



Magister Akuntansi Trisakti

The Impact Of Financial Reporting To Real Estate Management With Audit
Quality As A Mediating Variable (Empirical Study From All Companies Listed In
Indonesia Stock Exchange)

Al. Nurcahyo Nugroho

Priska Nurcahyo

10000

100000

Empirical Research Paper About: Financial Reporting, Earnings, Earnings Cash
Flow, and Operating Income. Research From: Real Estate Management Ltd of
Main Financial Statement.

Burhan I. Purno

10000

100000

Accounting Impact From a Company's Real Estate Management With Financial
Statement Reporting. Empirical Study From: Real Estate Management Ltd of
Main Financial Statement.

Al. Nurcahyo Nugroho

Priska Nurcahyo

10000

100000

Empirical Research Paper About: Real Estate Management With Financial
Statement Reporting. Empirical Study From: Real Estate Management Ltd of
Main Financial Statement.

Burhan I. Purno

Priska Nurcahyo

Burhan I. Purno

10000

100000

Empirical Research Paper About: Real Estate Management With Financial
Statement Reporting. Empirical Study From: Real Estate Management Ltd of
Main Financial Statement.

Burhan I. Purno

Priska Nurcahyo

10000

100000

PENGARUH PELAYANAN, PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG DIMODERASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Mimi^{1*}

Susi Dwi Mulyani²,

¹MRY Consulting - Jakarta

²FEB Universitas Trisakti - Jakarta

*Korespondensi: mimiyap0212@gmail.com

Abstract

Taxpayer compliance is a condition that shows the taxpayer fulfills all tax obligations and carries out his tax rights. This study aims to examine and analyze the effect of service, supervision and tax audit on corporate taxpayer compliance which is moderated by digitalization of tax administration. The type of research used is quantitative research, with primary data collected through questionnaires. Respondents from this study were corporate taxpayers who were at the Cengkareng Tax Office. The method of determining the sample using purposive sampling method. The samples that were processed were 100 questionnaires using the Smart PLS 3.0 program. In previous studies, digitizing tax administration as an independent variable and there has never been a study using digitization of tax administration as a moderating variable. The results of this study indicate that tax services and audits have a positive effect on corporate taxpayer compliance, while tax supervision has no effect on corporate taxpayer compliance, and digitalization of tax administration does not strengthen the effect of tax service, supervision and audit. Further researchers can further examine the causes of the lack of effect of tax supervision on taxpayer compliance and the causes of digitalization of tax administration not strengthening the effect of service, supervision and tax audit.

Keywords: *Tax Services; Tax Supervision; Tax Audit; Digitizing Tax Administration; Taxpayer Compliance.*

Abstrak

Keputusan wajib pajak adalah kondisi yang menunjukkan pembayar pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menjalankan hak pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari service, supervision dan tax audit dalam kepatuhan wajib pajak perusahaan yang dimoderasi tax administrasi digital. Penelitian ini menggunakan kuantitatif research dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini wajib pajak di kantor pajak Cengkareng. Metode penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang diproses adalah 100 kuesioner dengan menggunakan program Smart PLS

3.0. penelitian sebelumnya, *digitizing tax administration* sebagai variabel independen dan belum pernah ada yang menggunakan *digitizing tax administration* sebagai variabel moderasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan *tax service* dan *audit* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan. Sementara *tax supervision* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan, dan digitalisasi pada administrasi pajak tidak memberikan pengaruh yang kuat terhadap *tax service*, *supervision*, dan *audit*. Penelitian selanjutnya dapat meneliti kurangnya pengaruh pada pengawasan pajak pada kepatuhan wajib pajak dan penyebab digitalisasi pada *tax administrasi* tidak memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak.

Keywords: *Tax Services; Tax Supervision; Tax Audit; Digitizing Tax Administration; Taxpayer Compliance*

JEL Classification : M41, M42

Submission date: 3Februari 2022

Accepted date: 8 Februari 2022

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sektor pajak memberikan kontribusi lebih dari 80% dari seluruh penerimaan Negara dan jumlah tersebut harus tercapai. Pada laporan OECD 2020, menunjukkan bahwa pada tahun 2018 rasio perbandingan perolehan pajak Indonesia terhadap Penerimaan Domestik Bruto (PDB) atau *tax-to-GDP Ratio* masih tergolong relatif rendah yaitu sekitar 11,9% dibandingkan dengan rata-rata rasio pajak Negara-Negara anggota OECD sebesar 34,3%. Di samping itu, rasio pajak di Indonesia juga cenderung menurun dari tahun ke tahun, padahal target rasio pajak dari Menteri Keuangan adalah 15 %, dan sampai tahun 2020 target tersebut masih belum mencapai, sedangkan target penerimaan pajak setiap tahun kian meningkat. Berdasarkan laporan Lakin DJP, tahun 2019 rasio pajak Indonesia turun menjadi 10,7% dari sebelumnya sebesar 11,9% dan tahun 2020 kembali turun menjadi 8,94%. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan dengan perbaikan pada lima pilar reformasi yaitu organisasi, sumber daya manusia, basis data dan teknologi informasi, proses bisnis serta peraturan perundang-undangan.

Salah satu bentuk perwujudan reformasi organisasi dan sumber daya manusia yaitu adanya *Account Representative* (AR) di Kantor Pelayanan Pajak yang berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak sehingga diharapkan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Pada penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) serta penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) maupun penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan pajak berpengaruh

positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan pajak yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak maupun untuk tujuan lainnya. Sejumlah penelitian sebelumnya tentang pengaruh pemeriksaan pajak atas kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang berbeda. (Joman et al., 2020) meneliti pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan memberikan hasil bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan semakin menurun karena adanya pemeriksaan pajak. Demikian juga hasil penelitian (Alshrouf, 2019) yang mengungkapkan kenyataan bahwa setelah diperiksa petugas pajak, kepatuhan Wajib Pajak malah mengalami penurunan. Lain halnya dengan (Wahda et al., 2018), kesimpulan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Wajib Pajak menjadi semakin taat pajak setelah adanya pemeriksaan. Adapula hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak, yaitu penelitian (Nugrahanto & Andri Nasution, 2019) dan penelitian (Arifin & Syafii, 2019). Reformasi perpajakan lain yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu memperbaiki basis data dan teknologi informasi dengan melakukan digitalisasi administrasi perpajakan, sehingga dapat meningkatkan integritas sistem perpajakan. Digitalisasi membuat semua prosedur pajak mempunyai jejak digital atau *digital traces* yang akan meningkatkan pengawasan dalam setiap proses. Beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian (Sifile et al., 2018) menjelaskan bahwa adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak setelah penerapan *e-filling*. Penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017), (Antari, 2019) menjelaskan bahwa ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan secara digital. Penelitian (Night & Bananuka, 2020), penelitian (Ajala & Adegbie, 2020) dan penelitian (Wahyuni et al., 2020) juga mempunyai hasil yang sama yaitu menunjukkan ada hubungan positif antara *e-tax system* dan kepatuhan perpajakan. Namun demikian penelitian (Audu & Ishola, 2021) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan di Negeria mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian (Arifin & Syafii, 2019) menyatakan bahwa diterapkannya *e-billing* serta *e-filing*, tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunannya.

Fenomena bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi di bidang perpajakan tetapi kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melakukan kewajibannya masih belum meningkat secara signifikan, yaitu dalam laporan APBN KITA Februari 2021, tingkat kepatuhan WPOP Karyawan sebesar 85,42% sedangkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan hanya sebesar 60,17%. Selain itu adanya hasil yang berbeda-beda pada sejumlah penelitian sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penelitian ini akan menguji dan menganalisis apakah pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penelitian ini menggunakan variabel digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variabel moderasi, yang pada penelitian sebelumnya merupakan variabel independen. jadi penelitian ini juga menguji dan menganalisis apakah digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) yang diperkenalkan oleh (Tyler, 1990) menyebutkan bahwa dalam literatur sosiologi terdapat dua persepektif yang mendasar bagi seorang individu untuk mematuhi hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental memberikan asumsi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kepentingan pribadi dan adanya insentif dan penalti sebagai akibat dari perilaku mereka. Perspektif normatif berkaitan dengan hal yang diyakini seseorang sebagai moral walaupun bertentangan dengan kepentingannya sendiri. Teori Kepatuhan ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada hukum yang mengharuskan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Perspektif instrumental dalam teori kepatuhan ini mengasumsikan bahwa perilaku individu mematuhi hukum karena adanya insentif dan penalti, sehingga dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak akan membuat Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajibannya karena takut dikenakan penalti.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) yang menjelaskan bahwa Niat dan Perilaku individu terbentuk karena ada gabungan dari beberapa unsur yakni sikap individu, norma subjektif, serta persepsi kontrol perilaku. Sikap individu dalam bertindak adalah keyakinan individu tersebut secara subjektif. Norma subjektif merupakan alasan seseorang melakukan atau tidak melakukan sesuatu disebabkan oleh tekanan sosial sehingga mempengaruhi perilaku individu, dan persepsi kontrol perilaku merupakan suatu pengendalian individu tersebut dalam melakukan suatu tindakan. Teori Perilaku Terencana bertujuan untuk menjelaskan tingkah laku Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya, yaitu sikap atau tindakan Wajib Pajak dipengaruhi oleh niat dan norma subjektif yang dirasakan. Menurut TPB ini, apabila Wajib Pajak menerima pelayanan yang memuaskan, adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak, maka diperkirakan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Teori Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance model*)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh (Davis, 2011). Teori ini menerangkan faktor-faktor penentu penerimaan suatu informasi berbasis teknologi oleh individu dan pengaruhnya terhadap individu tersebut. Penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi dan reaksi pengguna teknologi itu sendiri. Tolak ukur suatu penerimaan suatu teknologi ialah persepsi pengguna mengenai kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Sesuai dengan teori TAM ini, maka Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan digitalisasi administrasi perpajakan yang mudah digunakan dan Wajib Pajak menjadi tidak ada kesulitan untuk melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak bisa dirumuskan sebagai tindakan taat dan tunduk pada ketentuan pajak. Menurut (Rahayu, 2017) kepatuhan pajak dibagi menjadi kepatuhan formal dan material. Apabila Wajib Pajak melakukan pendaftaran sendiri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak yang terutang dan membayarkannya sesuai ketentuan, serta mengirimkan laporan SPT masa dan SPT Tahunannya dengan tidak terlambat sesuai dengan peraturan pajak, maka Wajib Pajak tersebut sudah memenuhi kepatuhan pajak secara formal. Pemenuhan kepatuhan formal saja tidak cukup, Wajib Pajak juga harus memenuhi kepatuhan material. Kepatuhan material adalah kondisi saat Wajib Pajak secara substansial melaksanakan seluruh ketentuan material pajak yaitu menghitung dan menyetor pajak dengan sebenar-benarnya serta mengisi SPT secara benar dan lengkap sesuai ketentuan pajak yang berlaku, kemudian melaporkannya sebelum tenggang waktu berakhir.

