

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Meidhani Martha

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

Email: 5dhani275@gmail.com

Sumiati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP

Email: sumiati@akbpstie.ac.id

Alamat: Jl. Khatib Sulaiman No.61 Lolong Belanti Padang Utara 25136 -Sumatera Barat

Korespondensi Penulis: 5dhani275@gmail.com

Abstract, *This research aims to analyze the influence quality of service and use of information technology on taxpayer compliance with the Padang One Roof Manunggal Administration System. This research uses quantitative methods. The population is the total number of taxpayers complying with the Padang One-Stop Single Administration System tax service office, the sampling technique is random sampling with anyone observing at the survey location. Data analysis uses multiple linear regression analysis using the SPSS application. The research results show that service quality has a positive effect on taxpayer compliance in the Padang One-Stop Single Administration System and the use of information technology has a positive effect on taxpayer compliance in the Padang One-Stop Single Administration System.*

Keywords: *Service Quality, Use of Information Technology, Taxpayer Compliance*

Abstrak, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi adalah jumlah keseluruhan kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang, teknik pengambilan sampel adalah *random sampling* dengan siapa saja bisa dilihat observasi di lokasi survei. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Penggunaan Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak

PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009, pajak yaitu sumbangan patut untuk negara dan dilakukan sama orang perseorangan / badan, diatur dengan undang-undang tak menerima iuran primer dan dilakukan dalam memenuhi kebutuhan air negara, untuk mencapai kesejahteraan sebanyak-banyaknya. Bagi negara lain, negara memerlukan modal dalam jumlah besar untuk membiayai seluruh kepentingan pembangunannya, dan pajak merupakan sumber pendapatan utama untuk mendanai kebutuhan terkandung (Iriyanto dan Rohman, 2022).

Kepatuhan wajib pajak berarti seorang wajib pajak memadati beban pelunasan pajak & menggunakan kebebasan perpajakan secara wajar dan logis, bersarkan peraturan perundang-undangan perpajakan sudah ditentukan. Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan pencatatan

atau pencatatan transaksi usaha, kepatuhan pelaporan aktivitas usaha berdasarkan ketentuan yang ada & kepatuhan terhadap semua peraturan perpajakan seterusnya.

Fenomena yang terjadi pada saat proses kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Samsat Padang yaitu:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB
Kota Padang
Periode 2018-2022

Tahun	PKB			BBNKB		
	Target	Realisasi	Pencapaian %	Target	Realisasi	Pencapaian %
2018	273.772.394.000	304.788.714.150	111,33	385.507.058.000	420.437.278.200	109,06
2019	305.927.859.000	334.185.142.800	109,24	357.233.527.000	388.323.856.000	108,70
2020	294.905.826.000	280.148.820.850	95,00	259.365.745.000	97.685.391.150	37,66
2021	276.494.832.000	299.864.529.900	108,45	112.009.411.000	131.595.740.150	117,49
2022	306.942.519.100	328.810.950.800	107,12	132.914.356.600	150.236.900.150	113,037

Sumber : Samsat Padang

Pada Tabel 1.1 tampak bahwa untuk periode 2018, tingkat kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor SAMSAT Padang sebesar 111,3%, kemudian memperoleh penurunan pada tahun 2019 menjadi 109,24%. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor SAMSAT Padang kembali turun menjadi 95,00%, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 108,45%. Pada tahun 2022, kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor Sistem Manajemen Terpadu Satu Pintu Padang Manunggal mengalami penurunan sebesar 107,12%.

Di sisi lain, kita dapat melihat bahwa pada periode 2018, tingkat kepatuhan wajib pajak BBNKB pada Kantor SAMSAT Padang adalah sebesar 109,06%, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 menjadi 108,70%. Pada tahun 2020, tingkat kepatuhan wajib pajak PKB di kantor Sistem Manajemen Terpadu Satu Pintu Padang Manunggal kembali menurun menjadi 37,66%, kemudian meningkat pada tahun 2021 menjadi 117,49%. Pada tahun 2022, kepatuhan wajib pajak PKB pada Kantor Sistem Manajemen Terpadu Satu Pintu Padang Manunggal mengalami penurunan sebesar 113,037%. Menurunnya pemungutan pajak di kantor Samsat Padang disebabkan oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hal ini didukung dari hasil penelitian dilaksanakan Sulistyari et al (2022), Iriyanto dan Rohman (2022), Dewi dan Nurhayati (2022) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian yang dilakukan oleh Djo (2022), Azizah dan Nurhayati (2023), (Chandra and Arisman 2023) hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dipengaruhi kepatuhan wajib pajak pribadi.

Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak adalah iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran ini digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran yang bermanfaat bagi masyarakat (Rukiyanti and Mulyani 2023).

