

**ANALISIS PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK  
(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar  
Lampung Satu)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**



**Oleh :**

**Elda Mareta  
NPM. 1651010391  
Program Pendidikan : Ekonomi Syari'ah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/2022**

**ANALISIS PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK,  
PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK  
(Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar  
Lampung Satu)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E)  
dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh :**

**Elda Mareta  
NPM. 1651010391**

**Program Pendidikan : Ekonomi Syari'ah**

**Pembimbing I : Evi Ekawati, S.E., M.Si.  
Pembimbing II : Yeni Susanti, M.A**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443/2023**

## ABSTRAK

Sumber penerimaan negara yang terbesar bersumber dari pajak. Penerimaan pajak ini sangat penting karena pajak digunakan untuk pembangunan negara dan untuk memenuhi belanja negara. Peranan pajak juga sangat penting bagi pemerintah daerah, terkhusus pemerintah Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan pembangunan pemerintah membutuhkan dana untuk pemenuhan hal-hal yang dibutuhkan, dana tersebut diambil oleh pemerintah melalui pajak yang diambil dari masyarakat sehingga pajak ini menjadi salah satu kewajiban masyarakat daerah dan pembangunan. Pembangunan yang terjadi di kota Bandar Lampung dari tahun ke tahun kian meningkat tentunya hal ini harus dibarengi dengan pemasukan pemerintah terutama dalam perpajakan. Secara sederhana tingkat kepatuhan wajib pajak tercermin dalam persentase pelaporan surat pemberitahuan (SPT). Penerimaan pajak yang belum mencapai target disebabkan beberapa faktor diantaranya tingkat kepatuhan masih terbilang rendah. Modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan itu perlu memiliki kemampuan yang baik untuk memegang pelayanan dan pengadministrasian karena tidak semua orang dapat melakukannya terlebih dengan mengedepankan pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan.

Rumusan masalah yang telah diraikan dalam penelitian ini, sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu, Bagaimana Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu, dan Bagaimana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu, Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerimaan Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam.

Metode Penelitian pada penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan di lapangan atau di responden, dalam penelitian ini penulis

menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian yang berupa angka–angka dan analisis menggunakan statistik. populasi dalam penelitian ini adalah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Bandar Lampung Satu. sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Hasil pengujian secara parsial variabel kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu menunjukkan bahwa tidak terjadi kenaikan pada kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak juga tidak mengalami kenaikan. Hasil pengujian secara parsial variabel pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pajak mengalami peningkatan yang baik namun tidak berdampak pada kenaikan penerimaan pajak. Hasil pengujian secara parsial variabel sistem administrasi perpajakan modern terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu. Hasil dalam penelitian menunjukkan sistem administrasi perpajakan modern mengalami perubahan yang lebih baik maka akan meningkatkan penerimaan pajak. Dalam pandangan ekonomi Islam, kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern jika diaplikasikan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

**Kata Kunci: Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Penerimaan Pajak**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elda Mareta  
NPM : 1651010391  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu)**”, adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka, apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Mei 2022

Elda Mareta  
NPM : 1651010391



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak” disusun oleh Elda Marita, NPM. 1651010391, program studi Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam sidang Muaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Selasa, 13 September 2022.

**TIM PENGUJI**

**Ketua Sidang : Femei Purnamasari, S.E., M.S.I**

**Sekertaris : Alief Rakhman Setyanto, S.E., M.E**

**Penguji I : Ersi Sisdianto, M.Ak**

**Penguji II : Yeni Susanti, M.A**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Prof. Dr. Tulus Suyanto, M.M., Akt., C.A**

**NIP. 197009262008011008**



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin, I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

**PERSETUJUAN**

**Judul : ANALISIS PENGARUH KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM  
ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN  
TERHADAP PENERIMAAN PAJAK**

**Nama : Elda Marita  
NPM : 1651010391  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam**

**MENYETUJUI**

Untuk Dimunaqasyahkan dan Dipertahankan dalam  
Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Evi Ekawati, S.E., M.Si**  
**NIP. 197602022009122001**

**Yeni Susanti, M.A**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi Syariah**

**Dr. Erike Anggrheni, M.E.sy**  
**NIP. 1982080820110120009**

## MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

*Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Qs. An-Nissa: 29)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Al-qur'an, 4:29



## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tuaku, Ayahanda Hamidi dan Ibunda Tati Maryati tercinta yang telah menjadi motivator terbesar dalam hidupku dan terima kasih selalu ku persembahkan atas jasa, pengorbanan, mendidik dan membesarkanku dengan penuh sayang serta senantiasa mendo'akan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan di UIN Raden Intan Lampung. Kepada sahabat yang selalu mendengarkan cerita keluh kesahku setiap hari serta selalu mengajarkan hal hal baik dan mendoakan memberikan dukungan untuk penulis. Almamater kebanggaanku UIN Raden Intan Lampung.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Elda Mareta, Lahir pada tanggal 06 Juni 1998, sebagai anak lahir dari pasangan Bapak Hamidi dan Ibu Tati Maryati. Riwayat Pendidikan penulis sebagai berikut:

1. SDN 01 Tiuh baru selesai tahun 2010
2. SMPN 02 Way Tenong selesai tahun 2013
3. SMAN 02 Way Tenong selesai tahun 2016

selanjutnya penulis mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dimulai pada Tahun 2016.

Bandar Lampung, 16 Mei 2022

Elda Mareta

NPM : 1651010391

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayahNya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KEPATUHAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN PAJAK, DAN SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN TERHADAP PENERIMAAN PAJAK (Studi Kasus Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu)”**. Sholawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Ekonomi Syari’ah. Atas bantuan semua pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini, tak lupa dihanturkan terimakasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terimakasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ruslan Abdul Ghofur Noor, M.S.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
2. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy, selaku ketua jurusan Ekonomi Syari’ah Fakultas Ekonomis dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.
3. Evi Ekawati, S.E,. M.E, selaku Pembimbing Akademik (PA) sekaligus Pembimbing I yang dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Yeni Susanti, M.A. selaku pembimbing II yang telah membina dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen serta Karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan motivasi serta memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini. Pimpinan dan Karyawan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan

Universitas yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.

6. Teman seperjuangan Ekonomi Syari'ah angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga menemukan judul penelitian ini.
7. Dan semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga kita selalu terjalin dalam *Ukhuwah Islamiyah*.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan kemampuan yang penulis miliki. akan tetapi diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya dalam bidang khasanah Perbankan Syariah

Bandar Lampung, 16 Mei 2022

Elda Mareta  
NPM : 1651010391

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	2
C. Latar Belakang Masalah .....	3
D. Batasan Masalah .....	7
E. Rumusan Masalah.....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Grand Theory.....	11
1. <i>Stewardship Theory</i> .....	11
2. Perspektif Ekonomi Islam .....	13
B. Pajak .....	18
1. Pengertian Pajak .....	18
2. Fungsi Pajak .....	18
3. Jenis-Jenis Pajak .....	19
C. Penerimaan Pajak.....	20
1. Pengertian Penerimaan Pajak.....	20
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak .....	20
D. Kepatuhan Perpajakan .....	22
1. Pengertian Kepatuhan Perpajakan.....	22
2. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak.....	22

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak .....	23
E. Pelayanan Pajak .....	23
1. Pengertian Pelayanan Pajak .....	23
2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak.....	24
F. Sistem Administrasi Perpajakan Modern .....	26
1. Pengertian Sistem Administrasi Perpajakan Modern .....	26
2. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	26
3. Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern.....	26
G. Penelitian Tedahulu .....	27
H. Kerangka Pikir .....	30
I. Hipotesis Penelitian .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel .....	35
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Definisi Operasional Variabel.....	37
F. Alat Analisis Data.....	38
1. Uji Kualitas Data .....	39
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil .....	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
2. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung .....	41
3. Data Deskriptif Responden.....	43
B. Hasil dan analisis data .....	47
1. Uji Analisis Instrumen.....	47
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	50
3. Uji Hipotesis.....	50
C. Pembahasan.....	53
1. Pengaruh kepatuhan wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak.....	53
2. Pengaruh pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak .....	55

3. Pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap penerimaan pajak .....	56
4. Kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern dalam perspektif ekonomi dalam Islam .....	56

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran (2016-2018).....	3
Tabel 1.2 Jumlah Wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Bandar Lampung .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Skor jawaban Kuesioner Berdasarkan Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X1).....	42
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Variabel Pelayanan Pajak (X2) .....	43
Tabel 4.3 Hasil tanggapan Responden Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X3).....	43
Tabel 4.4 Hasil tanggapan Responden pada Penerimaan Pajak (Y) .....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.6 Composite Reliability .....	47
Tabel 4.7 R-Square .....	48
Tabel 4.8 Hasil P-Value .....	50



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Sebagai kerangka awal guna mendapatkan gambaran jelas dan memudahkan dalam memahami skripsi ini, maka perlu adanya uraian terhadap penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan skripsi ini. Dengan penegasan tersebut, diharapkan tidak terjadi kesalahpahaman terhadap pemaknaan judul skripsi ini. Adapun penelitian yang akan dilakukan ini berjudul “**Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu**”. Untuk itu perlu diuraikan pengertian dari istilah-istilah judul tersebut sebagai berikut:

1. Kepatuhan perpajakan adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Maksudnya bahwa kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.<sup>1</sup> Perpajakan digunakan untuk kepentingan dan kesejahteraan umum seperti pembangunan dan lainnya.
2. Pelayanan adalah kinerja penyedia layanan dengan memberikan yang terbaik untuk yang dilayani, kualitas sebuah pelayanan pajak adalah sebuah proses bantuan kepada wajib pajak dengan langkah-langkah tertentu yang memerlukan pemahaman dan hubungan timbal balik agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>2</sup> Kesimpulannya pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh penyedia layanan pajak harus memiliki standar kenyamanan dan berkualitas untuk yang dilayani.
3. Sistem Administrasi Modern adalah penerapan sistem pelayanan perpajakan dengan didukung alat-alat bantu modern dan teknologi yang berkembang, sistem administrasi modern di bidang perpajakan merupakan modernisasi sistem administrasi dengan didukung

---

<sup>1</sup> Siti Kurnia, *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 4.