Pelayanan Pajak

(Keller, 2013) mendefinisikan pelayanan yaitu apabila suatu pihak memberikan sesuatu kepada pihak lainnya yang prinsipnya bukan berbentuk materi dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Menurut PMK No. 79 tahun 2015, fungsi pelayanan kepada Wajib Pajak yang ditugaskan kepada AR yaitu memproses permohonan Wajib pajak, mengusulkan pembetulan tagihan pajak, melakukan konsultasi pajak, membimbing Wajib Pajak supaya dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan menyelesaikan proses pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengawasan Pajak

(Daulay et al., 2017) menyatakan bahwa pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan dari tujuan perencanaan, perancangan sistem informasi timbal balik, perbandingan aktivitas sebenarnya dengan kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya, pengidentifikasian dan pengukuran penyimpangan serta pengambilan langkah perbaikan yang diperlukan supaya seluruh sumber daya yang ada pada perusahaan berfungsi sebagaimana mestinya untuk pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditentukan. PMK No. 79/PMK.01/2015 pasal 4 menjelaskan bahwa dalam menjalankan fungsi pengawasan *Account Representative* mempunyai tugas membuat profil Wajib Pajak, memuktahirkan data Wajib pajak, menganalisis performa Wajib Pajak dan mengawasi kepatuhan pelaksanaan perpajakan Wajib Pajak. Apabila ditemukan ketidaksesuaian maka dapat memberikan himbauan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Pemeriksaan Pajak

Pengertian Pemeriksaan pada PMK nomor 17 tahun 2013 adalah kegiatan penghimpunan dan pengolahan data, informasi, dan bukti yang ada sesuai dengan undang-undang dan mempunyai tujuan untuk memastikan kepatuhan pelaksanaan kewajiban pajak maupun tujuan lain sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku. Tujuan dari pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban maupun untuk tujuan lainnya. Jenis pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat berupa pemeriksaan lapangan yang dilakukan di tempat tinggal, tempat usaha, atau tempat bekerja WP, serta tempat lain yang dianggap perlu. dan pemeriksaan kantor yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak.

Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Transformasi digital yang berubah secara luas dan cepat dapat menimbulkan tantangan yang besar bagi kebijakan publik, termasuk pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi teknologi informasi dengan mengembangkan *core tax system* DJP maupun sistem pendukung yang lain. Digitalisasi administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi proses pendaftaran NPWP, proses pembayaran hingga pelaporan SPT dan dokumen pajak lainnya.

HIPOTESIS

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak sering membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan atau keinginan yang ada pada persepsi mereka. Apabila pelayanan pajak yang diterima sesuai atau diatas harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah baik. Sebaliknya jika Wajib Pajak menerima pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka maka Wajib Pajak menyebut pelayanan fiskus tersebut tidak baik. Hal ini relevan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) menerangkan bahwa suatu perilaku terbentuk karena adanya niat, dan norma subyektif yang dirasakan. Pada penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan adanya kualitas pelayanan optimal yang diterima Wajib pajak seperti adanya sarana dan prasarana yang nyaman, jumlah petugas pajak dibagian pelayanan terpadu memadai, AR bersikap sopan, ramah dan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat maka akan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) dan penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjabaran di atas maka hipotesis dapat dirumuskan:

H1: Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Teori kepatuhan dan teori perilaku terencana (TPB) yang menyatakan bahwa seseorang mematuhi hukum karena adanya penalti, dan karena ada tekanan sosial sehingga teori ini relevan dengan pengawasan dari *Account Representative* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa AR yang melakukan pengawasan dengan menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, menghimbau untuk menyetorkan pajak SPT masa dan tahunan dan memberikan usulan untuk dilakukan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, akan membuat Wajib Pajak lebih mematuhi pelaksanaan kewajiban pajaknya. Penelitian (Deli & Murtani, 2019) juga menyatakan kepatuhan Wajib Pajak yang mendaftarkan sendiri untuk memiliki NPWP, menghitung dan menyetorkan kembali kekurangan pajaknya, menghitung dan membayar pajak terutang, dan membayar tagihan pajak akan semakin meningkat apabila ada pengawasan dari *Account Representative*. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di

atas, dan hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Deli & Murtani, 2019), maka hipotesis dapat dirumuskan:

H2: Pengawasan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Perpektif instrumental pada teori kepatuhan (*Compliance Theory*) mengasumsikan bahwa perilaku individu untuk mematuhi peraturan karena takut adanya sanksi atau penalti, dan pada teori perilaku terencana (TPB), tindakan seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yang dirasakan, sehingga pemeriksaan pajak mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk menghindari sanksi dan penalti yang akan timbul apabila tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar. Beberapa penelitian sebelumnya yaitu (Wahda et al., 2018) menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak yang semakin baik, maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dan (Prihastini & Fidiana, 2019) menyatakan bahwa apabila pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus semakin sering dilakukan maka akan semakin baik pula kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan hasil penelitian (Wahda et al., 2018) dan penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) yaitu pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, maka hipotesis dapat dirumuskan:

H3: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Digitalisasi administrasi perpajakan akan memudahkan fiskus untuk memberikan pelayanan pajak karena fiskus mempunyai data yang lengkap dan terperinci atas Wajib Pajak tersebut. Di lain pihak, adanya dukungan layanan digital pada laman DJP *online* akan memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajaknya. Teori penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu teknologi adalah kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan teknologi tersebut. Dengan adanya layanan perpajakan online yang mudah digunakan diharapkan semakin meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Obert, *et al* (2018) menjelaskan bahwa penggunaan *e-filing* yang mudah membuat Wajib Pajak dapat lebih cepat untuk melaporkan pajaknya sehingga ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama untuk penelitian (Night & Bananuka, 2020), menunjukkan penerapan *e-tax system* serta sikap Wajib Pajak terhadap *e-tax system* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) dan penelitian (Antari, 2019) memperlihatkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan yang modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian (Wahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan *e-tax system* juga mempunyai positif terhadap kepatuhan perpajakan. Wajib Pajak yang mengharapkan kemudahan pelayanan pajak yang didukung melalui digitalisasi administrasi perpajakan dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan ada pengaruh positif atas digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis dapat dirumuskan :

H4: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Dengan digitalisasi administrasi perpajakan (*e-tax system*), Direktorat Jenderal Pajak akan dapat dengan cepat mendeteksi ketidakpatuhan Wajib Pajak karena memiliki sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan keakuratan data yang tinggi. *Account Representative* (AR) yang melakukan pengawasan akan dengan mudah mengetahui profil risiko dan ketidakpatuhan setiap Wajib Pajak dari data yang tersedia di kantor pajak. Digitalisasi akan memperkuat pengawasan dalam setiap prosedur perpajakan karena setiap data atau transaksi yang masuk akan memiliki *digital traces* atau jejak digital. Salah satu alasan yang mempengaruhi suatu teknologi dapat diterima menurut teori TAM adalah kebermanfaatan teknologi tersebut, sehingga dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan seorang *Account Representative* (AR) dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian (Joman et al., 2020) menyebutkan bahwa diterapkannya e-SPT menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penggunaan e-SPT memudahkan *Account Representative* (AR) untuk mengawasi Wajib Pajak yang belum melapor pajak sehingga AR dapat menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, memberikan himbauan untuk menyetorkan pajak, melaporkan SPT dan memberikan usulan pemeriksaan pajak atau penyidikan sesuai dengan peraturan yang ada seperti yang dinyatakan dalam penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017). Penelitian (Deli & Murtani, 2019) menyatakan bahwa pengawasan AR yang efektif memegang peranan penting untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengawasan dari fiskus dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang memudahkan AR untuk melaksanakan tugasnya, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H5: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

