimana dengan Melihat kembali Bagaimana Responden Pemahaman Wajib Pajak atas Pembaruan yang Terjadi dengan NIK dipergunakan dalam Kebijakan NPWP.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam jurnal ini adalah pendekatan kuantitatif. Dimana Pendekatan ini dipakai guna meneliti sampel tertentu dan pengumpulan data secara random serta analisis data bersifat statistik guna menguji hipotesis yang ingin diujikan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah sampel dimana subyek terpilih memiliki karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dianalisis dan diberi sebagai penjelasan [8]. Populasi dalam jurnal ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang yang saat ini diperoleh berjumlah 209,991 Orang. Sampel merupakan sub dari jumlah suatu populasi [9]. Dimana Teknik sampel yang dipakai dengan metode Accidental sampling.

Accidental sampling ialah proses pengambilan kondisi secara suatu kebetulan berjumpa responden sesuai kriteria sebagai sumber data. Dimana diperoleh Jumlah Sampel ditentukan dengan Rumus Slovin sehingga sampel yang dipergunakan sebanyak 100 Responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai adalah Data Primer berupa Kuesioner diperoleh atas Responden Langsung [10]. Dimana Responden merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang. Sehingga Kuesioner merupakan Teknik Pengumpulan Data dengan menyebarkan Daftar Pertanyaan tertulis dan diberi jawaban pilihan. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert, dimana guna mengukur sikap, dan persepsi seseorang tentang fenomena yang terjadi disekitarnya. [11]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji Normalitas dimana guna menguji suatu data dapat berdistribusi normal dengan memakai Uji *Kolmogorov-Smirnov*. dengan tingkat signifikannya sebesar 5% (0,05), sehingga data dapat lanjut ke analisis selanjutnya.

Tabel 1. Uji Normalitas

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	0,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2,06414758
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,085
	<i>Positive</i>	0,079
	<i>Negative</i>	-0,085
<i>Test Statistic</i>		0,085
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0,069 ^c

Sumber: Output SPSS 26, Data Primer diolah, 202

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimana guna menguji model regresi apakah adanya korelasi diantara variabel-variabel bebas (*independent*). Ada atau tidaknya gejala multikolinieritas dilihat dari besarnya *Tolerance* dan *VIF*. Dimana jika nilai *Tolerance* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* ≤ 10 yang diperoleh.

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	Sosialisasi Perpajakan	0,240	4,518
	Kualitas Pelayanan	0,635	1,561
	<i>E-Registration</i>	0,211	4,745

Sumber: Output SPSS 26, Data Primer diolah, 2022

Dapat penulis simpulkan bahwa pada tabel tersebut menunjukkan seluruh variabel bebas dalam tidak terjadi gejalanya multikolinearitas dan kemudian layak untuk digunakan.

Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dimana guna menguji apakah model regresi terjadi akan adanya ketidaksamaan residual diantara variabel dengan variabel lain. Didalam mendeteksi ada atau tak adanya heteroskedastisitas dalam jurnal ini memakai analisis Uji *Spearman*. Bila didapat nilai signifikannya > 0.05 , maka bisa dikatakan bahwa tidak terdapat masalah heterokedastisitas.

Tabel 3. Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig (2- tailed)
Sosialisasi Perpajakan	0,623
Kualitas Pelayanan	0,521
E-Registration	0,923

Sumber: Output SPSS 26, Data Primer diolah, 2022

Dengan Total Data yang dipakai dimana menggunakan 100 Data Responden Menunjukkan bahwa seluruh variabel nilai signifikannya $> 0,05$. Maka dapat penulis simpulkan ternyata data yang diperoleh tak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dimana guna menguji adakah pengaruh diantara variabel bebas/ independen secara simultan dengan variabel terikat/ dependen.

Tabel 4. Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	118,300	3	39,433	8,975	0.000 ^b
	Residual	421,810	96	4,394		
	Total	540,110	99			

Sumber: Output SPSS 26, Data Primer diolah, 2022

Sehingga dapat ditinjau maka data diperoleh dengan nilai *f-hitung* senilai $8,975 > f\text{-tabel } 2,76$ dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan E-Registration secara simultan berpengaruh secara simultan terhadap variabel Persepsi Wajib Pajak (Y).