<sup>2</sup> Boediono, *Kebijakan Fiskal* (Yogyakarta: Bpfe, 2013), h. 60.

teknologi secara media elektronik *on-line* adanya pelayanan *e-Registrasi, e-Filing, e-Banking, e-Billing* yang memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.<sup>3</sup> Dengan berkembangnya jaman dan kemajuan teknologi pengadministrasian dapat dibarengi dengan penggunaan teknologi terutama dalam perpajakan.

4. Penerimaan Pajak adalah pemasukan pemerintah yang bersumber dari pajak rakyat yang akan dipergunakan untuk pengeluaran pemerintah dalam mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.<sup>4</sup> Penerimaan pajak sendiri dapat berasal dari sektor mana saja baik secara perindividu ataupun juga secara organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa maksud dalam pembahasan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak, dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu.

## **B. Alasan Memilih Judul**

Adapun alasan penulis memilih judul penelitian ini berdasarkan alasan objektif dan alasan subjektif yaitu sebagai berikut :

1. Secara Objektif

Penerimaan pajak merupakan sumber penghasilan pemerintah dalam membiayai semua pengeluaran dan pembiayaan pemerintah untuk kepentingan rakyat. Penerimaan pajak yang meningkat maka pengeluaran untuk kepentingan rakyat dan pembangunan segala bidang akan merata dan dapat menciptakan masyarakat yang makmur dan sejahtera. Pendapatan Asli Daerah (PAD) di kota Bandar Lampung cenderung masih belum mampu mencapai target, hal ini diartikan bahwa penerimaan pajak juga masih dinilai rendah karena pendapatan asli daerah sebagian besar diambil dari penerimaan pajak. Hal tersebut terjadi bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti tingkat kepatuhan atau kinerja pelayanan, penerapan sistem administrasi modern dan lainnya. Oleh sebab itu, pada penelitian ini penulis akan membahas mengenai Analisis Pengaruh Kepatuhan

---

<sup>3</sup> Chaizi Nasucha, *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan* (Jakarta: Elex Media Computindo, 2010).

<sup>4</sup> Jhon Hutagalo, *Perpajakan* (Jakarta: Egraha Ilmu, 2010).

Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Penerimaan Pajak.

2. Secara Subjektif
  - a. Memberikan pengetahuan baru bagi penulis dan wawasan baru bagi para pembaca mengenai penelitian yang di buat oleh penulis, dan memberikan motivasi terhadap pegawai pajak serta wajib pajak untuk meningkatkan kinerja keuangan dibidang penerimaan pajak.
  - b. Pokok penelitian dalam bahasan skripsi ini telah sesuai dengan disiplin ilmu yang penyusun pelajari di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dan literatur telah tersedia di perpustakaan, jurnal, artikel dan data yang diperlukan.

### C. Latar Belakang Masalah

Sumber penerimaan negara yang terbesar bersumber dari pajak. Penerimaan pajak ini sangat penting karena pajak digunakan untuk pembangunan negara dan untuk memenuhi belanja negara. Peranan pajak juga sangat penting bagi pemerintah daerah, terkhusus pemerintah Kota Bandar Lampung. Dalam melaksanakan pembangunan pemerintah membutuhkan dana untuk pemenuhan hal-hal yang dibutuhkan, dana tersebut diambil oleh pemerintah melalui pajak yang diambil dari masyarakat sehingga pajak ini menjadi salah satu kewajiban masyarakat daerah dan pembangunan. Pembangunan yang terjadi di kota Bandar Lampung dari tahun ke tahun kian meningkat tentunya hal ini harus dibarengi dengan pemasukan pemerintah terutama dalam perpajakan.

**Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kota Bandar Lampung Tahun Anggaran (2016-2018)**

Thn	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Presentase (%)	Sisa lebih/kurang
2016	757.745.187.987,05	483.379.398.034,84	63,79	274.365.789.952,21
2017	994.795.696.600,00	612.809.680.623,87	61,60	381.986.015.976,13

*Sumber: Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Bandar Lampung, data diolah tahun 2021.*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menggambarkan bahwa target dan realisasi pendapatan asli daerah kota Bandar Lampung terlihat belum mencapai target. Hal ini menunjukkan bahwa pemasukan/penerimaan dari pajak masih dinilai kurang, karena sebagian besar pendapatan asli daerah diambil dari pajak. Tingkat kepatuhan masyarakat yang masih rendah dalam membayar pajak juga merupakan salah satu faktor yang membuat penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tidak optimal.

Menurut Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BP2RD) bapak Drs. Yanwardi, MM yang telah menjabat sejak tahun 2014 di kota Bandar Lampung mengatakan kurangnya kesadaran wajib pajak untuk membayar tagihan pajak dengan tepat dan benar menjadi persoalan saat ini.<sup>5</sup> Artinya kepatuhan wajib pajak atau kesadaran masyarakat akan pajak di kota Bandar Lampung masih terbilang rendah hal itupun dapat dibuktikan dengan nilai WPOP yang ada pada tabel 1.1. Jika diartikan wajib pajak sendiri adalah Orang Pribadi dan Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang KUP, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008).

Kesadaran masyarakat tentang wajib pajak adalah sebuah keharusan guna pembangunan dan keberlangsungan untuk kesejahteraan umum dalam upaya merealisasikan pelaksanaan otonomi daerah, maka sumber pembiayaan pemerintah daerah tergantung pada peranan PAD.<sup>6</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (UU Nomor 32 Tahun 2004) definisi otonomi daerah sebagai berikut: “Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”

Kesimpulan dari otonomi daerah adalah hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan segala urusan daerah seperti urusan perpajakan, pengadilan, hubungan luar negeri, pertahanan dan keamanan yang

---

<sup>5</sup>Tingkat Kepatuhan Pajak di Kota Bandar Lampung” (On-Line), tersedia di: <https://news.ddtc.co.id/> (10 Desember 2020).

<sup>6</sup>Hadi Masyhur, ‘Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’, *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 04.01 (2013), 1–10.

pada intinya mengurus urusan daerahnya sendiri. Oleh karena itu, hal ini diharapkan dapat menjadi penyangga utama dalam membiayai kegiatan pembangunan di daerah. Sehingga pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengupayakan peningkatan penerimaan yang berasal dari daerah sendiri yang pada akhirnya akan berdampak positif pada tersedianya keuangan daerah yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan pembangunan. Sedangkan wajib pajak di kota Bandar Lampung sendiri masih belum bisa mencapai target, target penerimaan pajak yang besar seharusnya tidak sulit dicapai jika kepatuhan masyarakat sebagai pembayar pajak lebih tinggi. Kepatuhan pajak dapat diidentifikasi sebagai suatu keadaan ketika wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melakukan hak perpajakannya.

Secara sederhana tingkat kepatuhan wajib pajak tercermin dalam persentase pelaporan surat pemberitahuan (SPT). Penerimaan pajak yang belum mencapai target disebabkan beberapa faktor diantaranya tingkat kepatuhan, di Kota Bandar Lampung tingkat kepatuhan masih terbilang rendah. Hal ini dapat dilihat dari jumlah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandar Lampung sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Jumlah Wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Bandar Lampung**

KPP PRATAMA	TAHUN								
	2015			2016			2017		
	Wpop Terdaftar	Spt diterima	Tingkat Kepatuhan	Wpop Terdaftar	Spt diterima	Tingkat Kepatuhan	Wpop Terdaftar	Spt diterima	Tingkat Kepatuhan
KPP KEDATON	78.195	26.088	33,36%	85.440	38.045	44,52%	90.735	33.149	36,53%
KPP TANJUNG KARANG	87.409	27.529	31,49%	93.606	33.194	35,46%	98.624	32.471	32,92%
KPP TELUK BETUNG	58.226	16.993	28,18%	62.636	15.964	25,48%	66.608	112	0,168%

*Sumber : KPP Pratama Kota Bandar Lampung, data diolah 2021*

Berdasarkan tabel 1.1 menggambarkan bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi setiap KPP Kota Bandar Lampung presentase tingkat kepatuhannya tidak selalu naik per tahunnya. Pada KPP Pratama Kedaton tahun 2015 tingkat kepatuhannya sebesar 33,36% lalu pada tahun 2016 tingkat kepatuhannya sebesar 44,52% dan tahun 2017 tingkat kepatuhan sebesar 36,53%. Selanjutnya pada KPP Pratama Tanjung Karang pada tahun 2015 presentase tingkat kepatuhan sebesar 31,49%, tahun 2016 tingkat kepatuhannya sebesar 35,46% dan pada tahun 2017 tingkat kepatuhannya sebesar 32,92%.

KPP Pratama Teluk Betung pada tahun 2015 presentase tingkat kepatuhannya sebesar 28,18%, pada tahun 2016 sebesar 25,48% dan tahun 2017 sebesar 0,168%. Pada tahun 2016-2017 presentase tingkat kepatuhan pada KPP Pratama Kota Bandar Lampung mengalami penurunan di bandingkan tahun tahun sebelumnya. Presentase tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling rendah adalah KPP Pratama Teluk Betung Bandar Lampung.