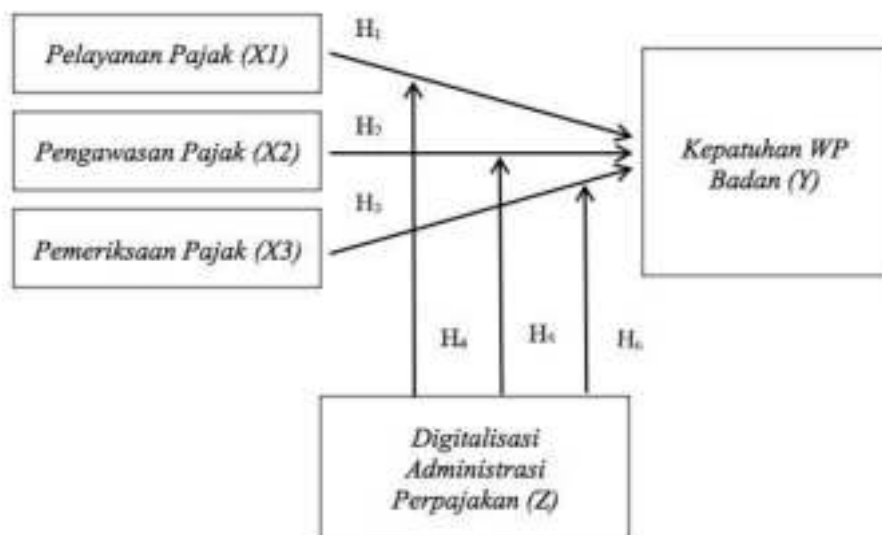
Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Pemeriksaan pajak dilakukan untuk memastikan pelaksanaan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak maupun tujuan lainnya sesuai ketentuan pajak. Untuk mendukung administrasi pemeriksaan, mulai dari kegiatan persiapan, pelaksanaan dan pelaporan pemeriksaan, Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan Aplikasi *Desktop* Pemeriksaan (Derik) yang dapat menyimpan setiap prosedur dan tahapan kegiatan pemeriksaan sesuai dengan peraturan yang berlaku (SE 10/PJ/2020). Persepsi kegunaan dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) relevan dengan aplikasi Derik ini, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem administrasi perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak. Pemeriksaan pajak juga diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang menurut perspektif instrumental dan normatif dalam teori kepatuhan (*Compliance Theory*) menjelaskan bahwa individu akan mematuhi peraturan yang ada karena adanya hukuman atau penalti apabila tidak mematuhi peraturan tersebut. Penelitian (Wahda et al., 2018) menyimpulkan bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat. Penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan jika semakin sering

pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus akan membuat kepatuhan Wajib Pajak menjadi semakin meningkat. Penelitian (Ajala & Adegbie, 2020) mengungkapkan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif terhadap penilaian pajak (*tax assessment*). Dengan adanya pelaporan pajak melalui e-SPT, maka Fiskus menjadi semakin mudah untuk mendeteksi ketidakpatuhan Wajib Pajak. Hal ini akan membuat kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya semakin meningkat. Hal ini searah dengan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem administrasi pajak yang modern akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017), (Wahda et al., 2018), penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) dan penelitian (Ajala & Adegbie, 2020) serta Direktorat Jenderal Pajak yang terus mengembangkan teknologi untuk meningkatkan sistem digitalisasi maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H6: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Rerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.
Rerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang didasarkan pada filosofi positif berguna untuk mempelajari kelompok atau sampel tertentu, mendapatkan data melalui kuesioner, mengkaji data kuantitatif atau statistik, dan menguji hipotesis tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif untuk

menyimpulkan apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak. Rumusan masalah diukur dengan metode kausalitas yaitu masalah penelitian yang menanyakan keterkaitan yang bersifat sebab akibat antara dua objek pengamatan atau lebih yang disebut dengan variabel. Data objek penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan mengirimkan kuesioner untuk dijawab oleh responden. Unit analisis penelitian ini yaitu individu yang menjadi responden yang menangani pajak perusahaan dan berhubungan langsung dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Prosedur Pengumpulan Data

Populasi yang menjadi subjek penelitian ini yaitu responden dari Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Cengkareng. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel dipilih dengan menentukan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Responden yang menjadi sampel penelitian ini harus memenuhi kriteria berikut ini : 1). Wajib Pajak Badan yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak minimal selama lima tahun; 2). Wajib Pajak Badan yang pernah mendapat pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* dalam periode lima tahun terakhir ; 3). Wajib Pajak Badan yang mendapat pemeriksaan pajak dalam periode lima tahun terakhir. Pengumpulan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang terdaftar di KPP Cengkareng. Untuk penentuan jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar sebesar 10%.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan model *Partial Least Square* (PLS). (Ghozali, 2018) menetapkan cara kerja PLS yaitu weight estimate untuk menghasilkan nilai skor dari variabel. Metode analisis ini memiliki dua aspek inti dalam proses pengujiannya, yaitu model pengukuran (*Measurement model*) dan model struktural (*Structural model*).

Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model pengukuran merupakan proses perhitungan indikator pembentuk terhadap variabel. Model pengukuran ini biasanya disebut *outer model*. Proses *outer model* ini dilakukan untuk mengukur seberapa baik keterkaitan setiap indikator dalam menjelaskan dan merefleksikan suatu variabel dalam suatu pemodelan yang dapat dicapai dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Pengujian validitas pada *outer model* yaitu menggunakan uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) dan uji validitas diskriminan (*Discriminant Validity*). Tujuan uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) adalah supaya diketahui keabsahan dari kuatnya setiap korelasi antara indikator dengan konsep atau variabelnya. Penilaian validitas konvergen berdasarkan perolehan nilai *outer loading* yaitu angka yang dihasilkan dari hubungan setiap indikator terhadap variabelnya dan nilai *outer loading* yang diperoleh harus lebih besar dari 0,7. Selain itu *Convergent validity* juga didapat dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). AVE adalah nilai yang dimiliki oleh setiap variabel. Untuk menyatakan suatu indikator itu valid maka batas minimum nilai AVE harus diatas 0,5 dan jika nilai kurang dari 0,5 maka menjadi tidak valid secara konvergen. Uji validitas diskriminan (*Discriminant*

Validity) adalah pengujian untuk melihat apakah dua variabel cukup berbeda satu dengan lainnya. Apabila nilai hubungan suatu variabel terhadap variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai hubungan variabel tersebut dengan keseluruhan variabel lainnya, maka dapat dikatakan uji validitas diskriminan sudah terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data merupakan suatu uji yang mengukur indikator dari suatu variabel yang terdapat dalam suatu kuesioner. Apabila jawaban seseorang dalam kuesioner tetap atau hampir tidak berubah apabila ditanyakan dalam kesempatan yang berbeda, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut adalah reliabel atau handal. Uji Reliabilitas pada outer model dengan melakukan uji *Internal Consistency Reliability* dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* diatas 0,70.

Model Struktural (*Structural Model*)

Dalam model struktural (*inner model*) pengujian yang dilakukan untuk memastikan tingkat kecocokan data dalam model adalah akurat disebut uji *Goodness-of-Fit* (GoF). Uji GoF didapatkan melalui pengujian hubungan antar variabel R-Square (R2) serta pengujian predictive relevance (Q2). Nilai R-Square (R2) merupakan koefisien determinasi pada variabel dependen. Menurut (Chin, 1998) , nilai R-Square (R2) sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah). Evaluasi *predictive relevance* (Q2) atau *Stone-Geisser's Value* dilakukan dengan prosedur blindfolding pada bagian *construct cross validated redundancy* yang bertujuan untuk mengetahui kapabilitas prediksi. Rentang nilai evaluasi prediktif relevan (Q2) antara nol sampai satu, dan apabila semakin mendekati angka satu berarti model semakin baik. Apabila angka yang dihasilkan 0,02 maka dikategorikan kecil, 0,15 dikategorikan sedang dan 0,35 dikategorikan besar.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan langkah yang digunakan untuk mengukur kebenaran suatu pernyataan secara statistik apakah ada keterkaitan antara dua variabel atau lebih dan bagaimana arah korelasi variabel independen dengan variabel dependen, sehingga keputusan dapat diambil. Model regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 LP + \beta_2 AP + \beta_3 RP + \beta_4 DP + \beta_5 LPDP + \beta_6 APDP + \beta_7 RPDP + e$$

Keterangan :

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

LP = Pelayanan Pajak

AP = Pengawasan Pajak

RP = Pemeriksaan Pajak

DP = Digitalisasi Administrasi Perpajakan

e = Standar error

Uji hipotesis dapat dilakukan setelah mendapatkan hasil dari pengujian *inner model* (model struktural) yang meliputi output R-square, koefisien parameter (*path coefficient*) dan t-statistik. Suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dapat dilihat dari nilai signifikansi antar variabel, *t-statistic* dan *p-values*. Ketentuan yang harus terpenuhi adalah untuk dapat membuat kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak yaitu angka t-statistik >1,64 dengan tingkat signifikansi *p-value* 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan satu arah (*one-tailed*) serta koefisien beta mempunyai nilai positif. Jika *p-value* lebih kecil daripada 0,05 maka H0 ditolak artinya terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika *p-value* lebih besar daripada 0,05 maka H0 diterima artinya tidak ada pengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, minimum, maksimum dan varian.

Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Min	Max	Standard Deviation
Pelayanan Pajak (LP)	100	4,186	2,000	5,000	0,551
Pengawasan Pajak (AP)	100	4,043	1,000	5,000	0,638
Pemeriksaan Pajak (RP)	100	4,182	1,000	5,000	0,653
Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DP)	100	4,695	3,000	5,000	0,494
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	100	4,610	3,000	5,000	0,511

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai nilai mean diatas 4, ini menunjukkan rata-rata responden menjawab setuju untuk masing-masing indikator yang ada pada setiap variabel. Nilai standar deviasi pemeriksaan pajak yang paling besar yaitu 0,653 ini menunjukkan bahwa variasi sebaran variabel pemeriksaan pajak (RP) tersebar paling lebar, yang berarti jawaban responden atas variabel pemeriksaan pajak sangat bervariasi mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Nilai standar deviasi variabel digitalisasi administrasi perpajakan (DP) paling kecil yaitu sebesar 0,494 dan nilai mean-nya paling besar yaitu sebesar 4,695, ini berarti rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju dan rentang variasi sebaran jawaban juga kecil, ini dapat diartikan bahwa jawaban responden lebih homogen.

Uji Hipotesis

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu harus melakukan uji kualitas data yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas suatu data dengan melihat nilai AVE, Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa semua variabel adalah valid dan reliabel.