Uji Parsial (Uji T)

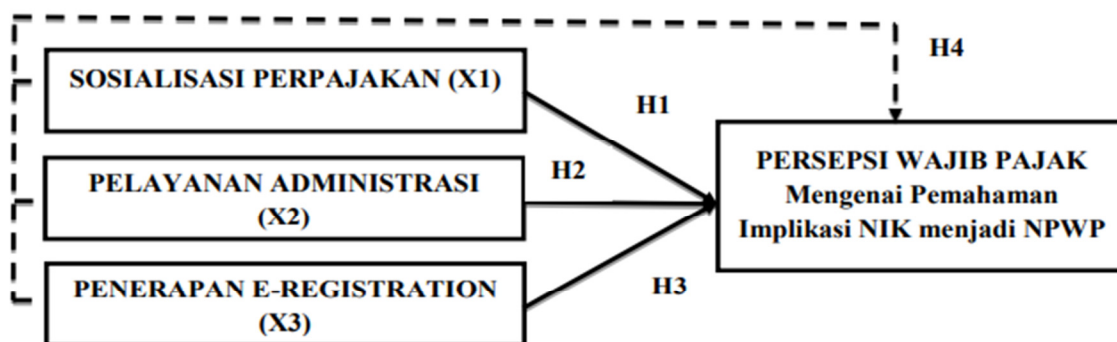
Uji T dimana guna menguji adakah variabel variabel bebas (*independent*) akan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (*dependent*).

Tabel 5. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,184	4,124		2,955	0,004
Sosialisasi Perpajakan	0,335	0,259	0,238	1,296	0,198
Kualitas Pelayanan Adm	0,286	0,133	0,243	2,143	0,035
E-Registration	0,063	0,223	0,056	0,283	0,778

Sumber: Output SPSS 26, Data Primer diolah, 2022

Sehingga diperoleh Nilai signifikansi dari Sosialisasi (X1) $0,198 > 0,05$ dengan nilai *t*-hitung 1,296 $< t$ -tabel (1,662), sehingga diartikan bahwa variabel (X1) tidak berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak (Y). Untuk nilai signifikansi dari Kualitas Pelayanan Administrasi (X2) $0,035 < 0,05$ dengan nilai *t*-hitung 2,143 $> t$ -tabel (1,662), sehingga diartikan bahwa variabel (X2) berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak (Y). dan untuk nilai signifikansi dari E-Registration (X3) $0,778 > 0,05$ dengan nilai *t*-hitung 0,283 $> t$ -tabel (1,662), sehingga diartikan bahwa variabel (X3) tidak berpengaruh Persepsi Wajib Pajak (Y).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Diolah Peneliti

H1: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP

Berdasarkan Uji T didapatkan bahwa Variabel Sosialisasi tidak berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang dikarenakan Metode Pendekatan atas Kegiatan Sosialisasi yang diadakan belum mengenai segmentasi dalam meningkatkan Persepsi Pemahaman Wajib Pajak tentang Pentingnya Penyesuaian tersebut dimana nantinya akan berdampak terhadap Kewajiban administrasi Perpajakannya dengan diterapkannya NIK Menjadi NPWP. Menurut Teori Atribusi yang menjelaskan Bagaimana Sosialisasi Perpajakan yang telah diterapkan fiskus terhadap Wajib Pajak yang seharusnya mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak, Namun dalam Halnya Belum terealisasi sepenuhnya terhadap Wajib pajak setelah adanya Pembaruan Data Perpajakan dengan menggunakan NIK menjadi NPWP.

H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP

Berdasarkan Uji T didapatkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang dikarenakan Persepsi wajib pajak atas Kemudahan dari Kualitas Pelayanan telah dirasakan oleh Wajib Pajak. Menurut Teori Atribusi yang menjelaskan Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi yang telah dimiliki Direktorat Jenderal Pajak atas pemahaman perpajakan oleh wajib pajak yang terdaftar apakah tingkah laku dipengaruhi oleh faktor internal / eksternal dari wajib pajak yang saat ini mulai mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak.