Sistem pemungutan yang berlaku adalah *Self Assesment System*, dimana segala pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh Wajib Pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.<sup>7</sup> Wajib pajak yang dilibatkan pun bukan semata untuk kepentingan sepihak tetapi untuk kepentingan bersama. Pada sistem administrasi perpajakan dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak.

Modernisasi sistem perpajakan bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Maka penerapan pelayanan yang prima dalam pembayaran pajak harus diperhatikan dan dijadikan sebuah keharusan, karena pelayanan yang baik akan memberikan efek atau dampak kepada para wajib pajak dengan begitu kesadaran wajib pajak akan semakin meningkat. Dengan itu perlu memiliki kemampuan yang baik untuk memegang pelayanan dan pengadministrasian karena tidak semua orang dapat melakukannya terlebih dengan mengedepankan pelayanan yang bermutu dan berkelanjutan. Lalu jika dihubungkan dengan pajak

---

<sup>7</sup> Anwar Sanusi, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (jakarta: salemba empat, 2016).

sistem administrasi modern perpajakan akan memiliki makna tersendiri seperti, pelayanan pajak dengan menghubungkan teknologi yang berkembang ditujukan untuk mempermudah pelayanan wajib pajak.

Modernisasi di bidang teknologi informasi merupakan salah satu terobosan yang cemerlang, sebab para wajib pajak diberikan berbagai kemudahan dalam proses pelaporan pembayaran pajak. Para wajib pajak juga bisa mengakses kapan pun, dimana pun serta *real time*. Terobosan itu terdiri atas diluncurkannya produk-produk E-System. Antara lain yaitu E-Registration (pendaftaran NPWP secara on-line), MP3 (*Monitoring* Pelaporan Pembayaran Pajak), dan E-Filling (Pelaporan Surat Pemberitahuan).<sup>8</sup> Dengan penggunaan internet maka pelayanan perpajakan pun semakin mudah.

Berdasarkan latar belakang diatas data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tanjung Karang kota Bandar Lampung mengalami peningkatan sedangkan kepatuhan wajib pajak mengalami naik-turun, maka berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis dalam penelitian ini mengambil judul : **“Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu”**.

#### **D. Batasan Masalah**

Permasalahan yang diangkat oleh penulis memiliki lingkup yang luas dan untuk membatasi lingkup permasalahan tersebut maka penulis hanya membahas mengenai Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diraikan dalam penelitian ini, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

---

<sup>8</sup> Sinta Setiana, Tan Kwang En, and Lidya Agustina, ‘Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonagara)’, *Jurnal Akuntansi*, 2.2 (2010), 134–61.

1. Bagaimana Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu?
3. Bagaimana Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu?
4. Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerimaan Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam?

#### **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu.
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu.
4. Untuk Mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Penerimaan Pajak dalam Perspektif Ekonomi Islam.

#### **G. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi
  - b. Menambah wawasan dan membandingkan teori-teori yang telah diterima dibangku kuliah dengan permasalahan yang terdapat di Perpajakan.
  - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi peneliti lainnya.



2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi penulis, penelitian ini sebagai pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan kemampuan untuk dapat menuliskan dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan kajian-kajian teori ekonomi Islam yang didapat saat diperkuliahan dan juga sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan yang kini penulis tempuh.
  - b. Hasil penelitian ini dapat digunakan pemerintah untuk melihat sejauh mana pengaruh Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak dan Sistem Administrasi Modern Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pajak Pratama Bandar Lampung Satu sehingga, pemerintah dapat mengevaluasi program-program serta kebijakan- kebijakan mengenai perpajakan di Indonesia dan dapat meningkatkan target pendapatan dari sektor pajak



## BAB II LANDASAN TEORI

### A. *Grand Theory*

#### 1. *Stewardship Theory*

Menurut Donaldson dan Davis teori *stewardship* menggambarkan situasi dimana manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan suatu organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok *principals* dan manajemen. Maksimalisasi utilitas kelompok ini pada akhirnya akan memaksimumkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi tersebut. Menurut Putro teori *stewardship* mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan pemilik. Menurut Purnamawati pemerintah akan berusaha maksimal dalam menjalankan pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai pemimpin yang mempunyai wewenang dalam mengendalikan dan mengarahkan setiap kegiatan yang berada di wilayah kekuasaan pemerintahannya. Pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah dimaksudkan agar setiap warganya dapat merasakan fasilitas yang diberikan pemerintah. Meskipun dikendalikan oleh pemerintah, masyarakat mempunyai hak dalam wilayah atau daerah yang ditempatinya karena negara sebagai organisasi yang kepemilikannya bersifat bersama.

*Stewardship theory* ini relevan untuk menjelaskan bagaimana pemerintah dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak, sanksi yang diterapkan bertujuan untuk mengatur setiap tindakan agar sesuai dengan undang-undang dan juga sosialisasi yang dilakukan pemerintah kepada wajib pajak. Pada penelitian ini teori *stewardship* membahas tentang hubungan pemerintah dengan wajib pajak, dimana pemerintah mempunyai tujuan untuk memberikan fasilitas bagi wajib pajak.

- a. Kepatuhan Wajib Pajak menurut *Stewardship theory*  
Pada teori *stewardship* menjelaskan hubungan antara pemerintah (*steward*) dengan rakyat (*principal*). Hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi dilihat dari tercapai atau tidaknya tujuan organisasi. Salah satu tujuan organisasi disuatu Negara/daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pemungutan pajak dilakukan pemerintah terhadap rakyat, karena pajak memiliki kontribusi yang besar terhadap pendapatan, karenanya diberlakukan kepatuhan wajib pajak kepada masyarakat.
- b. Pelayanan Pajak menurut *Stewardship theory*  
*Stewardship theory* kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok *principals* dan manajemen. Jika dihubungkan dengan teori tersebut maka kepuasan yang diterima wajib pajak atas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Perilaku seseorang yang baik maka akan dibalas dengan kebaikan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan pajak yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan selama ini dirasa sudah cukup baik oleh para wajib pajak.
- c. Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern menurut *Stewardship theory*  
Berdasarkan teori *stewardship* Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern membantu wajid pajak dalam melaksanakan kewajibannya, karena menggunakan sistem modern yang dapat dengan mudah digunakan untuk pelaporan dari pada menggunakan sistem manual. Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dinilai lebih efisien dan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- d. Penerimaan Pajak Modern menurut *Stewardship theory*  
Berdasarkan teori *stewardship* bertujuan pada sasaran dan hasil. Pajak adalah suatu pendapatan suatu daerah, meningkatnya pendapatan salah satunya berasal dari pajak, pajak memegang peran penting. Hal ini dikarenakan semakin tinggi hasil capaian penerimaan pajak maka semakin tinggi pula hasil capaian penerimaan pendapatan suatu daerah dalam struktur keuangan, begitu pula sebaliknya. Sebagai salah satu sumber potensial dalam penerimaan, maka pajak harus dikelola dengan secara maksimal.

## 2. Perspektif Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah sebuah sistem ilmu pengetahuan yang menyoroti masalah perekonomian. Sama seperti konsep ekonomi konvensional lainnya. Hanya dalam sistem ekonomi ini, nilai-nilai Islam menjadi landasan dan dasar dalam setiap aktifitasnya.

Beberapa ahli mendefinisikan ekonomi Islam sebagai suatu ilmu yang mempelajari perilaku manusia dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan alat pemenuhan kebutuhan yang terbatas dalam kerangka syariah. Namun, definisi tersebut mengandung kelemahan karena menghasilkan konsep yang tidak kompatibel dan tidak universal. Karena dari definisi tersebut mendorong seseorang terperangkap dalam keputusan yang apriori (*apriory judgement*) benar atau salah tetap harus diterima.

Definisi yang lebih lengkap harus mengakomodasikan sejumlah prasyarat yaitu karakteristik dari pandangan hidup Islam. Syarat utama adalah memasukkan nilai-nilai syariah dalam ilmu ekonomi. Ilmu ekonomi Islam adalah ilmu sosial yang tentu saja tidak bebas dari nilai-nilai moral. Nilai-nilai moral merupakan aspek normatif yang harus dimasukkan dalam analisis fenomena ekonomi serta dalam pengambilan keputusan yang dibingkai syariah.

### a. Pajak Dalam Ekonomi Islam

Pajak menurut syariat secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab disebut dengan istilah *dharibah*, yang berasal dari kata dasar (*dharabah, yadh ribu, dharban*) yang artinya: mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau membebaskan dan lain-lain.<sup>9</sup> *Adh-dharibah* atau *al-maks* yaitu pungutan yang ditarik oleh penarik pajak. Pajak yang dikenai sebagai tambahan bagi kaum muslimin setelah zakat, yang dipungut secara wajib oleh negara untuk selain jizyah dan kharaj.<sup>10</sup> Jadi, jizyah dan kharaj dipungut secara *dharibah*, yakni wajib.

Adapun jenis pajak dalam sistem perpajakan menurut Islam:

- 1) *Jizyah*. *Jizyah* adalah pajak yang dibayar oleh orang-orang non-muslim sebagai pengganti fasilitas sosial-ekonomi dan layanan

<sup>9</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 28.

<sup>10</sup> Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Islam Kontemporer*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 97.

kesejahteraan lainnya,serta mendapatkan perlindungan keamanan dari Negara Islam.<sup>11</sup>

- 2) *Kharaj* (Pajak). Pajak adalah uang yang dikenakan terhadap tanah dan termasuk hak-hak yang harus ditunaikan.<sup>12</sup> Oleh karena itu, penangan pajak diserahkan sepenuhnya pada itjihad imam.