Tabel 2
Kualitas Data

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pelayanan Pajak (LP)	0,807	0,919	0,943
Pengawasan Pajak (AP)	0,648	0,866	0,902
Pemeriksaan Pajak (RP)	0,781	0,944	0,955
Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DP)	0,815	0,975	0,978
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,797	0,914	0,940

Tabel 3
R-Square dan Q-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Q-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,469	0,429	0,352

Pada tabel 3, Nilai R-Square sebesar 0,469 dan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,429 termasuk dalam kategori moderat, dan nilai Q-Square 0,352 yang berarti model memiliki predictive relevance yang besar.

Tabel 4
T-Statistik dan P-Values

Variabel	Arah Hipotesis	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keputusan
LP --> KWP	Positif	0,190	1,662	0,049	H1 diterima
AP --> KWP	Positif	-0,038	0,381	0,352	H2 Ditolak
RP --> KWP	Positif	0,491	4,340	0,000	H3 Diterima
LP*DP --> KWP	Positif	-0,210	1,319	0,094	H4 Ditolak
AP*DP --> KWP	Positif	0,168	1,017	0,155	H5 Ditolak
RP*DP --> KWP	Positif	-0,037	0,250	0,401	H6 Ditolak

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4, bahwa Hipotesis 1 diterima karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,64 ($1,662 > 1,64$), nilai parameter koefisiennya bernilai positif yaitu 0,190 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 ($0,049 < 0,05$). Hipotesis 2 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($0,381 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,038 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,352 > 0,05$). Hipotesis 3 diterima karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,64 ($4,340 > 1,64$), nilai parameter koefisiennya bernilai positif yaitu 0,491 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis 4 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($1,319 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,210 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,094 > 0,05$). Hipotesis 5 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($1,017 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar 0,168 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,155 > 0,05$). Hipotesis 6 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($0,250 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,037 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,401 > 0,05$).

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deli & Murtani, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama dengan hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) yang menguji pengaruh kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan *Account Representative* dan penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) menjelaskan bahwa pelayanan *Account Representative* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga relevan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) menerangkan bahwa suatu perilaku terbentuk karena adanya niat, dan norma subjektif yang dirasakan. Oleh sebab itu jika Wajib Pajak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari fiskus maka Wajib Pajak cenderung akan lebih mematuhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa Pengawasan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Deli & Murtani, 2019) yang menunjukkan pengaruh positif atas pengawasan *Account Representative* terhadap pengaruh kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) yang menjelaskan tingkah laku Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya, yaitu sikap atau tindakan Wajib Pajak dipengaruhi oleh niat dan norma subjektif yang dirasakan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan pajak seperti apapun yang dilakukan oleh fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Wahda et al., 2018) menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan menyimpulkan bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dan (Prihastini & Fidiana, 2019) menyatakan bahwa semakin sering pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus maka akan semakin baik kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini relevan dengan perspektif instrumental pada teori kepatuhan (Compliance Theory) mengasumsikan bahwa perilaku individu untuk mematuhi peraturan karena takut adanya sanksi atau penalti, dan pada teori perilaku terencana (TPB), tindakan seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yang dirasakan, sehingga pemeriksaan pajak mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk menghindari sanksi dan penalti yang akan timbul apabila tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Night & Bananuka, 2020) dan (Wahyuni et al., 2020) menunjukkan penerapan e-tax system secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, juga tidak sesuai dengan penelitian (Antari, 2019) dan (Astana & Merkusiwati, 2017) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif atas penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maupun penelitian (Wahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan e-tax system juga mempunyai positif terhadap kepatuhan perpajakan. Berdasarkan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Namun walaupun adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang bermanfaat dan mudah digunakan, tidak memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pelaksanaan digitalisasi administrasi perpajakan bertujuan menjadikan fiskus mempunyai informasi data yang terintegrasi dan akurat, sehingga memudahkan fiskus untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun adanya digitalisasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh langsung pengawasan yang dilakukan oleh fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian (Joman et al., 2020) menyebutkan bahwa penerapan e-SPT menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, maupun penelitian (Deli & Murtani, 2019) menyatakan bahwa efektivitas pengawasan *Account Representative* mempunyai peranan penting atas peningkatan kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan penelitian (Antari, 2019) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maupun penelitian (Night & Bananuka, 2020), penelitian (Ajala & Adegbie, 2020) dan penelitian (Wahyuni et al., 2020) yang menyatakan ada hubungan positif antara e-tax system dan kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Adanya manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tidak memperkuat pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ketika digitalisasi administrasi perpajakan berfungsi sebagai variabel moderasi

maka tidak dapat memperkuat pengaruh langsung dari pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian (Ajala & Adegbe, 2020) menyatakan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif terhadap penilaian pajak (tax assessment), dan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) yang menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi pajak yang modern akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Walaupun adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang bermanfaat dan mudah digunakan, tidak memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, tetapi pengawasan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Digitalisasi administrasi perpajakan juga tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan maupun pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Keterbatasan

Keterbatasan dari penelitian ini yaitu peneliti memperoleh data berdasarkan jawaban kuesioner dari responden, yang disebar saat pandemi, sehingga ada kemungkinan mempengaruhi jawaban responden dan ada kemungkinan responden tidak menjawab kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti kembali penyebab pengawasan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan maupun penyebab digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dengan mengganti butir-butir pertanyaan pada kuesioner dan menggunakan kuesioner terbuka yang berisi pertanyaan mengenai harapan Wajib Pajak terhadap fiskus. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel penelitian lain sehingga akan didapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajala, M. O. O., & Adegbe, F. F. (2020). Effects of information technology on effective tax assessment in Nigeria. *Journal of Accounting and Taxation*, 12(4), 126–134. <https://doi.org/10.5897/jat2020.0416>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Research Methods*, 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>

- Alshrouf, M. (2019). The effect of tax audit using the computer on tax non-compliance in Palestine. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(3), 296–304. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i3/5678>
- Antari, N. L. P. Y. (2019). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 221. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p09>
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan e-filing, e-billing dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Astana, I. W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Januari*, 181, 2302–8556.
- Audu, S. I., & Ishola, K. (2021). *Digital economy and tax administration in Nigeria*. 9(September). <https://doi.org/10.11216/gsj.2021.09.54166>
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares aproach to structural equation modeling* (Modern Met). Lawrence Erlbaum Associate.
- Daulay, R. P., K, P. H., P, P. L., & R, A. (2017). *Manajemen*.
- Davis, F. D. (2011). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Deli, L., & Murtani, A. (2019). Dampak kualitas pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(2), 229–240.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Vol. 25). Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Joman, J. M. C. De, Sastri, I. I. D. A. M., Satsri, M., & Datrini, L. K. (2020). Pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 50–54. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1544.50-54>
- Keller, K. L. (2013). *Marketing Management* (Issue October). <http://books.google.cz/books?id=pkWsyjLsfGgC>
- Night, S., & Bananuka, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Nugrahanto, A., & Andri Nasution, S. (2019). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(1), 21. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v1i1.607>
- Prihastini, R. N., & Fidiana, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 1–17.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan : konsep dan aspek formal*. Rekayasa Sains.
- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 12(11), 338–342. <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>
- Syahputra, H. E., & Simanjutak, O. de P. (2018). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan account representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 3(1), 27–32.

- Tyler, T. (1990). *why people obey law* (N. H. and London (ed.)). Yale University Press.
- Wahda, N. S. R., Bagianto, A., & Yuniati, Y. (2018). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan dampaknya terhadap efektivitas penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(2), 115–143. <https://doi.org/10.31955/jimea.vol2.iss2.pp115-143>
- Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020). Analisa pengaruh penerapan e-System perpajakan dan kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi di KPP pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan ...*, 13(2), 88–97. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/article/view/3835>
- Widomoko, & Nofryanti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)*. 2(01), 132–146.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-136/PJ/2014 tentang *Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tentang *Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem E-Registration*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-05/PJ/2017 tentang *Pembayaran Pajak secara Elektronik*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-16/PJ/2014 tentang *Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 9/PMK.03/2018 tentang *Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 tentang *tata cara penetapan dan pencabutan penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 147/PMK.03/2017 tentang *Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 184/PMK.03/2015 tentang *Tata Cara Pemeriksaan*.

**PENGARUH PELAYANAN, PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN
PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG
DIMODERASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN**

Mimi^{1*}

Susi Dwi Mulyani²,

¹MRY Consulting - Jakarta

²FEB Universitas Trisakti - Jakarta

*Korespondensi: mimiya0212@gmail.com

Submission date: 12-Apr-2023 11:55AM (UTC+0700)

Submission ID: 2062275683

File name: 2022-Pengaruh_Pelayanan_Pengawasan_dan_Pemeriksaan_Pajak.pdf (333.91K)

Word count: 6986

Character count: 45873

PENGARUH PELAYANAN, PENGAWASAN DAN PEMERIKSAAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK BADAN YANG DIMODERASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN

Mimi^{1*}

Susi Dwi Mulyani²,

¹MRY Consulting - Jakarta

²FEB Universitas Trisakti - Jakarta

*Korespondensi: mimiyap0212@gmail.com

Keywords: *Tax Services; Tax Supervision; Tax Audit; Digitizing Tax Administration; Taxpayer Compliance.*

Abstrak

Keputusan wajib pajak adalah kondisi yang menunjukkan pembayar pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menjalankan hak pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari service, supervision dan tax audit dalam kepatuhan wajib pajak perusahaan yang dimoderasi tax administrasi digital. Penelitian ini menggunakan kuantitatif research dengan mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Responden dalam penelitian ini wajib pajak di kantor pajak Cengkareng. Metode penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang diproses adalah 100 kuesioner dengan menggunakan program Smart PLS

3.0. penelitian sebelumnya, *digitizing tax administration* sebagai variabel independen dan belum pernah ada yang menggunakan *digitizing tax administration* sebagai variabel moderasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan *tax service* dan *audit* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan. Sementara *tax supervision* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perusahaan, dan digitalisasi pada administrasi pajak tidak memberikan pengaruh yang kuat terhadap *tax service*, *supervision*, dan *audit*. Penelitian selanjutnya dapat meneliti kurangnya pengaruh pada pengawasan pajak pada kepatuhan wajib pajak dan penyebab digitalisasi pada *tax administration* tidak memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak.