H3: Pengaruh Penerapan E-Registration terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP

Berdasarkan Uji T didapatkan bahwa Variabel Penerapan *E-Registration* tidak berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang dikarenakan Persepsi Wajib Pajak atas Pendaftaran Pajak masih dinilai mudah untuk langsung datang ke kantor dan tetap dilayani oleh Fiskus Pajak dan masih pula membutuhkan suatu Pemahaman atas Perpajakan. Berdasarkan oleh Teori Technology Acceptance Model (TAM) dengan menggunakan *e-Registration* dimana guna meningkatkan kinerja sebagai Wajib Pajak. Dimana pula adanya Faktor kemudahan maksudnya pengguna meyakini jika sistem *E-Registration* mudah digunakan tanpa memerlukan usaha lebih. Hal itu pun menunjukkan dengan adanya penerapan *e-Registration* belum meningkatkan pemahaman wp sendiri dimana ilmu perpajakan perpajakan yang telah disosialisasi masih kurang memadai/ dilaksanakan dengan mandiri.

H4: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan , Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan E-Registration terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP

Berdasarkan Uji F didapatkan bahwa Variabel Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan *E-Registration* berpengaruh terhadap Persepsi Wajib Pajak mengenai Pemahaman Implikasi NIK menjadi NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang dikarenakan Penerapan tersebut menaikkan Pengetahuan, Kesadaran dan Kepatuhan wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakannya dan siap akan adanya dampak implikasi dengan diterapkannya NIK menjadi NPWP.

Dengan Adanya Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Administrasi dan Penerapan *E-Registration* atas apa yang diharapkan telah menambah pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Berdasarkan Teori atribusi, Menyatakan bahwa pemahaman Wajib Pajak akan Peraturan perpajakan dapat membuat keputusan perilaku Wajib Pajak dalam kewajibannya dalam membayar pajak secara ikhlas tanpa paksaan.

SIMPULAN

Berdasarkan Pengujian Persamaan Regresi Berganda, dapat disimpulkan variabel sosialisasi perpajakan dan penerapan *e-Registration* tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak sedangkan variabel kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak serta variabel sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan administrasi dan penerapan *e-registration* bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap persepsi wajib pajak mengenai pemahaman implikasi NIK menjadi NPWP di KPP Pratama Ilir Barat Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sara Agatha Beryl. “Pengaruh Kualitas Informasi, Penyuluhan Media Sosial dan Penerapan E-Ticket Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Mendapatkan Pelayanan Tatap Muka (Studi Kasus pada KPP Pratama Palembang Ilir Timur)”, MDP Student Conf. 2021
- [2] Direktorat Jenderal Pajak. (2009). *Keputusan Direktorat Jenderal Pajak NOMOR 02/PMK.05/2007 tentang Modul Penerimaan Negara.*
- [3] Direktorat Jenderal Pajak. (2009). *Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.*
- [4] Aini, Qurrotul. (2013). *Peran Sosialisasi E-Registration terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Surabaya Wonocolo).* Ejournal Universitas Negeri Surabaya.
- [5] Pajak, Dirjen. (2013). “Aplikasi E-Registration”, Dirjen Pajak, Jakarta.
- [6] Peraturan Menteri Keuangan Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Keuangan Indonesia Nomor 112/PMK.03/2022 tentang Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) orang pribadi Menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK).*
- [7] Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil, (2021). *Pentingnya Penduduk Memiliki NIK.*
- [8] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung.
- [9] M. Nur Rizky (2019). *Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.*
- [10] Nadia Gita Shafira, (2021). *Pengaruh Penerapan E-Registration, E-SPT, E-Billing, Sanksi Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tax Compliance Orang Pribadi di Masa Covid-19.*
- [11] Mustika Damayanti. “Pengaruh Moral, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Peluang Untuk Melakukan Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lahat)” MDP Student Conf. 2021