Yusuf Qardhawi berpendapat bahwa pajak adalah kewajiban yang ditetapkan terhadap Wajib Pajak, yang harus disetorkan kepada negara sesuai dengan ketentuan, tanpa mendapat prestasi kembali dari negara, dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum di satu pihak untuk merealisasi sebagian tujuan ekonomi, sosial, politik dan tujuan-tujuan lain yang ingin dicapai oleh negara.<sup>13</sup> Dalam suatu negara, pemungutan pajak ini bisa menjadi alat kezdaliman yang sangat berbahaya, tapi juga bisa menjadi alat keadilan yang sangat menjanjikan untuk semua rakyat. Untuk itu dalam pelaksanaannya haruslah berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi Islam agar terhindar dari hal yang dapat menzdalimi rakyat.

- b. Penerimaan Pajak Dalam Ekonomi Islam

Sumber-sumber pendapatan negara dizaman Rasulullah Saw. Tidaklah terbatas pada zakat semata, karena zakat sendiri baru diperkenalkan pada tahun ke-8 Hijriah. Di zaman Rasulullah Saw, sisi penerimaan APBN terdiri dari: *Kharraj*, Zakat, *Khums*, *Jizyah*, Penerimaan lain.<sup>14</sup> Beberapa sumber pendapatan negara tersebut yang merupakan pajak yaitu *kharraj* dan *jizyah*. *Kharraj* adalah pajak tanah yang diukur dari tingkat produktivitas tanah tersebut dan *jizyah* adalah pajak terhadap non-muslim, sebagai pengganti fasilitas sosial-ekonomi dan layanan kesejahteraan lainnya, serta untuk mendapatkan perlindungan keamanan dari Negara Islam.<sup>15</sup>

Al-Ghazali berpendapat bahwa negara dapat menetapkan pajak terhadap semua penduduk, melampaui sumber-sumber pendapatan yang diatur dalam agama, dan tergantung pada kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat pula dilakukan jika masyarakat dalam keadaan terancam.

---

<sup>11</sup> Adiwarmar Karim, *Ekonomi Makro Islam*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 266

<sup>12</sup> Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam* (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 160.

<sup>13</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah....*,h. 31

<sup>14</sup> Adiwarmar Karim, *Ekonomi Makro Islam....*,h. 257

<sup>15</sup> *Ibid*, h.271

Al-Ghazali menyarankan agar dalam memanfaatkan pendapatan negara, bersifat fleksibel yang berlandaskan kesejahteraan. Ia mengusulkan bahwa jika pengeluaran publik dapat memberikan kebaikan sosial yang lebih banyak, penguasa dapat memungut pajak baru. Apa yang diungkapkan oleh Al-Ghazali ini merupakan awal dasar apa yang sekarang disebut sebagai analisis biaya manfaat, yakni pajak dapat dipungut untuk menghindari kerugian yang lebih besar di waktu yang akan datang.<sup>16</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut maka jika sumber-sumber penerimaan negara tidak mencukupi, negara harus menghimpun dana dari rakyat untuk memenuhi kepentingan umum, namun tetap harus ditegakkan keadilan didalam pelaksanaannya

c. Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Ekonomi Islam

Pajak sangat menentukan bagi kelangsungan eksistensi pembangunan untuk sekarang dan masa yang akan mendatang. Untuk itu perlu adanya pemahaman dari anggota masyarakat khususnya bagi wajib pajak mengenai perpajakan. Dengan memahami arti dan manfaat pajak untuk negara akan timbul kesadaran dari masyarakat untuk secara sukarela memenuhi kewajibannya dibidang pajak. Kesadaran dari masyarakat akan melahirkan iklim perpajakan yang sehat dan mantap.<sup>17</sup> Di dalam tiap-tiap masyarakat, dimana ada hubungan antara manusia dengan manusia selalu ada peraturan yang mengikatnya yakni hukum. Hukum mengatur hak dan kewajiban manusia. Demikian juga dengan pajak, hak untuk mencari dan memperoleh penghasilan sebanyak-banyaknya membawa kewajiban menyerahkan sebagian kepada negara dalam bentuk pajak untuk membantu negara dalam meningkatkan kesejahteraan umum.

Dalam surat An-Nisa ayat 59 disebutkan bahwa bagi siapapun yang diberikan amanah maka dia harus mematuhi, karena khianat dalam amanah menunjukkan kemunafikan dan sifat bermuka dua, maka amanah sangat luas mencakup amanah harta, ilmu, dan keluarga. Bahkan dalam beberapa riwayat kepemimpinan sosial dikategorikan sebagai amanah ilahi yang besar, dimana masyarakat harus berhati-hati dan menyerahkannya kepada orang yang shaleh dan layak. Bahkan kunci kebahagiaan masyarakat terletak pada kepemimpinan

---

<sup>16</sup> Adiwirman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 345

<sup>17</sup> Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 7

yang sholeh dan professional. Sebaliknya, sumber dari kesulitan sosial adalah pemimpin yang tidak sholeh dan korup. Allah SWT berfirman:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ ط فَإِن تَنَزَعْتُمْ  
فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ؕ ذَلِكَ خَيْرٌ  
وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. kemudian jika kamu berlainan Pendapat tentang sesuatu, Maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (QS. An-Nisa: 59)<sup>18</sup>

Ayat ini mengatakan kepada kaum mukmim, selain taat kepada Allah dan Rasulnya, maka haruslah kalian taat kepada para pemimpin yang adil. Taat kepada pemimpin artinya adalah taat kepada pemerintah yang mengatur suatu negara. Jadi, kita sebagai warga negara seperti yang terkandung dalam surat An-Nisa ayat 59 maka wajib hukumnya menaati semua aturan yang dibuat pemerintah termasuk peraturan diwajibkan membayar pajak.

d. Pelayanan Pajak Dalam Ekonomi Islam

Pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Penyelenggaraan pelayanan harus mampu memberikan sebuah pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat penggunaanya. Kepentingan masyarakat secara keseluruhan harus ditempatkan sebagai pertimbangan utama dalam mengembangkan sistem pelayanan publik.<sup>19</sup> Bukan saja negara yang memiliki konsep dalam hal pelayanan, Islam juga mempunyai konsep dalam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang

<sup>18</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*,...,h. 87.

<sup>19</sup> Dedy Mulyadi, dkk, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 30-31



buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan harus berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ

Artinya : *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (QS. Al-Imran : 159)*<sup>20</sup>

Berdasarkan ayat di atas menunjukkan bahwa dalam hal berkaitan dengan pelayanan itu harus lah bersikap baik. Dengan ditetapkan suatu konsep pelayanan diharapkan para aparatur yang telah bertugas melayani masyarakat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan sangat baik. Ini semua dilakukan dan diterapkan untuk mengingatkan masyarakat terhadap tugas dan kewajibannya, terutama kewajiban mematuhi pajak.

e. Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dalam Ekonomi Islam

Modernisasi sistem administarasi perpajakan pada hakikatnya merupakan suatu proses perubahan atau pembaharuan, dimana pembaharuan tersebut berkaitan dengan sistem pengadministrasian untuk menuju yang lebih maju.

Mengetahui kedudukan modernisasi dalam Islam, harus kembali kepada konsep Al-Qur'an. Prinsip-prinsip modernisasi sudah cukup jelas dalam Al-Qur'an, Allah SWT menyeru kepada manusia agar bertaqwa kepada-Nya, dan agar senantiasa mempersiapkan diri untuk masa depannya. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT surat Al-Hasyr ayat 18 yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَارْتَقِبُوْا لِحُكْمِ اللّٰهِ لَعَلَّكُمْ تَهْتَدُوْنَ ۗ

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*,.....h. 41

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (*QS Al-Hasyr : 18*)<sup>21</sup>

Berdasarkan ayat tersebut jadi modernisasi itu sifatnya maju ke depan bukan mundur. Berarti harus ada perubahan dalam diri manusia. Sama halnya dengan sistem administrasi perpajakan, dimana perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan kita sebagai manusia harus siap mempersiapkan diri mengikuti perkembangan yang ada guna untuk menuju kemajuan yang lebih baik lagi.

## **B. Pajak**

### **1. Pengertian Pajak**

Pajak merupakan ketetapan atas negara kepada masyarakat yang berupa dana untuk keperluan umum dan bersifat memaksa. Cara melihat pajak tidak hanya dari satu sisi tapi dilihat dari sisi lain yaitu kegunaannya. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.<sup>22</sup> Kemakmuran rakyat dapat dilihat dari pembangunan dan pertumbuhan ekonomi yang membaik. Dengan demikian, pajak adalah iuran masyarakat yang berkewajiban membayar pajak (Wajib Pajak) kepada kas negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang perpajakan yang tidak dapat dirasakan imbalan secara langsung dan dana iuran itu digunakan untuk keperluan negara.

### **2. Fungsi Pajak**

#### **a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)**

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

---

<sup>21</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*,.....h.437

<sup>22</sup> Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi* (Yogyakarta: Cv.Andi Offset, 2016), h. 27.

b. Fungsi Mengatur (*Regulered*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam sosial dan ekonomi.

Contoh:

- 1) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- 2) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.<sup>23</sup>

Berdasarkan fungsi pajak selain sebagai sumber dana, pajak juga dapat berfungsi untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan tertentu.

**3. Jenis-Jenis Pajak**

a. Menurut Golongan

- 1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut Sifatnya

- 1) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- 2) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atau Barang Mewah, dan Bea Materai.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta:Cv. Andi Offset, 2018), h. 4

<sup>24</sup> *Ibid*, h. 7-8.