Keywords: *Tax Services; Tax Supervision; Tax Audit; Digitizing Tax Administration; Taxpayer Compliance*

JEL Classification : M41, M42

Submission date: 3 Februari 2022

Accepted date: 8 Februari 2022

PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk membiayai pembangunan Nasional dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sektor pajak memberikan kontribusi lebih dari 80% dari seluruh penerimaan Negara dan jumlah tersebut harus tercapai. Pada laporan OECD 2020, menunjukkan bahwa pada tahun 2018 rasio perbandingan perolehan pajak Indonesia terhadap Penerimaan Domestik Bruto (PDB) atau *tax-to-GDP Ratio* masih tergolong relatif rendah yaitu sekitar 11,9% dibandingkan dengan rata-rata rasio pajak Negara-Negara anggota OECD sebesar 34,3%. Di samping itu, rasio pajak di Indonesia juga cenderung menurun dari tahun ke tahun, padahal target rasio pajak dari Menteri Keuangan adalah 15 %, dan sampai tahun 2020 target tersebut masih belum mencapai, sedangkan target penerimaan pajak setiap tahun kian meningkat. Berdasarkan laporan Lakin DJP, tahun 2019 rasio pajak Indonesia turun menjadi 10,7% dari sebelumnya sebesar 11,9% dan tahun 2020 kembali turun menjadi 8,94%. Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, antara lain dengan melakukan reformasi perpajakan dengan perbaikan pada lima pilar reformasi yaitu organisasi, sumber daya manusia, basis data dan teknologi informasi, proses bisnis serta peraturan perundang-undangan.

Salah satu bentuk perwujudan reformasi organisasi dan sumber daya manusia yaitu adanya *Account Representative (AR)* di Kantor Pelayanan Pajak yang berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan Wajib Pajak sehingga diharapkan kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Pada penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) serta penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) maupun penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) menunjukkan bahwa pelayanan dan pengawasan pajak berpengaruh

positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan pajak yang bertujuan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban Wajib Pajak maupun untuk tujuan lainnya. Sejumlah penelitian sebelumnya tentang pengaruh pemeriksaan pajak atas kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang berbeda. (Joman et al., 2020) meneliti pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan memberikan hasil bahwa kepatuhan Wajib Pajak Badan semakin menurun karena adanya pemeriksaan pajak. Demikian juga hasil penelitian (Alshrouf, 2019) yang mengungkapkan kenyataan bahwa setelah diperiksa petugas pajak, kepatuhan Wajib Pajak malah mengalami penurunan. Lain halnya dengan (Wahda et al., 2018), kesimpulan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Wajib Pajak menjadi semakin taat pajak setelah adanya pemeriksaan. Adapun hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak, yaitu penelitian (Nugrahanto & Andri Nasution, 2019) dan penelitian (Arifin & Syafii, 2019). Reformasi perpajakan lain yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak yaitu memperbaiki basis data dan teknologi informasi dengan melakukan digitalisasi administrasi perpajakan, sehingga dapat meningkatkan integritas sistem perpajakan. Digitalisasi membuat semua prosedur pajak mempunyai jejak digital atau *digital traces* yang akan meningkatkan pengawasan dalam setiap proses. Beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian (Sifile et al., 2018) menjelaskan bahwa adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak setelah penerapan *e-filing*. Penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017), (Antari, 2019) menjelaskan bahwa ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan secara digital. Penelitian (Night & Bananuka, 2020), penelitian (Ajala & Adegbie, 2020) dan penelitian (Wahyuni et al., 2020) juga mempunyai hasil yang sama yaitu menunjukkan ada hubungan positif antara *e-tax system* dan kepatuhan perpajakan. Namun demikian penelitian (Audu & Ishola, 2021) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan di Nigeria mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan perpajakan. Penelitian (Arifin & Syafii, 2019) menyatakan bahwa diterapkannya *e-billing* serta *e-filing*, tidak mempunyai pengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT Tahunannya.

Fenomena bahwa Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan reformasi di bidang perpajakan tetapi kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam melakukan kewajibannya masih belum meningkat secara signifikan, yaitu dalam laporan APBN KITA Februari 2021, tingkat kepatuhan WPOP Karyawan sebesar 85,42% sedangkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan hanya sebesar 60,17%. Selain itu adanya hasil yang berbeda-beda pada sejumlah penelitian sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka penelitian ini akan menguji dan menganalisis apakah pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penelitian ini menggunakan variabel digitalisasi administrasi perpajakan sebagai variabel moderasi, yang pada penelitian sebelumnya merupakan variabel independen, jadi penelitian ini juga menguji dan menganalisis apakah digitalisasi administrasi perpajakan memoderasi pengaruh pelayanan, pengawasan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

REVIU LITERATUR DAN HIPOTESIS

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) yang diperkenalkan oleh (Tyler, 1990) menyebutkan bahwa dalam literatur sosiologi terdapat dua perseptif yang mendasar bagi seorang individu untuk mematuhi hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental memberikan asumsi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh kepentingan pribadi dan adanya insentif dan penalti sebagai akibat dari perilaku mereka. Perspektif normatif berkaitan dengan hal yang diyakini seseorang sebagai moral walaupun bertentangan dengan kepentingannya sendiri. Teori Kepatuhan ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak. Wajib Pajak patuh melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya karena ada hukum yang mengharuskan Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Perspektif instrumental dalam teori kepatuhan ini mengasumsikan bahwa perilaku individu mematuhi hukum karena adanya insentif dan penalti, sehingga dengan adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak akan membuat Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajibannya karena takut dikenakan penalti.

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) dikembangkan oleh (Ajzen, 1991) yang menjelaskan bahwa Niat dan Perilaku individu terbentuk karena ada gabungan dari beberapa unsur yakni sikap individu, norma subjektif, serta persepsi kontrol perilaku. Sikap individu dalam bertindak adalah keyakinan individu tersebut secara subjektif. Norma subjektif merupakan alasan seseorang melakukan atau tidak melakukan sesuatu disebabkan oleh tekanan sosial sehingga mempengaruhi perilaku individu, dan persepsi kontrol perilaku merupakan suatu pengendalian individu tersebut dalam melakukan suatu tindakan. Teori Perilaku Terencana bertujuan untuk menjelaskan tingkah laku Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya, yaitu sikap atau tindakan Wajib Pajak dipengaruhi oleh niat dan norma subjektif yang dirasakan. Menurut TPB ini, apabila Wajib Pajak menerima pelayanan yang memuaskan, adanya pengawasan dan pemeriksaan pajak, maka diperkirakan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Teori Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance model*)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh (Davis, 2011). Teori ini menerangkan faktor-faktor penentu penerimaan suatu informasi berbasis teknologi oleh individu dan pengaruhnya terhadap individu tersebut. Penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi dan reaksi pengguna teknologi itu sendiri. Tolok ukur suatu penerimaan suatu teknologi ialah persepsi pengguna mengenai kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Sesuai dengan teori TAM ini, maka Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan digitalisasi administrasi perpajakan yang mudah digunakan dan Wajib Pajak menjadi tidak ada kesulitan untuk melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga diharapkan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak bisa dirumuskan sebagai tindakan taat dan tunduk pada ketentuan pajak. Menurut (Rahayu, 2017) kepatuhan pajak dibagi menjadi kepatuhan formal dan material. Apabila Wajib Pajak melakukan pendaftaran sendiri untuk mendapatkan NPWP, menghitung pajak yang terutang dan membayarkannya sesuai ketentuan, serta mengirimkan laporan SPT masa dan SPT Tahunannya dengan tidak terlambat sesuai dengan peraturan pajak, maka Wajib Pajak tersebut sudah memenuhi kepatuhan pajak secara formal. Pemenuhan kepatuhan formal saja tidak cukup, Wajib Pajak juga harus memenuhi kepatuhan material. Kepatuhan material adalah kondisi saat Wajib Pajak secara substansial melaksanakan seluruh ketentuan material pajak yaitu menghitung dan menyetor pajak dengan sebenar-benarnya serta mengisi SPT secara benar dan lengkap sesuai ketentuan pajak yang berlaku, kemudian melaporkannya sebelum tenggang waktu berakhir.

Pelayanan Pajak

(Keller, 2013) mendefinisikan pelayanan yaitu apabila suatu pihak memberikan sesuatu kepada pihak lainnya yang prinsipnya bukan berbentuk materi dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Menurut PMK No. 79 tahun 2015, fungsi pelayanan kepada Wajib Pajak yang ditugaskan kepada AR yaitu memproses permohonan Wajib pajak, mengusulkan pembetulan tagihan pajak, melakukan konsultasi pajak, membimbing Wajib Pajak supaya dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan menyelesaikan proses pengajuan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengawasan Pajak

(Dzulay et al., 2017) menyatakan bahwa pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan dari tujuan perencanaan, perancangan sistem informasi timbal balik, perbandingan aktivitas sebenarnya dengan kriteria yang sudah ditentukan sebelumnya, pengidentifikasian dan pengukuran penyimpangan serta pengambilan langkah perbaikan yang diperlukan supaya seluruh sumber daya yang ada pada perusahaan berfungsi sebagaimana mestinya untuk pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditentukan. PMK No. 79/PMK.01/2015 pasal 4 menjelaskan bahwa dalam menjalankan fungsi pengawasan *Account Representative* mempunyai tugas membuat profil Wajib Pajak, memuktahirkan data Wajib pajak, menganalisis performa Wajib Pajak dan mengawasi kepatuhan pelaksanaan perpajakan Wajib Pajak. Apabila ditemukan ketidaksesuaian maka dapat memberikan himbauan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Pemeriksaan Pajak

Pengertian Pemeriksaan pada PMK nomor 17 tahun 2013 adalah kegiatan pengumpulan dan pengolahan data, informasi, dan bukti yang ada sesuai dengan undang-undang dan mempunyai tujuan untuk memastikan kepatuhan pelaksanaan kewajiban pajak maupun tujuan lain sesuai dengan undang-undang pajak yang berlaku. Tujuan dari pemeriksaan pajak adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban maupun untuk tujuan lainnya. Jenis pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dapat berupa pemeriksaan lapangan yang dilakukan di tempat tinggal, tempat usaha, atau tempat bekerja WP, serta tempat lain yang dianggap perlu dan pemeriksaan kantor yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak.

Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Transformasi digital yang berubah secara luas dan cepat dapat menimbulkan tantangan yang besar bagi kebijakan publik, termasuk pajak. Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi teknologi informasi dengan mengembangkan *core tax system* DJP maupun sistem pendukung yang lain. Digitalisasi administrasi perpajakan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak meliputi proses pendaftaran NPWP, proses pembayaran hingga pelaporan SPT dan dokumen pajak lainnya.

HIPOTESIS

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak sering membandingkan kualitas pelayanan yang mereka terima dengan harapan atau keinginan yang ada pada persepsi mereka. Apabila pelayanan pajak yang diterima sesuai atau diatas harapan Wajib Pajak, maka Wajib Pajak mengatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus adalah baik. Sebaliknya jika Wajib Pajak menerima pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka maka Wajib Pajak menyebut pelayanan fiskus tersebut tidak baik. Hal ini relevan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) menerangkan bahwa suatu perilaku terbentuk karena adanya niat, dan norma subyektif yang dirasakan. Pada penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan adanya kualitas pelayanan optimal yang diterima Wajib pajak seperti adanya sarana dan prasarana yang nyaman, jumlah petugas pajak dibagian pelayanan terpadu memadai, AR bersikap sopan, ramah dan dapat menjalin komunikasi yang baik dengan Wajib Pajak, pelayanan dilakukan dengan cepat dan tepat maka akan ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa pelayanan *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini sesuai dengan penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) dan penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan pelayanan pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan penjabaran di atas maka hipotesis dapat dirumuskan:

H1: Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Teori kepatuhan dan teori perilaku terencana (TPB) yang menyatakan bahwa seseorang mematuhi hukum karena adanya penalti, dan karena ada tekanan sosial sehingga teori ini relevan dengan pengawasan dari *Account Representative* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) mengemukakan bahwa AR yang melakukan pengawasan dengan menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, menghimbau untuk menyetorkan pajak SPT masa dan tahunan dan memberikan usulan untuk dilakukan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang ada, akan membuat Wajib Pajak lebih mematuhi pelaksanaan kewajiban pajaknya. Penelitian (Deli & Murtani, 2019) juga menyatakan kepatuhan Wajib Pajak yang mendaftarkan sendiri untuk memiliki NPWP, menghitung dan menyetorkan kembali kekurangan pajaknya, menghitung dan membayar pajak terutang, dan membayar tagihan pajak akan semakin meningkat apabila ada pengawasan dari *Account Representative*. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di

atas, dan hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Deli & Murtani, 2019), maka hipotesis dapat dirumuskan:

H2: Pengawasan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Perpektif instrumental pada teori kepatuhan (*Compliance Theory*) mengasumsikan bahwa perilaku individu untuk mematuhi peraturan karena takut adanya sanksi atau penalti, dan pada teori perilaku terencana (TPB), tindakan seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yang dirasakan, sehingga pemeriksaan pajak mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk menghindari sanksi dan penalti yang akan timbul apabila tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar. Beberapa penelitian sebelumnya yaitu (Wahda et al., 2018) menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan menyimpulkan bahwa pemeriksaan pajak yang semakin baik, maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dan (Prihastini & Fidiana, 2019) menyatakan bahwa apabila pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh fiskus semakin sering dilakukan maka akan semakin baik pula kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan hasil penelitian (Wahda et al., 2018) dan penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) yaitu pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, maka hipotesis dapat dirumuskan:

H3: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Digitalisasi administrasi perpajakan akan memudahkan fiskus untuk memberikan pelayanan pajak karena fiskus mempunyai data yang lengkap dan terperinci atas Wajib Pajak tersebut. Di lain pihak, adanya dukungan layanan digital pada laman DJP *online* akan memudahkan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran dan pelaporan pajaknya. Teori penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu teknologi adalah kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan teknologi tersebut. Dengan adanya layanan perpajakan online yang mudah digunakan diharapkan semakin meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Obert, *et al* (2018) menjelaskan bahwa penggunaan *e-filing* yang mudah membuat Wajib Pajak dapat lebih cepat untuk melaporkan pajaknya sehingga ada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama untuk penelitian (Night & Bananuka, 2020), menunjukkan penerapan *e-tax system* serta sikap Wajib Pajak terhadap *e-tax system* secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) dan penelitian (Antari, 2019) memperlihatkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif atas diterapkannya sistem administrasi perpajakan yang modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian (Wahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan *e-tax system* juga mempunyai positif terhadap kepatuhan perpajakan. Wajib Pajak yang mengharapkan kemudahan pelayanan pajak yang didukung melalui digitalisasi administrasi perpajakan dan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang menunjukkan ada pengaruh positif atas digitalisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka hipotesis dapat dirumuskan :

H4: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak badan.**Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Dengan digitalisasi administrasi perpajakan (*e-tax system*), Direktorat Jenderal Pajak akan dapat dengan cepat mendeteksi ketidakpatuhan Wajib Pajak karena memiliki sistem teknologi informasi yang terintegrasi dengan keakuratan data yang tinggi. *Account Representative* (AR) yang melakukan pengawasan akan dengan mudah mengetahui profil risiko dan ketidakpatuhan setiap Wajib Pajak dari data yang tersedia di kantor pajak. Digitalisasi akan memperkuat pengawasan dalam setiap prosedur perpajakan karena setiap data atau transaksi yang masuk akan memiliki *digital traces* atau jejak digital. Salah satu alasan yang mempengaruhi suatu teknologi dapat diterima menurut teori TAM adalah kebermanfaatan teknologi tersebut, sehingga dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan seorang *Account Representative* (AR) dapat meningkatkan kinerjanya. Penelitian (Joman et al., 2020) menyebutkan bahwa diterapkannya e-SPT menunjukkan aruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Penggunaan e-SPT memudahkan *Account Representative* (AR) untuk mengawasi Wajib Pajak yang belum melapor pajak sehingga AR dapat menerbitkan surat tagihan dan surat pemberitahuan atas besarnya nilai tagihan pajak yang belum dibayarkan, memberikan himbauan untuk menyetorkan pajak, melaporkan SPT dan memberikan usulan pemeriksaan pajak atau penyidikan sesuai dengan peraturan yang ada seperti yang dinyatakan dalam penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017). Penelitian (Deli & Murtani, 2019) menyatakan bahwa pengawasan AR yang efektif memegang peranan penting untuk peningkatan kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa pengawasan dari fiskus dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dan dengan adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang memudahkan AR untuk melaksanakan tugasnya, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

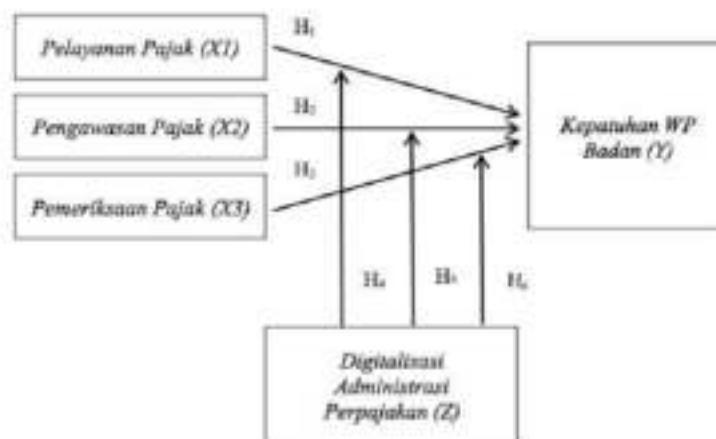
H5: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.**Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Pemeriksaan pajak dilakukan untuk memastikan pelaksanaan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak maupun tujuan lainnya sesuai ketentuan pajak. Untuk mendukung administrasi pemeriksaan, mulai dari kegiatan persiapan, pelaksanaan dan pelaporan pemeriksaan, Direktorat Jenderal Pajak telah mengembangkan Aplikasi *Desktop* Pemeriksaan (Derik) yang dapat menyimpan setiap prosedur dan tahapan kegiatan pemeriksaan sesuai dengan peraturan yang berlaku (SE 10/PJ/2020). Persepsi kegunaan dalam teori TAM (*Technology Acceptance Model*) relevan dengan aplikasi Derik ini, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem administrasi perpajakan di Direktorat Jenderal Pajak. Pemeriksaan pajak juga diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang menurut perspektif instrumental dan normatif dalam teori kepatuhan (*Compliance Theory*) menjelaskan bahwa individu akan mematuhi peraturan yang ada karena adanya hukuman atau penalti apabila tidak mematuhi peraturan tersebut. Penelitian (Wahda et al., 2018) menyimpulkan bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat. Penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan jika semakin sering

pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus akan membuat kepatuhan Wajib Pajak menjadi semakin meningkat. Penelitian (Ajala & Adegbaie, 2020) mengungkapkan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif terhadap penilaian pajak (*tax assessment*). Dengan adanya pelaporan pajak melalui e-SPT, maka Fiskus menjadi semakin mudah untuk mendeteksi ketidakpatuhan Wajib Pajak. Hal ini akan membuat kesadaran Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya semakin meningkat. Hal ini searah dengan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) yang mengungkapkan bahwa penerapan sistem administrasi pajak yang modern akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Sesuai dengan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017), (Wahda et al., 2018), penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) dan penelitian (Ajala & Adegbaie, 2020) serta Direktorat Jenderal Pajak yang terus mengembangkan teknologi untuk meningkatkan sistem digitalisasi maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H6: Digitalisasi administrasi perpajakan memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Rerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.
Rerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang didasarkan pada filosofi positif berguna untuk mempelajari kelompok atau sampel tertentu, mendapatkan data melalui kuesioner, mengkaji data kuantitatif atau statistik, dan menguji hipotesis tertentu. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif untuk

menyimpulkan apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak. Rumusan masalah diukur dengan metode kausalitas yaitu masalah penelitian yang menanyakan keterkaitan yang bersifat sebab akibat antara dua objek pengamatan atau lebih yang disebut dengan variabel. Data objek penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dengan mengirimkan kuesioner untuk dijawab oleh responden. Unit analisis penelitian ini yaitu individu yang menjadi responden yang menangani pajak perusahaan dan berhubungan langsung dengan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Prosedur Pengumpulan Data