Kepatuhan perpajakan bisa dipahami untuk kesadaran wajib pajak untuk melakukan kewajiban secara benar dan ramah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak orang individu sangat erat kaitannya dengan wajib pajak yang dikarenakan sikapnya sebagai wajib pajak, untuk memenuhi beban perpajakan. Selain ketaatan bisa mencerminkan sikap mengikuti peraturan yang berlaku. Kepatuhan juga berarti disiplin dalam melaksanakan keperluan perpajakan, termasuk pelaporan wajib pajak Khairunnisa (2021). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu perilaku ataupun sikap harus pajak yang melangsungkan segala kewajiban melunasi pajak serta menikmati segala hak perpajakannya seperti dalam ketentuan perundangan yang benar (Hamidi and Rivandi 2023)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah lantaran *ekstterior* yang dijamin dari *fiskus* akan mempengaruhi kesadaran pajak wajib pajak. Pengaruh *ekstterior* yaitu kepribadian yang didapati melalui sebab-sebab *ekstterior*. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan bisa dihasilkan melalui agen maka wajib pajak semakin senang terhadap pelayanan yang dikasih, hingga bisa patuh melunasi pajaknya sehingga meningkatkan kepatuhan (Wangi et al. 2023). Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap secara keseluruhan mengenai keunggulan pada pelayanan (Sumiati and Ariadi 2023) Peran penting dalam peningkatan kinerja organisasi, yang loyalitas karyawan kepada perusahaan (Huda and Sumiati 2019) Kinerja juga merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian (Sumiati and Sumitra 2023) kualitas pelayanan (service quality) pun banyak dihasilkan (Marlius and Ananda 2020)

Menurut penelitian terdahulu (Sulistiyari et al. 2022), (Salam and Lestari 2022), Dewi dan Nurhayati (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Variabel kualitas pelayanan diduga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teknologi informasi yaitu teknis bisa diperlukan untuk tabulasi data, mengolah, mengumpulkan, menulis, menyimpan, dan pengelapan data melalui langkah dalam memberikan berita yang bermanfaat, yaitu berita yang akurat, istimewa, dan berjangka, serta pemakai seseorang, klien, dan pemerintah dan wujud berita *diplomatis* untuk penentu ketetapan Parso dan Darmawan (2023).

Menurut penelitian dari Chandra dan Arisman (2023), Rizky (2019) dan Azizah dan Nurhayati (2023) mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H₂ : Variabel Penggunaan Teknologi Informasi diduga memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

METODE PENELITIAN

Data dan Sampel

Jenis penelitian bisa diterapkan adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu cara penelitian yang bersifat ajaran *positivisme*. Penelitian ini juga memakai analisis kuantitatif dengan mencantumkan *software* SPSS untuk mengambil keputusan pilihan karir bagi mahasiswa

Jenis data menggunakan data kuantitatif dan kualitatif, dengan sumber data menggunakan data primer dalam proses penyebaran kuesioner dan data sekunder sebagai bahan secara langsung diambil seperti buku, catatan dan lain lain.

Teknik sampel diperlukan adalah *random sampling* dengan siapa saja bisa dilihat observasi di lokasi survei. Untuk menjumlahkan sampel, diperlukan rumus *slovin*. Menurut Sugiyono (2017), rumus Slovinnya adalah:

$$n = \frac{N}{(N \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Tingkat kesalahan (10%)

Bersandarkan penghasilan data melalui penagmatan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang terdapat 1.799.995 wajib pajak terdaftar, maka:

$$n = \frac{1.799.995}{(1.799.995 \cdot 0,1^2) + 1} = 100$$

Berdasarkan jumlah ancangan dari sampel bisa diterima untuk pengamatan yaitu sebesar 100 orang wajib pajak yang terdaftar pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Padang.

Defenisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah sinyal suatu benda, kegiatan seseorang terhadap benda tersebut, kegiatan seseorang mempunyai variasi tertentu yang telah diidentifikasi, sehingga peneliti dapat mempelajari lebih dalam dan menarik kesimpulan dari penelitian tersebut. Bisa dilihat defeni operasional variabel yaitu;

Tabel 1 Defenisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Pengertian	Indikator	No. Kuesioner	Sumber
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan Wajib Pajak merupakan syarat agar Wajib Pajak dapat memenuhi beban perpajakannya secara penuh dan melakukan hak perpajakannya.	1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak 2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT 3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar 4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan	1-8	(Khairunnisa 2021)
2	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan suatu proses membantu orang lain dengan langkah yang ditetapkan yang menggunakan kesadaran dan hubungan yang memberikan kesenangan dan kesuksesan	1. Keandalan 2. Ketanggapan 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Langsung	9-18	(Khairunnisa 2021)
3	Penggunaan Teknologi Informasi (X ₂)	Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi perpajakan telah membawa banyak perubahan seperti tergantikannya pekerjaan manusia dengan mesin atau alat elektronik.	1. Intensitas pemanfaatan teknologi 2. Frekuensi pemanfaatan teknologi informasi 3. Jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan	12-16	(Rizky 2019)

Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini memerlukan SPSS Versi 22 dengan memakai uji instrumen (uji validitas dan uji realibilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas), uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi), dan uji regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Ket
Saya mendapat kesan bahwa petugas pajak bekerja secara profesional sehingga meningkatkan kepercayaan wajib pajak (X1.1)	0,784	0,1966	Valid
Saya yakin petugas pajak mampu menjalankan tugasnya (X1.2)	0,836	0,1966	Valid
Saya merasa petugas pajak selalu siap menolong wajib pajak ketika mempunyai masalah dengan wajib pajak (X1.3)	0,721	0,1966	Valid
Petugas pajak tanggap dalam merespon aduan wajib pajak ketika mengalami kendala (X1.4)	0,779	0,1966	Valid
Saya merasa petugas pajak memahami dengan jelas peraturan perpajakan sehingga dapat membantu wajib pajak (X1.5)	0,781	0,1966	Valid
Saya yakin petugas pajak menjaga kerahasiaan data setiap wajib pajak (X1.6)	0,652	0,1966	Valid
Saya mendapat kesan bahwa otoritas pajak mempermudah pelayanan (X1.7)	0,843	0,1966	Valid
Saya merasa agen pajak memberikan pelayanan yang baik (X1.8)	0,816	0,1966	Valid

Sumber : diolah spss versi 22,2023

Jika dilihat dari hasil pengujian validitas variabel kualitas pelayanan dihasilkan nilai r tabel pada tarif signifikan 5% / 0,05 yaitu 0,1966. Tabel 2 menunjukkan seluruh pernyataan mempunyai nilai r hitung > r tabel sehingga kedelapan soal memenuhi patokan validitas yang disediakan

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Penggunaan Teknologi Informasi

Butir pertanyaan	r-hitung	r-tabel 5%	Ket
Perlu ditetapkan peraturan yang jelas mengenai penggunaan perangkat IT untuk mencapai hasil kerja yang optimal (X2.1)	0,747	0,1966	Valid
Peralatan yang usang atau rusak didaftarkan dan segera diperbaiki (X2.2)	0,710	0,1966	Valid

Pegawai Samsat Padang memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya (X2.3)	0,884	0,1966	Valid
Samsat Padang memberikan fasilitas berupa jaringan internet (X2.4)	0,814	0,1966	Valid
Akuntansi dan pelaporan manajemen dilakukan dengan menggunakan sistem informasi yang terintegrasi (X2.5)	0,860	0,1966	Valid
Teknologi informasi belum tersedia dan lengkap (X2.6)	0,757	0,1966	Valid
Teknologi informasi merupakan sarana serbaguna untuk meningkatkan kualitas layanan (X2.7)	0,811	0,1966	Valid
Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk mengolah, mengumpulkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (X2.8)	0,796	0,1966	Valid
Samsat Padang telah mengembangkan materi pendidikan berbasis teknologi informasi agar pegawai dapat memanfaatkan perangkat yang ada secara optimal (X2.9)	0,848	0,1966	Valid

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Melihat hasil uji validitas penggunaan variabel teknologi informasi, nilai r tabel pada taraf signifikan 5% / 0,05 yaitu 0,1966. Tabel 3 melihatkan seluruh soal dengan nilai perhitungan $r > r$ tabel, hingga kesembilan soal tersebut memenuhi kesanggupan validitas yang tertera.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak

Butir pertanyaan	r- hitung	r-tabel 5%	ket
Setiap warga Negara yang bekerja merupakan wajib pajak (Y1.1)	0,780	0,1966	Valid
Setiap wajib pajak harus mendaftar untuk mendapatkan NPWP (Y1.2)	0,743	0,1966	Valid
Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Y1.3)	0,787	0,1966	Valid
Saya mengetahui kewajiban pelaporan SPT setiap tahunnya (Y1.4)	0,812	0,1966	Valid
Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak (Y1.5)	0,727	0,1966	Valid
saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya (Y1.6)	0,652	0,1966	Valid
Adanya bunga dalam tunggakan pajak dan menambah beban pajak (Y1.7)	0,453	0,1966	Valid
Ada bunga terutang pajak dan ini menambah beban pajak (Y1.8)	0,374	0,1966	Valid

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Jika dilihat dari hasil pemeriksaan validitas variabel kepatuhan wajib pajak, dihasilkan nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,1966. Tabel 4 menunjukkan seluruh pernyataan dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, pada kedelapan soal mewujudkan karakter validitas yang dilaksanakan.