## **C. Penerimaan Pajak**

### **1. Pengertian Penerimaan Pajak**

Penerimaan pajak adalah penerimaan negara dari pajak merupakan salah satu komponen penting dalam rangka kemandirian pembiayaan pembangunan.<sup>25</sup> Berdasarkan Undang-Undang Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2009 pasal 1, pengertian penerimaan pajak adalah sebagai berikut: “Penerimaan pajak adalah semua penerimaan yang terdiri dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional”. Pajak dalam negeri adalah semua penerimaan negara yang berasal dari pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, cukai dan pajak lainnya.

### **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak.**

Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, yaitu:

#### **a. Kejelasan, Kepastian dan Kesederhanaan**

Peraturan perundang-undangan perpajakan yang jelas, sederhana dan mudah dimengerti akan memberikan penafsiran yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan undang-undang tidak akan menimbulkan salah interpretasi, selanjutnya akan menimbulkan motivasi penemu hak kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya. Ketentuan perpajakan yang dibuat sempurna mudah dipahami tentunya hak dan kewajiban perpajakan wajib pajak dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

#### **b. Kebijakan Pemerintah**

Mengimplementasikan undang-undang perpajakan kebijakan pemerintah dalam implementasi undang-undang perpajakan merupakan suatu cara atau alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sasaran tertentu atau untuk mencapai suatu tujuan tertentu di bidang sosial dan ekonomi. Kebijakan dalam hal ini adalah dengan adanya surat keputusan menteri keuangan maupun surat edaran dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk hal-hal tertentu

---

<sup>25</sup> H. Simanjuntak Timbul, Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Depok: Raih Asa Sukses, 2012), h. 30.

dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara rinci dalam undang-undang. Pemerintah diberikan asas *Freise Ermessen* (kebebasan bertindak) dalam bentuk tertulis yang berupa peraturan kebijaksanaan, berupa peraturan lain yang menjelaskan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

c. Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat

Administrasi perpajakan hendaknya merupakan prioritas tertinggi karena kemampuan pemerintah untuk menjalankan fungsinya secara efektif bergantung kepada jumlah uang yang dapat diperolehnya melalui pemungutan pajak. Sistem administrasi memegang peranan penting yaitu sebagai kunci strategis dalam organisasi pengadministrasian.

d. Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. Kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara.

e. Kesadaran

Kesadaran dan pemahaman warga negara rasa nasionalisme tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara serta tingkat pengetahuan perpajakan masyarakat yang memadai, maka secara umum akan makin mudah bagi wajib pajak untuk patuh kepada peraturan perpajakan.

f. Kualitas Petugas Pajak (Intelektual, Keterampilan, Integritas dan Moral Tinggi)

Kualitas petugas pajak sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat petugas pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik dan bermoral tinggi. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukan serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan dan keputusan yang adil.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2013), h. 27-29

## **D. Kepatuhan Perpajakan**

### **1. Pengertian Kepatuhan Perpajakan**

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat di definisikan sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.<sup>27</sup> Kepatuhan pajak berguna untuk kelangsungan perekonomian daerah. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan yang terbentuk dalam lingkungan terbentuk dari interaksi antara individu, kelompok, dan organisasi.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan seseorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan tepat waktu dan menghitung pajak yang terhutang dengan tepat atau akurat dalam membayar pajak.

### **2. Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan ada dua macam yaitu:

#### **a. Kepatuhan Formal**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Indikator kepatuhan formal berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 Tentang KUP:

- 1) Pendaftaran dan pengukuhan.
- 2) Kewajiban penyampaian SPT.
- 3) Batas waktu penyampaian SPT.
- 4) Pembayaran dan penyetoran pajak.

#### **b. Kepatuhan Material**

Suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Yang dapat diidentifikasi dari kepatuhan material:

- 1) Kesesuaian jumlah wajib pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya.

---

<sup>27</sup> Mardiasmo, *Perpajakan....*, h. 138

- 2) Penghargaan terhadap independensi akuntan publik/konsultan pajak.
- 3) Besar atau kecilnya jumlah tunggakan pajak.<sup>28</sup>

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.
- b. Pelayanan pada Wajib Pajak.
- c. Penegakan hukum perpajakan.
- d. Pemeriksaan pajak.
- e. Tarif pajak.<sup>29</sup>

### 4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyertorkan kembali surat pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan<sup>30</sup>

Dari indikator-indikator tersebutlah nantinya akan menunjukkan seberapa besar kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh masyarakat atau pembayar pajak.

## E. Pelayanan Pajak

### 1. Pengertian Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak merupakan cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.<sup>31</sup> Pelayanan di bidang perpajakan merupakan salah satu pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 yaitu merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

<sup>28</sup> Widodo, Widi, *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*, (Bandung:Alfabeta, 2010), h. 68

<sup>29</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia.....*, h. 112

<sup>30</sup> *Ibid*, h. 139

<sup>31</sup> Boediono, *Kebijakan Fiskal.....* h. 60

penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan bahwa prinsip utama pelayanan publik dapat diformulasikan delapan prinsip pelayanan yang harus diwujudkan agar pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik antara lain :

- a. *Convenience* yaitu ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diakses dengan mudah oleh warga negara.
- b. *Security* yaitu ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah agar menjadikan warga merasa aman dan yakin untuk menggunakannya.
- c. *Reliability* yaitu ukuran yang menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat tersedia secara benar dan tepat waktu.
- d. *Personal Attention* yaitu ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah dapat diinformasikan oleh aparat dengan tepat kepada warga dan aparat dapat bekerjasama dengan warga untuk membantu memenuhi kebutuhannya.
- e. *Problem Solving Approach* yaitu ukuran sejauh mana aparat mampu menyediakan informasi bagi warga untuk mengatasi masalahnya.
- f. *Fairness* yaitu ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan pelayanan dengan cara yang adil bagi semua orang.
- g. *Fiscal Responsibility* yaitu ukuran untuk menilai sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah telah menyediakan layanan dengan menggunakan uang publik dengan penuh tanggung jawab.
- h. *Citizen Influence* yaitu ukuran sejauh mana warga merasa bahwa mereka dapat mempengaruhi mutu pelayanan yang mereka terima dari pemerintah.<sup>32</sup>

## 2. **Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Adapun indikator kualitas pelayanan pajak terdapat 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak yaitu:

---

<sup>32</sup> Mindarti, *Revolusi Administrasi Publik* (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h.172.



a. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

b. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

c. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

d. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

e. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan atau keramahan, kemampuan perusahaan sertakaryawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguraguan

## **F. Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern**

### **1. Tinjauan Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *good governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan online yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu *e-Registration, e-Billing, e-Filling, dan e-Faktur*.<sup>33</sup>

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penggunaan sarana dan prasarana perpajakan yang baru dengan memanfaatkan perkembangan ilmu dan teknologi. Jiwa dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan *good governance* yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini.<sup>34</sup> Jadi, modernisasi yang dilakukan ini sebagai bentuk perkembangan jaman dan juga sebagai langkah untuk kemajuan dalam ilmu teknologi informasi, serta modernisasi sistem administrasi perpajakan juga merupakan upaya untuk mempermudah pelayanan bagi pembayar pajak dan pegawai pajak.

### **2. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Program-program reformasi administrasi perpajakan jangka menengah Direktorat Jendral Pajak adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepatuhan perpajakan
- b. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan
- c. Meningkatkan produktivitas aparat perpajakan.<sup>35</sup>

### **3. Indikator Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Berikut ini adalah Indikator sistem administrasi perpajakan modern yaitu :

- a. Restruktisasi organisasi,
- b. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi,
- c. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia,
- d. Pelaksanaan *good governance*<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia.....*, h. 109

<sup>34</sup> Diana Sari, *Konsep Dasar Perpajakan*, (Bandung: PT. Refiks Aditama, 2013), h.14

<sup>35</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia.....*,h.117

## G. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Riza Alhusna Nurshela, Trisni Suryarini, Kiswanto (2014)	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak	Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Sederhana	Hasil penelitian ini adalah modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan KPP Pratama Semarang Tengah Dua sudah efektif dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak <sup>37</sup>
2	Hadi Mashyur (2013)	Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Metode yang digunakan deskriptif dan inferensial dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak memiliki tanggapan yang sangat bagus terhadap implementasi sistem administrasi perpajakan modern. <sup>38</sup>

<sup>36</sup> *Ibid*, h. 110

<sup>37</sup> Riza Alhusna Nurshela, Trisni Suryarini, Kiswanto, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak", *Accounting Analysis Journal*, Vol. 3 No. 1 (2014).

<sup>38</sup> Hadi Masyhur, 'Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan ..... (2013).