Populasi yang menjadi subjek penelitian ini yaitu responden dari Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Cengkareng. Dari populasi tersebut diambil sampel dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel dipilih dengan menentukan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Responden yang menjadi sampel penelitian ini harus memenuhi kriteria berikut ini : 1). Wajib Pajak Badan yang sudah terdaftar sebagai Wajib Pajak minimal selama lima tahun; 2). Wajib Pajak Badan yang pernah mendapat pelayanan dan pengawasan dari *Account Representative* dalam periode lima tahun terakhir ; 3). Wajib Pajak Badan yang mendapat pemeriksaan pajak dalam periode lima tahun terakhir. Pengumpulan data dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang terdaftar di KPP Cengkareng. Untuk penentuan jumlah sampel dihitung dengan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar sebesar 10%.

Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan model *Partial Least Square* (PLS). (Ghozali, 2018) menetapkan cara kerja PLS yaitu weight estimate untuk menghasilkan nilai skor dari variabel. Metode analisis ini memiliki dua aspek inti dalam proses pengujiannya, yaitu model pengukuran (*Measurement model*) dan model struktural (*Structural model*).

Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model pengukuran merupakan proses perhitungan indikator pembentuk terhadap variabel. Model pengukuran ini biasanya disebut *outer model*. Proses *outer model* ini dilakukan untuk mengukur seberapa baik keterkaitan setiap indikator dalam menjelaskan dan merefleksikan suatu variabel dalam suatu pemodelan yang dapat dicapai dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Pengujian validitas pada *outer model* yaitu menggunakan uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) dan uji validitas diskriminan (*Discriminant Validity*). Tujuan uji validitas konvergen (*Convergent Validity*) adalah supaya diketahui keabsahan dari kuatnya setiap korelasi antara indikator dengan konsep atau variabelnya. Penilaian validitas konvergen berdasarkan perolehan nilai *outer loading* yaitu angka yang dihasilkan dari hubungan setiap indikator terhadap variabelnya dan nilai *outer loading* yang diperoleh harus lebih besar dari 0,7. Selain itu Convergent validity juga didapat dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). AVE adalah nilai yang dimiliki oleh setiap variabel. Untuk menyatakan suatu indikator itu valid maka batas minimum nilai AVE harus diatas 0,5 dan jika nilai kurang dari 0,5 maka menjadi tidak valid secara konvergen. Uji validitas diskriminan (*Discriminant*

Validity) adalah pengujian untuk melihat apakah dua variabel cukup berbeda satu dengan lainnya. Apabila nilai hubungan suatu variabel terhadap variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai hubungan variabel tersebut dengan keseluruhan variabel lainnya, maka dapat dikatakan uji validitas diskriminan sudah terpenuhi.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data merupakan suatu uji yang mengukur indikator dari suatu variabel yang terdapat dalam suatu kuesioner. Apabila jawaban seseorang dalam kuesioner tetap atau hampir tidak berubah apabila ditanyakan dalam kesempatan yang berbeda, maka dapat dikatakan bahwa kuesioner tersebut adalah reliabel atau handal. Uji Reliabilitas pada outer model dengan melakukan uji *Internal Consistency Reliability* dengan melihat nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*. Variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* diatas 0,70.

Model Struktural (*Structural Model*)

Dalam model struktural (*inner model*) pengujian yang dilakukan untuk memastikan tingkat kecocokan data dalam model adalah akurat disebut uji *Goodness-of-Fit* (GoF). Uji GoF didapatkan melalui pengujian hubungan antar variabel R-Square (R2) serta pengujian predictive relevance (Q2). Nilai R-Square (R2) merupakan koefisien determinasi pada variabel dependen. Menurut (Chin, 1998) , nilai R-Square (R2) sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah). Evaluasi *predictive relevance* (Q2) atau *Stone-Geisser's Value* dilakukan dengan prosedur blindfolding pada bagian *construct cross validated redundancy* yang bertujuan untuk mengetahui kapabilitas prediksi. Rentang nilai evaluasi prediktif relevan (Q2) antara nol sampai satu, dan apabila semakin mendekati angka satu berarti model semakin baik. Apabila angka yang dihasilkan 0,02 maka dikategorikan kecil, 0,15 dikategorikan sedang dan 0,35 dikategorikan besar.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan langkah yang digunakan untuk mengukur kebenaran suatu pernyataan secara statistik apakah ada keterkaitan antara dua variabel atau lebih dan bagaimana arah korelasi variabel independen dengan variabel dependen, sehingga keputusan dapat diambil. Model regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 LP + \beta_2 AP + \beta_3 RP + \beta_4 DP + \beta_5 LPDP + \beta_6 APDP + \beta_7 RPD + e$$

Keterangan :

KWP = Kepatuhan Wajib Pajak Badan

α = Konstanta

β = Koefisien Regresi

LP = Pelayanan Pajak

AP = Pengawasan Pajak

RP = Pemeriksaan Pajak

DP = Digitalisasi Administrasi Perpajakan

e = Standar error

Uji hipotesis dapat dilakukan setelah mendapatkan hasil dari pengujian *inner model* (model struktural) yang meliputi output R-square, koefisien parameter (*path coefficient*) dan t-statistik. Suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dapat dilihat dari nilai signifikansi antar variabel, *t-statistic* dan *p-values*. Ketentuan yang harus terpenuhi adalah untuk dapat membuat kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak yaitu angka t-statistik >1.64 dengan tingkat signifikansi *p-value* 0,05 ($\alpha = 5\%$) dan satu arah (*one-tailed*) serta koefisien beta mempunyai nilai positif. Jika *p-value* lebih kecil daripada 0,05 maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh. Sebaliknya, jika *p-value* lebih besar daripada 0,05 maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, minimum, maksimum dan varian.

Tabel 1
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Mean	Min	Max	Standard Deviation
Pelayanan Pajak (LP)	100	4,186	2,000	5,000	0,551
Pengawasan Pajak (AP)	100	4,043	1,000	5,000	0,638
Pemeriksaan Pajak (RP)	100	4,182	1,000	5,000	0,653
Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DP)	100	4,695	3,000	5,000	0,494
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	100	4,610	3,000	5,000	0,511

Pada tabel 1 dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai nilai mean diatas 4, ini menunjukkan rata-rata responden menjawab setuju untuk masing-masing indikator yang ada pada setiap variabel. Nilai standar deviasi pemeriksaan pajak yang paling besar yaitu 0,653 ini menunjukkan bahwa variasi sebaran variabel pemeriksaan pajak (RP) tersebar paling lebar, yang berarti jawaban responden atas variabel pemeriksaan pajak sangat bervariasi mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Nilai standar deviasi variabel digitalisasi administrasi perpajakan (DP) paling kecil yaitu sebesar 0,494 dan nilai mean-nya paling besar yaitu sebesar 4,695, ini berarti rata-rata responden menjawab setuju dan sangat setuju dan rentang variasi sebaran jawaban juga kecil, ini dapat diartikan bahwa jawaban responden lebih homogen.

Uji Hipotesis

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu harus melakukan uji kualitas data yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas. Validitas dan reliabilitas suatu data dengan melihat nilai AVE, Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa semua variabel adalah valid dan reliabel.

Tabel 2
Kualitas Data

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Pelayanan Pajak (LP)	0,807	0,919	0,943
Pengawasan Pajak (AP)	0,648	0,866	0,902
Pemeriksaan Pajak (RP)	0,781	0,944	0,955
Digitalisasi Administrasi Perpajakan (DP)	0,815	0,975	0,978
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,797	0,914	0,940

Tabel 3
R-Square dan Q-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted	Q-Square
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	0,469	0,429	0,352

Pada tabel 3, Nilai R-Square sebesar 0,469 dan nilai Adjusted R-Square sebesar 0,429 termasuk dalam kategori moderat, dan nilai Q-Square 0,352 yang berarti model memiliki predictive relevance yang besar.

Tabel 4
T-Statistik dan P-Values

Variabel	Arah Hipotesis	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keputusan
LP → KWP	Positif	0,190	1,662	0,049	H1 diterima
AP → KWP	Positif	-0,038	0,381	0,352	H2 Ditolak
RP → KWP	Positif	0,491	4,340	0,000	H3 Diterima
LP*DP → KWP	Positif	-0,210	1,319	0,094	H4 Ditolak
AP*DP → KWP	Positif	0,168	1,017	0,155	H5 Ditolak
RP*DP → KWP	Positif	-0,037	0,250	0,401	H6 Ditolak

Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel 4, bahwa Hipotesis 1 diterima karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,64 ($1,662 > 1,64$), nilai parameter koefisiennya bernilai positif yaitu 0,190 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 ($0,049 < 0,05$). Hipotesis 2 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($0,381 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,038 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,352 > 0,05$). Hipotesis 3 diterima karena nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,64 ($4,340 > 1,64$), nilai parameter koefisiennya bernilai positif yaitu 0,491 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hipotesis 4 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($1,319 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,210 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,094 > 0,05$). Hipotesis 5 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($1,017 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar 0,168 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,155 > 0,05$). Hipotesis 6 ditolak, karena nilai *t-statistic* lebih kecil dari 1,64 ($0,250 < 1,64$), nilai parameter koefisiennya sebesar -0,037 dan nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 ($0,401 > 0,05$).