3	Raula Monica (2018)	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Pencairan Tunggakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Tahun 2012-2016.	Analisis Regresi Linear Berganda	Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap penerimaan pajak badan <sup>39</sup>
4	Delli Maria (2013)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Bandar Lampung	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan pada KPP Pratama di kota Bandar Lampung berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dengan arah

<sup>39</sup> Raula Monica, "Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Pencairan Tunggakan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Tahun 2012-2016", *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, Vol. 12 No. 1 (2018).

				hubungan positif. <sup>40</sup>
5	Sixvana Silalahi (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).	Metode Penelitian Yang Digunakan adalah penelitian <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak. <sup>41</sup>

Berdasarkan tabel 1.2 penelitian terdahulu di atas, maka ada beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan beberapa peneliti yang dicantumkan. Perbedaan yang signifikan penelitian ini dengan penelitian lain di atas terletak pada variabel, pada penelitian ini hanya menggunakan 4 variabel sedangkan peneliti lain memasukan 2-4 variabel. Perbedaan lainnya yaitu pada metode penelitian yang dilakukan dan penelitian ini menggunakan konsep konvensional dan

---

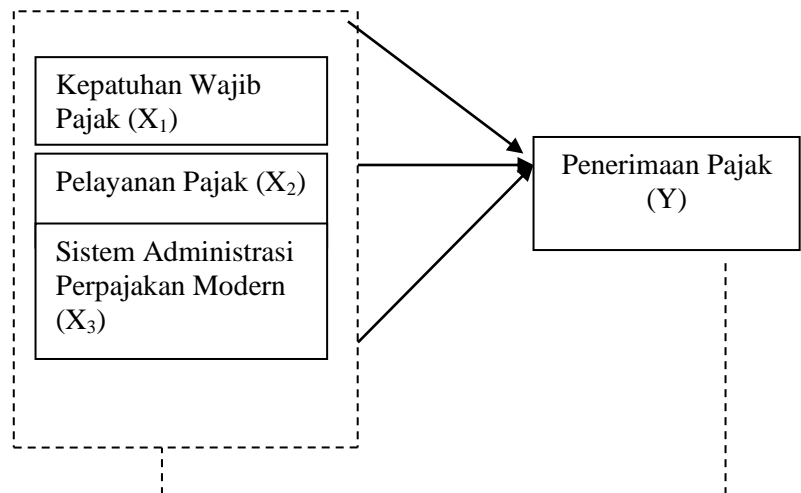
<sup>40</sup> Delli Maria, "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan..... (2013).

<sup>41</sup> Sixvana Silalahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang), *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1 No. 1 (2015)

perspektif ekonomi Islam, sedangkan kelima penelitian terdahulu tersebut hanya menggunakan konsep konvensional saja.

#### H. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Konsep penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap penerimaan pajak. Adapun kerangka kerja konseptual yang dikembangkan dalam model ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Kerangka pemikiran**

**Keterangan :**

- > = menggambarkan bahwa variable x memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel y
- - - - - = gambar garis putus-putus menggambarkan bahwa variabel, memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel y

## I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>42</sup> Dibawah ini adalah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Hubungan antara Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak dengan penerimaan pajak mengacu dari Penelitian yang dilakukan Kadek Diah Puspareni dkk (2017) yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak. Apabila jumlah wajib pajak patuh meningkat maka penerimaan pajak juga akan meningkat.

Peran wajib pajak patuh sangat penting dalam membantu meningkatkan penerimaan pajak. Untuk itu pemerintah harus meningkatkan pelayanan, dan kualitas sistem administrasi perpajakan dengan tujuan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga tujuan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan pajak dapat tercapai optimal.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah

**H<sub>01</sub>** : Kepatuhan wajib pajak tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak

**Ha1** : Kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak.

Maka penulis memilih Ha kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak.

2. Hubungan antara Pelayanan Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar dapat patuh dalam membayar pajak. Salah satu upaya tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan pajak. Apabila DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang telah ditetapkan dalam target tidak akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain.<sup>43</sup> Pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk

---

<sup>42</sup> *Ibid*, Hal 99

<sup>43</sup> *Ibid*, Hal 163

diperhatikan karena pelayanan merupakan salah satu faktor penerimaan pajak.

Hubungan Pelayanan Pajak dengan penerimaan pajak mengacu dari Penelitian yang dilakukan oleh Sri Putri Tita Mutia (2014) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika DJP meningkatkan pelayanan pajak kepada wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

**Ho2** : Pelayanan perpajakan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak.

**Ha2** : Pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak.

Maka penulis memilih  $H_a$  bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak

### 3. Hubungan antara Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Penerimaan Pajak

Modernisasi Sistem Administrasi merupakan perubahan mendasar yang telah dilakukan DJP dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi komunikasi. Modernisasi Sistem Perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat.<sup>44</sup> Strategi yang ditempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para wajib pajak.

Dengan adanya perubahan pada sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan jumlah wajib pajak patuh sehingga dapat mencapai target penerimaan pajak yang diharapkan. Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dengan penerimaan pajak mengacu dari penelitian yang dilakukan Sinta Setiana menyatakan bahwa tingkat penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan adalah;

---

<sup>44</sup> *Ibid*, Hal 119



**Ho3** : Sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

**Ha3** : Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.

Maka penulis memilih  $H_a$  yaitu sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian tentang “Analisi Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Bandar Lampung Satu)” maka kesimpulan dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam upaya peningkatan pendapatan pajak. Jika wajib pajak patuh memenuhi kewajibannya sebagai seorang wajib pajak maka penerimaan pajak juga akan meningkat. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini berdasarkan nilai original sample yang dihasilkan yaitu  $-0.017$  dan  $p\text{-value}$  sebesar  $0.744 > 0.05$ . berarti  $H_0$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak. Sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi kenaikan pada kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak juga tidak mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel pelayanan pajak terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Bandar Lampung Satu. Menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pajak mengalami peningkatan yang baik namun tidak berdampak pada kenaikan penerimaan pajak.
2. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan karena pelayanan merupakan salah satu faktor penerimaan pajak. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka minat untuk membayar pajak akan semakin meningkat sehinggalah penerimaan pajak meningkat pula. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini berdasarkan nilai original sample yang dihasilkan yaitu  $0.133$  dan  $p\text{-value}$  sebesar  $0.090 > 0.05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak. Sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa pelayanan

perpajakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan pajak mengalami peningkatan yang baik namun tidak berdampak pada kenaikan penerimaan pajak.

3. Efektivitas sistem administrasi perpajakan modern merupakan terlaksananya tahapan-tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan oleh aparat pajak dalam upaya memungut potensi pajak yang ada menjadi penerimaan riil sehingga tercapainya tujuan untuk mencapai penerimaan pajak secara optimal. Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak. Hal ini berdasarkan nilai original sample yang dihasilkan yaitu 0.820 dan p-value sebesar  $0.000 < 0.05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa tingkat penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dalam penelitian ini menunjukkan hal yang sama dengan teori, jika sistem administrasi perpajakan modern mengalami perubahan yang lebih baik maka akan meningkatkan penerimaan pajak.
4. Dalam pandangan ekonomi Islam, kepatuhan wajib pajak, pelayanan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern jika diaplikasikan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam maka hasil yang diperoleh:
  - a. Sesuai dengan surat An-Nisa ayat 59 mengatakan kepada kaum mukmin, selain taat kepada Allah dan Rasulnya, maka haruslah kalian taat kepada para pemimpin yang adil. Taat kepada pemimpin artinya adalah taat kepada pemerintah yang mengatur suatu negara. Jadi, kita sebagai warga negara seperti yang terkandung dalam surat An-Nisa ayat 59 maka wajib hukumnya menaati semua aturan yang dibuat pemerintah termasuk peraturan diwajibkan membayar pajak.
  - b. Berdasarkan ayat QS. Al-Imran ayat 159 menunjukkan bahwa dalam hal berkaitan dengan pelayanan itu haruslah bersikap baik. Dengan ditetapkan suatu konsep pelayanan diharapkan para aparat yang telah bertugas melayani masyarakat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan sangat baik. Ini semua dilakukan dan diterapkan untuk

mengingatnkan masyarakat terhadap tugas dan kewajibannya, terutama kewajiban mematuhi pajak.

- c. Berdasarkan QS Al-Hasyr ayat 18 jadi modernisasi itu sifatnya maju ke depan bukan mundur. Berarti harus ada perubahan dalam diri manusia. Sama halnya dengan sistem administrasi perpajakan, dimana perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan kita sebagai manusia harus siap mempersiapkan diri mengikuti perkembangan yang ada guna untuk menuju kemajuan yang lebih baik lagi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran kepada pihak terkait dengan harapan dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi acuan perbaikan untuk kedepannya.

Adapun saran tersebut akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah disarankan mekanisme pajak bagi wajib pajak, jika peraturan lebih efektif maka secara tidak langsung akan melahirkan kepatuhan membayar pajak. Selain itu meningkatkan sosialisasi tentang pembayaran pajak.
2. Bagi Pihak Petugas Pajak disarankan untuk lebih baik lagi dalam melayani wajib pajak dan meningkatkan kembali perubahan sistem administrasi perpajakan lebih modern lagi agar dapat menumbuhkan rasa kewajiban wajib pajak lebih besar untuk selalu membayar pajak.
3. Bagi pihak wajib pajak disarankan untuk lebih memiliki rasa tanggung jawab dalam membayar pajak, tujuannya agar kita dapat membantu pemerintah dalam membangun daerah ataupun negara menjadi lebih maju.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel independen maupun dependen yang memiliki kemungkinan pengaruh terhadap Hubungan Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perjakan dan Pengadministrasian Pajak



## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman, Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)
- Adiwarman, Karim, *Ekonomi Makro Islam* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)
- Boediono, *Kebijakan Fiskal* (Yogyakarta: BPFE, 2013)
- Bohari, *Pengantar Hukum Pajak*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016)
- Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Hadi Masyhur, 'Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak', *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 04.01 (2013), 1–10
- Havis Aravik, *Sejarah Pemikiran Islam Kontemporer*, (Jakarta: Kencana, 2017)
- Hutagalo, Jhon, *Perpajakan* (Jakarta: Egraha Ilmu, 2010)
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif* (Yogyakarta: UPPSTIM YKP)
- Kurnia, Siti, *Perpajakan Konsep Dan Aspek Formal* (Jakarta: salemba empat, 2017)
- Lasnofa, Fasmi, Fauzan Misra, 'Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak', *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 5.1 (2014)
- Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Revisi* (Yogyakarta: CV.andi Offset, 2016)
- Mardiasmo, *Perpajakan* (Yogyakarta:CV. Andi Offset, 2018)
- Mindarti, *Revolusi Administrasi Publik* (jakarta: salemba empat, 2012)
- Muhamad Turmudi, "Pajak Dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Al-Adl'*, Vol. 8 No. 1 (Januari 2015), h. 130-131.
- Mulyadi, Deddy, dkk, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Nasucha, Chaizi, *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan* (jakarta: Elex media Computindo, 2010)
- Pajak, Pelayanan, K P P Pratama, Bandar Lampung, and Delli Maria, 'Delli Maria Jurnal Bisnis Darmajaya Vol. 01 No. 01, Maret 2013', 01.01 (2013)
- Sanusi, Anwar, *Metodelogi Penelitian Bisnis* (jakarta: salemba empat,

2016)

- Simanjuntak H. Timbul, Imam Mukhlis, *Dimensi Ekonomi Perpajakan Dalam Pembangunan Ekonomi*, (Depok: Raih Asa Sukses, 2012)
- Rahayu, Siti Kurnia, *Perpajakan Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Raula Monica, “Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Pencairan Tunggal Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang Tahun 2012-2016”, *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, Vol. 12 No. 1 (2018).
- Riza Alhusna Nurshela, Trisni Suryarini, Kiswanto, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak”, *Accounting Analysis Journal*, Vol. 3 No. 1 (2014).
- Sari, Diana, *Konsep Dasar Perpajakan*, (Bandung: PT. Refiks Aditama, 2013)
- Setiana, Sinta, Tan Kwang En, and Lidya Agustina, ‘Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Terhadap Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Bojonegara)’, *Jurnal Akuntansi*, 2.2 (2010), 134–61
- Sixvana Silalahi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang)”, *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 1 No. 1 (2015)
- Susiadi, *Metode Penelitian* (lampung: LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Ikapi, 2016)
- Widodo, Widi, *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*, (Bandung: Alfabeta, 2010)



## LAMPIRAN

**KUSIONER PENELITIAN****DATA RESPONDEN**

- a. Nama :
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan\*)
- c. Umur : ..... Tahun
- d. Pendidikan Terakhir : .....

\*) coret yang tidak perlu

Keterangan:

Beri tanda check list atau centang pada pilihan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

## KISI-KISI

**Pernyataan :****A. Kepatuhan Wajib Pajak**

<b>Kepatuhan Wajib Pajak</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak).					
Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu.					
Saya selalu menghitung pajak					

yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu.					
Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
Saya telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan					

### B. Pelayanan Pajak

<b>Pelayanan Pajak</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Wajib Pajak memberikan informasi yang dibutuhkan secara jelas, lengkap, dan benar.					
Wajib Pajak terlihat puas terhadap aparat pajak yang cepat dan tangkap terhadap masalah yang dihadapi.					
Aparat pajak menjamin untuk menjaga kerahasiaan informasi dan data Wajib Pajak.					
Perhatian khusus yang diberikan kepada Wajib Pajak atas masalah yang dihadapinya dapat membantu meringankan masalah wajib pajak					
Peralatan dan perlengkapan pelayanan pajak memadai dan dalam kondisi yang baik.					

### C. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

<b>Sistem Administrasi Perpajakan Modern</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Struktur organisasi pada KPP modern yang telah berubah yang dulunya berdasarkan jenis pajak menjadi berdasarkan fungsi (pelayanan, pemeriksaan, penagihan, penyuluhan) memudahkan jalur penyelesaian pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak.					
Sistem administrasi modern (digitalisasi: e-SPT, e-Filling) sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.					
Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.					
Aparat pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak (tanpa memandang besar kecilnya pajak terutang)					

### D. Penerimaan Pajak

<b>Penerimaan Pajak</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>KS</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara.					
Peran penerimaan pajak					

sangat penting bagi kemandirian pembangunan.					
Peningkatan penerimaan pajak memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah.					
Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak, penerimaan semakin bertambah.					

### E. Perspektif Ekonomi Islam

#### a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam Ekonomi Islam

Di dalam tiap-tiap masyarakat, dimana ada hubungan antara manusia dengan manusia selalu ada peraturan yang mengikatnya yakni hukum. Hukum mengatur hak dan kewajiban manusia. Demikian juga dengan pajak, hak untuk mencari dan memperoleh penghasilan sebanyak-banyaknya membawa kewajiban menyerahkan sebagian kepada negara dalam bentuk pajak untuk membantu negara dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Dalam surat An-Nisa ayat 59 disebutkan bahwa bagi siapapun yang diberikan amanah maka dia harus mematuhi, karena khianat dalam amanah menunjukkan kemunafikan dan sifat bermuka dua, maka manah sangat luas mencakup amanah harta, ilmu, dan keluarga

Item	Kepatuhan Wajib Pajak
KW1	Saya sadar bahwa kepatuhan wajib membayar pajak adalah salah satu bentuk dari sikap amanah
KW2	Ketika saya membayar pajak penghasilan memungkinkan saya untuk dapat berzakat dikemudian hari
KW3	Saya yakin bahwa kebijakan pemberian potongan pajak yang saya bayarkan dapat meningkatkan dana

	zakat sesuai dengan aturan islam
KW4	Saya merasa senang ketika saya mendapatkan potongan pajak atas zakat yang telah saya bayarkan
KW5	Saya yakin dengan adanya pajak memotivasi umat islam dalam membayarkan kewajibannya yang lain

b. Pelayanan Pajak dalam Ekonomi Islam

Islam mempunyai konsep dalam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas, melainkan harus berkualitas kepada orang lain. Konsep pelayanan dalam islam diharapkan para aparaturnya yang telah bertugas melayani masyarakat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan sangat baik.

Item	Pelayanan Pajak
PP1	Dalam melakukan pelayanan wajib pajak harus memiliki keahlian yang sangat baik
PP2	Sebagai umat umat saya percaya bahwa pegawai pajak memiliki keahlian dalam menjelaskan mengenai perpajakan sebagaimana semestinya
PP3	Pegawai pajak memiliki pengetahuan untuk memberikan sanksi pajak agar tidak terjadi dzolim
PP4	Saya merasa sebagai umat islam mengikuti prosedur dalam pembayaran pajak adalah baik

c. Sistem Administrasi Perpajakan dalam Ekonomi Islam

Kedudukan modernisasi dalam Islam, harus kembali kepada konsep Al-Qur'an. Prinsip-prinsip modernisasi sudah cukup jelas dalam Al-Qur'an, Allah SWT menyeru kepada manusia agar bertaqwa kepada-Nya, dan agar senantiasa mempersiapkan diri untuk masa depannya. Berarti harus ada perubahan dalam diri manusia. Sama halnya dengan sistem administrasi perpajakan, dimana perkembangan teknologi informasi semakin pesat dan kita sebagai manusia harus siap mempersiapkan diri mengikuti perkembangan yang ada

Item	Sistem Administrasi Perpajakan
SAP1	Saya tegas dalam aspek haram dan halal dalam peadministrasian pajak
SAP2	Saya bertanya kepada rekan tentang hak yang diperbolehkan (halal) di dalam ketika saya peadministrasikan pajak negara
SAP3	Sebagai seolah muslim yang taat saya selalu mengikuti tuntutan dalam pekerjaan sebaik mungkin
SAP4	Saya percaya bahwa memenuhi kepuasan wajib pajak dalam pengadministrasian adalah bentuk amanah yang baik

d. Penerimaan Pajak dalam Ekonomi Islam

Di zaman Rasulullah Saw, sisi penerimaan APBN terdiri dari: Kharraj, Zakat, Khums, Jizyah, Penerimaan lain. Al-Ghazali berpendapat bahwa negara dapat menetapkan pajak terhadap semua penduduk, melampaui sumber-sumber pendapatan yang diatur dalam agama, dan tergantung pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka jika sumber-sumber penerimaan negara tidak mencukupi, negara harus menghimpun dana dari rakyat untuk memenuhi kepentingan umum, namun tetap harus ditegakkan keadilan didalam pelaksanaanya.

Item	Penerimaan Pajak
PP1	Saya mengerti dan paham mengenai penerimaan pajak dan ketentuan dalam islam
PP2	Saya sadar bahwa pajak sebagai sumber pemberian zakat oleh negara
PP3	Dengan adanya kewajiban membayar pajak makan zakat negara kepada yang membutuhkan semakin besar

No	Pernyataan					
1	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak secara sukarela ke KPP (Kantor Pelayanan Pajak).					
2	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan melaporkannya dengan tepat waktu.					
3	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar dan membayarnya dengan tepat waktu.					
4	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					
5	Saya telah menyampaikan SPT dengan lengkap dan sesuai dengan kebutuhan perpajakan					
6	Sistem administrasi modern (digitalisasi: e-SPT, e-Filing) sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.					
7	Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik.					
8	Aparat pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua Wajib Pajak (tanpa memandang besar kecilnya pajak terutang)					
9	Pajak sebagai sumber penerimaan terbesar negara.					
10	Peran penerimaan pajak sangat penting bagi kemandirian pembangunan.					
11	Peningkatan penerimaan pajak					

	memegang peranan strategis karena akan meningkatkan kemandirian pembiayaan pemerintah.					
12	Dengan adanya kewajiban kepemilikan NPWP, kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan penagihan pajak, penerimaan semakin bertambah.					
13	Saya sadar bahwa kepatuhan wajib membayar pajak adalah salah satu bentuk dari sikap amanah					
14	Ketika saya membayar pajak penghasilan memungkinkan saya untuk dapat berzakat dikemudian hari					
15	Saya yakin bahwa kebijakan pemberian potongan pajak yang saya bayarkan dapat meningkatkan dana zakat sesuai dengan aturan islam					



**LAMPIRAN  
FOTO PENELITIAN**



## LAMPIRAN LAPORAN DATA PAJAK

PEMERINTAH KOTA BANDAR LAMPUNG  
BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
LAPORAN DATA PERTUMBUHAN PENDAPATAN ASLI DAERAH  
DARI TAHUN 2009 S/D SEKARANG

Tn	PAJAK DAERAH			RETRIBUSI DAERAH			BADAN PENGELOLAAN KEKAYAAN YANG DIPERKABAR						LAIN-LAIN PAD YONG SANG		
	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%	TARGET	REALISASI	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
2009	28.688.944.943,29	40.628.779.522,00	141,53	45.300.000.000,00	47.855.299.283,00	105,63	18.855.338.620,00	15.869.094.533,00	84,19	5.079.554.978,00	3.987.955.469,20	78,57	6.552.548.203,00	59.000.000.000,00	900,00
2010	84.387.476.268,17	87.714.803.844,42	104,13	53.614.913.548,00	56.637.114.786,48	107,69	23.833.907.380,00	21.911.821.739,00	91,91	5.470.399.343,17	3.440.399.343,17	62,36	4.246.250.000,00	5.705.861.878,76	134,79
2011	136.794.451.581,24	188.435.364.577,00	137,74	104.334.442.000,00	122.892.140.715,00	117,80	36.624.359.551,50	38.431.059.234,00	104,93	5.641.989.873,24	5.631.669.807,00	99,82	3.389.790.000,00	6.276.325.000,00	185,21
2012	205.272.694.472,25	298.684.265.265,40	145,50	183.315.622.592,00	183.486.579.291,26	100,07	86.030.677.290,21	68.232.030.150,00	84,75	6.602.000.000,00	6.862.738.283,00	103,97	22.882.250.000,00	49.244.737.721,20	215,38
2013	274.121.740.853,52	367.361.124.711,41	133,84	275.252.000.000,00	242.831.701.321,18	88,21	74.053.917.912,52	59.031.293.917,82	84,60	6.300.000.000,00	8.237.248.283,44	130,45	44.343.867.000,00	101.988.651.328,00	229,99
2014	499.200.463.952,21	594.646.690.446,50	79,09	290.410.300.000,00	246.167.933.212,99	84,76	82.774.131.500,00	43.920.486.941,00	55,48	9.000.000.000,00	13.206.509.301,24	146,81	112.988.972.491,00	89.993.969.931,44	79,40
2015	789.008.349.699,34	987.257.552.232,31	125,10	443.719.240.000,00	326.154.802.246,00	73,52	56.104.121.000,00	40.642.632.104,00	72,43	10.476.622.882,68	11.249.897.889,21	107,39	229.219.026.173,75	81.198.900.913,32	35,42
2016	932.746.387.987,00	868.379.998.074,84	93,09	519.889.240.000,00	324.667.322.496,99	62,45	85.594.131.500,00	49.632.923.838,00	57,94	10.938.000.000,00	10.886.472.354,14	99,59	141.243.886.487,50	86.172.277.864,31	60,99
2017	1.091.766.984.291,00	1.161.161.161,00	106,40	779.980.000,00	574.309.369.000,00	73,74	110.000.000,00	88.000.000,00	79,99	12.000.000,00	13.461.802.795,64	112,18	140.083.000.000,00	141.238.401.879,51	100,83
2018	1.404.801.490.320,00	1.592.221.099.660,00	113,44	874.309.800,00	639.734.369.800,00	73,17	140.000.000,00	105.000.000,00	75,00	15.000.000,00	16.464.466.070,00	109,76	214.044.043.350,00	188.853.904.490,43	88,24
2019	1.891.696.387.460,00	2.041.021.873.200,00	107,90	1.000.000.000,00	800.000.000,00	80,00	150.000.000,00	120.000.000,00	80,00	20.000.000,00	21.276.180.222,00	106,38	220.081.167.490,00	184.227.969.100,00	83,71
2020	1.978.884.394.371,00	2.028.042.472.923,84	102,48	881.000.000,00	411.539.797.130,60	46,72	93.077.669.000,00	99.084.086.431,00	106,57	40.000.000,00	21.276.180.222,00	53,17	166.487.574.971,00	96.293.084.940,96	57,84

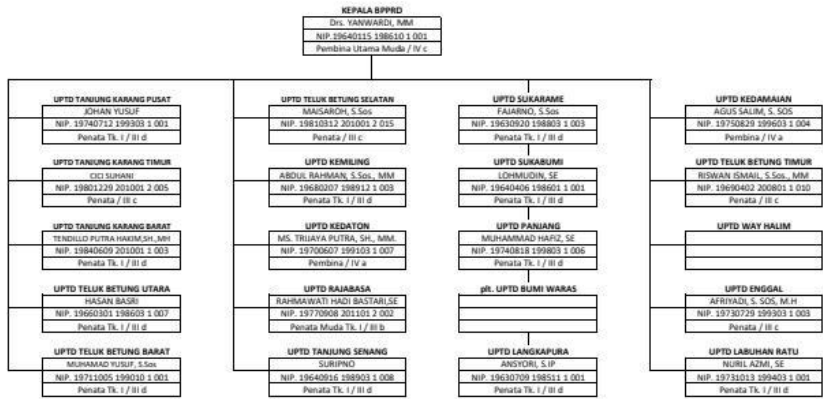
Bandar Lampung, 16 Maret 2021  
BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
KOTA BANDAR LAMPUNG  
Kasubid Perencanaan & Ekstensifikasi Pajak Daerah,

*[Signature]*  
ISUL HAI ATMOKO, SP  
NIP. 197002161999031004

## Struktur Organisasi

Page 1 of 3

## BAGAN STRUKTUR UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD) BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA BANDAR LAMPUNG



Analisis Pengaruh Kepatuhan  
Wajib Pajak, Pelayanan Pajak,  
dan Sistem Administrasi  
Perpajakan Modern Terhadap  
Penerimaan Pajak Di Kantor  
Pelayanan Pajak Pratama  
Bandar Lampung Satu

*by* Elda Mareta

---

**Submission date:** 23-Aug-2022 01:35PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1885842933

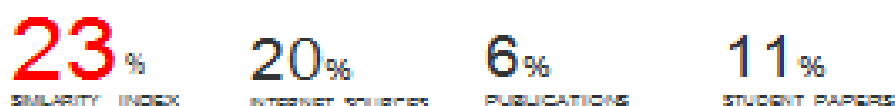
**File name:** turnitin\_02\_1.docx (174.62K)

**Word count:** 7017

**Character count:** 44615

## Analisis Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Penerimaan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandar Lampung Satu

### RELEVANT REPORT



### RELEVANT SOURCES

1	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://repository.dinamika.ac.id">repository.dinamika.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://rikseptiawan180991.blogspot.com">rikseptiawan180991.blogspot.com</a> Internet Source	1%
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1%
5	<a href="http://journal.univpancasila.ac.id">journal.univpancasila.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://ojs.unpkediri.ac.id">ojs.unpkediri.ac.id</a> Internet Source	1%
7	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
8	<a href="http://ejournal.staindirundeng.ac.id">ejournal.staindirundeng.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://slimzebus.wordpress.com">slimzebus.wordpress.com</a> Internet Source	1%
10	<a href="http://pdffox.com">pdffox.com</a> Internet Source	1%
11	<a href="http://web.if.unila.ac.id">web.if.unila.ac.id</a> Internet Source	1%
12	<a href="http://www.kaskus.co.id">www.kaskus.co.id</a> Internet Source	1%

1 %

**13** [simantek.sciencemakarioz.org](http://simantek.sciencemakarioz.org)  
Internet Source

1 %

**14** [journal.universitassuryadama.ac.id](http://journal.universitassuryadama.ac.id)  
Internet Source

1 %

**15** [Repository.Umy.Ac.Id](http://Repository.Umy.Ac.Id)  
Internet Source

1 %

**16** [repository.usu.ac.id](http://repository.usu.ac.id)  
Internet Source

1 %

**17** Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
Student Paper

1 %

**18** [jurnal.unpand.ac.id](http://jurnal.unpand.ac.id)  
Internet Source

1 %

**19** [mymanagement15.blogspot.com](http://mymanagement15.blogspot.com)  
Internet Source

1 %

**20** [repo.darmajaya.ac.id](http://repo.darmajaya.ac.id)  
Internet Source

1 %

**21** [eprints.mercubuana-yogya.ac.id](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id)  
Internet Source

1 %

**22** [repository.uinjambi.ac.id](http://repository.uinjambi.ac.id)  
Internet Source

1 %

**23** Herin Arlinda Yonita Sari, Makaryanawati Makaryanawati, Ferby Mutia Edwy. "Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening", Owner (Riset dan Jurnal Akuntansi), 2020  
Publication

1 %

**24** [abzstations.blogspot.com](http://abzstations.blogspot.com)  
Internet Source

1 %

<b>25</b>	<b>edoc.pub</b> Internet Source	1%
<b>26</b>	<b>pemeriksaanpajak.com</b> Internet Source	1%
<b>27</b>	<b>eprints.umk.ac.id</b> Internet Source	<1%
<b>28</b>	<b>journal.uin-alaudidin.ac.id</b> Internet Source	<1%

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches  3 words