Pembahasan

Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Deli & Murtani, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Account Representative* (AR) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal yang sama dengan hasil penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) yang menguji pengaruh kepatuhan Wajib Pajak atas pelayanan *Account Representative* dan penelitian (Syahputra & Simanjutak, 2018) menjelaskan bahwa pelayanan *Account Representative* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta penelitian (Prihastini & Fidiana, 2019) juga menunjukkan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga relevan dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) menerangkan bahwa suatu perilaku terbentuk karena adanya niat, dan norma subjektif yang dirasakan. Oleh sebab itu jika Wajib Pajak puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari fiskus maka Wajib Pajak cenderung akan lebih mematuhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya.

Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa Pengawasan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Widomoko & Nofryanti, 2017) dan (Deli & Murtani, 2019) yang menunjukkan pengaruh positif atas pengawasan *Account Representative* terhadap pengaruh kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan Teori Perilaku Terencana (TPB) yang menjelaskan tingkah laku Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajaknya, yaitu sikap atau tindakan Wajib Pajak dipengaruhi oleh niat dan norma subjektif yang dirasakan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan pajak seperti apapun yang dilakukan oleh fiskus tidak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Wahda et al., 2018) menguji pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan menyimpulkan bahwa semakin baik pemeriksaan pajak maka kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dan (Prihastini & Fidiana, 2019) menyatakan bahwa semakin sering pemeriksaan yang dilakukan oleh fiskus maka akan semakin baik kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini relevan dengan perspektif instrumental pada teori kepatuhan (Compliance Theory) mengasumsikan bahwa perilaku individu untuk mematuhi peraturan karena takut adanya sanksi atau penalti, dan pada teori perilaku terencana (TPB), tindakan seseorang dipengaruhi oleh norma subjektif yang dirasakan, sehingga pemeriksaan pajak mendorong Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajibannya untuk menghindari sanksi dan penalti yang akan timbul apabila tidak melaksanakan kewajibannya dengan baik dan benar.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian (Night & Bananuka, 2020) dan (Wahyuni et al., 2020) menunjukkan penerapan e-tax system secara signifikan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, juga tidak sesuai dengan penelitian (Antari, 2019) dan (Astana & Merkusiwati, 2017) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif atas penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maupun penelitian (Wahyuni et al., 2020) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan e-tax system juga mempunyai positif terhadap kepatuhan perpajakan. Berdasarkan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Namun walaupun adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang bermanfaat dan mudah digunakan, tidak memperkuat pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pengawasan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pelaksanaan digitalisasi administrasi perpajakan bertujuan menjadikan fiskus mempunyai informasi data yang terintegrasi dan akurat, sehingga memudahkan fiskus untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun adanya digitalisasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh langsung pengawasan yang dilakukan oleh fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian (Joman et al., 2020) menyebutkan bahwa penerapan e-SPT menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan, maupun penelitian (Deli & Murtani, 2019) menyatakan bahwa efektivitas pengawasan *Account Representative* mempunyai peranan penting atas peningkatan kepatuhan wajib pajak badan. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan penelitian (Antari, 2019) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif atas penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maupun penelitian (Night & Bananuka, 2020), penelitian (Ajala & Adeghie, 2020) dan penelitian (Wahyuni et al., 2020) yang menyatakan ada hubungan positif antara e-tax system dan kepatuhan perpajakan. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Adanya manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tidak memperkuat pengawasan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Moderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan atas Pengaruh Pemeriksaan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Hasil pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ketika digitalisasi administrasi perpajakan berfungsi sebagai variabel moderasi

maka tidak dapat memperkuat pengaruh langsung dari pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian (Ajala & Adegbe, 2020) menyatakan bahwa digitalisasi administrasi berpengaruh positif terhadap penilaian pajak (tax assessment), dan penelitian (Astana & Merkusiwati, 2017) yang menyatakan bahwa penerapan sistem administrasi pajak yang modern akan meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan teori TAM bahwa faktor diterimanya suatu teknologi adalah manfaat dari teknologi tersebut dan kemudahan penggunaannya. Walaupun adanya digitalisasi administrasi perpajakan yang bermanfaat dan mudah digunakan, tidak memperkuat pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah pelayanan dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, tetapi pengawasan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Digitalisasi administrasi perpajakan juga tidak dapat memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan maupun pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Keterbatasan

Keterbatasan dari penelitian ini yaitu peneliti memperoleh data berdasarkan jawaban kuesioner dari responden, yang disebar saat pandemi, sehingga ada kemungkinan mempengaruhi jawaban responden dan ada kemungkinan responden tidak menjawab kuesioner sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya agar dapat meneliti kembali penyebab pengawasan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan maupun penyebab digitalisasi administrasi perpajakan tidak memperkuat pengaruh pelayanan, pengawasan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan, dengan mengganti butir-butir pertanyaan pada kuesioner dan menggunakan kuesioner terbuka yang berisi pertanyaan mengenai harapan Wajib Pajak terhadap fiskus. Peneliti selanjutnya juga dapat menambah variabel penelitian lain sehingga akan didapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajala, M. O. O., & Adegbe, F. F. (2020). Effects of information technology on effective tax assessment in Nigeria. *Journal of Accounting and Taxation*, 12(4), 126–134. <https://doi.org/10.5897/jat2020.0416>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Research Methods*, 179–211. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1493416>

- Alshrouf, M. (2019). The effect of tax audit using the computer on tax non-compliance in Palestine. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(3), 296–304. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i3/5678>
- Antari, N. L. P. Y. (2019). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 221. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p09>
- Arifin, S. B., & Syafii, I. (2019). Penerapan e-filing, e-billing dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Medan Polonia. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 9. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.1979>
- Astana, I. W. S., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2017). Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Januari*, 181, 2302–8556.
- Audu, S. I., & Ishola, K. (2021). *Digital economy and tax administration in Nigeria*. 9(September). <https://doi.org/10.11216/gsj.2021.09.54166>
- Chin, W. W. (1998). *The partial least squares approach to structural equation modeling* (Modern Met). Lawrence Erlbaum Associate.
- Daulay, R. P., K, P. H., P, P. L., & R, A. (2017). *Manajemen*.
- Davis, F. D. (2011). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Deli, L., & Murtani, A. (2019). Dampak kualitas pelayanan dan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 19(2), 229–240.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Vol. 25). Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Joman, J. M. C. De, Sastri, I. I. D. A. M., Satsri, M., & Ditrini, L. K. (2020). Pengaruh biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Denpasar Barat. *Jurnal Riset Akuntansi Warmadewa*, 1(1), 50–54. <https://doi.org/10.22225/jraw.1.1.1544.50-54>
- Keller, K. L. (2013). *Marketing Management* (Issue October). <http://books.google.cz/books?id=pkWsyjLsfGgC>
- Night, S., & Banamika, J. (2020). The mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 25(49), 73–88. <https://doi.org/10.1108/JEFAS-07-2018-0066>
- Nugrahanto, A., & Andri Nasution, S. (2019). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN)*, 1(1), 21. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v1i1.607>
- Prihastini, R. N., & Fidiana, F. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, pemeriksaan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Dan Riset Akuntansi*, 1–17.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan : konsep dan aspek formal*. Rekayasa Sains.
- Sifile, O., Kotsai, R., Mabvure, J. T., & Chavunduka, D. (2018). Effect of e-tax filing on tax compliance: A case of clients in Harare, Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 12(11), 338–342. <https://doi.org/10.5897/ajbm2018.8515>
- Syahputra, H. E., & Simanjutak, O. de P. (2018). Pengaruh pelayanan, konsultasi, dan pengawasan account representative (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Mutiara Akuntansi*, 3(1), 27–32.

- Tyler, T. (1990). *why people obey law* (N. H. and London (ed.)). Yale University Press.
- Wahda, N. S. R., Bagianto, A., & Yuniati, Y. (2018). Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan dampaknya terhadap efektivitas penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(2), 115–143. <https://doi.org/10.31955/jimea.vol2.iss2.pp115-143>
- Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020). Analisa pengaruh penerapan e-System perpajakan dan kebijakan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi di KPP pratama Bangkinang). *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan ...*, 13(2), 88–97. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/article/view/3835>
- Widomoko, & Nofryanti. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Pengawasan Dan Konsultasi Oleh Account Representative (Ar) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kpp Menteng Satu Jakarta Pusat)*. 2(01), 132–146.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-136/PJ/2014 tentang *Penetapan Pengusaha Kena Pajak yang Diwajibkan Membuat Faktur Pajak Berbentuk Elektronik*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor: KEP-173/PJ/2004 tentang *Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dengan Sistem E-Registration*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-05/PJ/2017 tentang *Pembayaran Pajak secara Elektronik*.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-16/PJ/2014 tentang *Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 9/PMK.03/2018 tentang *Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT)*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012 tentang *tata cara penetapan dan pencabutan penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 79/PMK.01/2015 tentang *Account Representative pada Kantor Pelayanan Pajak*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 147/PMK.03/2017 tentang *Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak*
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 184/PMK.03/2015 tentang *Tata Cara Pemeriksaan*.

Artikel 33

ORIGINALITY REPORT

12%	15%	6%	0%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.scilit.net Internet Source	4%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	4%
3	attractivejournal.com Internet Source	2%
4	ojs.unpkediri.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 2%
Exclude bibliography	On		

Artikel 33

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18