2) Hasil Uji Reabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Croanbach Alpha	Nilai Croanbach Alpha	N Of Item	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,900	0,6	8	<i>Reliable</i>
Penggunaan teknologi informasi	0,927	0,6	8	<i>Reliable</i>
Kepatuhan wajib pajak	0,809	0,6	9	<i>Reliable</i>

Sumber : diolah spss 22, 2023

Berdasarkan Tabel 5, nilai *Cronbach alpha* untuk kualitas pelayanan berupa 0,900, sedangkan tingkat penggunaan teknologi informasi berupa 0,927 dan tingkat kepatuhan wajib pajak berupa 0,809. Ketiga nilai tersebut $> 0,6$ bermakna seluruh indikator alat penelitian ini dibidang bisa diterima.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients	
	B	Hubungan
(Constant)	15,903	-
Kepatuhan Wajib Pajak	0,239	Positif
Pemutihan Pajak	0,206	Positif

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Dilihat dari Tabel 6 dihasilkan rumus regresi berganda adalah:

$$Y = 15,903 + 0,239X_1 + 0,206X_2$$

Hasil yang diperoleh dari rumus diatas dapat dipahami adalah:

- a. Nilai konstanta sebesar 15,903 memperhatikan bahwa tanpa adanya variabel independen (kualitas pelayanan dan pengguna teknologi informasi), penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat, dengan nilai konstanta yang dihasilkan sebesar 15,903.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebanyak 0,239 artinya setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan bisa akan meninggikan variabel kepatuhan wajib pajak sebanyak 0,239 melalui anggapan variabel lain dalam model tidak berubah. Hal ini

memperhatikan jika semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepatuhan wajib pajak juga akan tinggi.

- c. Koefisien regresi penggunaan teknologi informasi (X2) sebanyak 0,206 adalah setiap kenaikan satu satuan variabel penggunaan teknologi informasi akan meninggikan kepatuhan wajib pajak sebanyak 0,206 dengan anggapan variabel lain dalam model tidak mengalami perubahan. Hal ini memperhatikan jika pemanfaatan teknologi informasi dapat tinggi kepatuhan wajib pajak

Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas

Test Statistic	Sig. (2 – Tailed)	Alpha	Kesimpulan
0,062	0,200	0,05	Terdistribusi Normal

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Untuk Tabel 7 di atas bisa dikatakan jika hasil alat normalitas dilihat besarnya uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,062 memiliki nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* sebanyak 0,200 lebih besar dari 0,05 bisa dibilang data tersebut terdistribusi secara normal. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi berdistribusi normal. Data ini kemudian dapat dipakai untuk penelitian lebih lanjut.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Penelitian	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
Kualitas Pelayanan	0,955	1,047	Tidak Terjadi Multikolineartias
Penggunaan Teknologi Informasi	0,955	1,047	Tidak Terjadi Multikolineartias

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Dari data pada Tabel 8 bisa dijelaskan jika terjadi fenomena multikolinearitas antar variabel independen bisa ditunjukkan dengan nilai toleransi setiap variabel independen $> 0,1$ dan nilai VIF kurang dari 10.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Penelitian	Sig.	Syarat Uji	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,772	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Penggunaan teknolgi informasi	0,264	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Dari Tabel 9 diatas terlihat bahwa nilai signifikansi ke 2 variabel bebas dari 0,05. Dimana kualitas pelayanan sebanyak 0,772 dan pemanfaatan teknologi informasi sebanyak 0,264. Dalam hal ini bisa dikatakan jika tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Hipotesa

1) Uji T (Uji Koefisien Regresi)

Tabel 10 Hasil Uji T

Variabel	koefisien	T-tabel	T-hitung	Nilai α	Sig.	Kesimpulan
Kualitas pelayanan	0,239	1,985	2,559	0,05	0,012	H ₁ Diterima
Penggunaan teknologi informasih	0,206	1,985	2,421	0,05	0,017	H ₂ Diterima

Sumber : diolah spss versi 22, 2023

Untuk hasil dari Tabel 10, hasil pengujian hipotesis dapat diartikan sebagai berikut:

1. T-tabel yang tertera pada tabel statistik mempunyai signifikan $0,05/2 = 0,025$ dengan pangkat kekeluasaan $df = n-k-1 / 100-2-1 = 97$. Hasil yang dihasilkan untuk t_{tabel} adalah 1,985. Nilai t_{hitung} pada tabel 4.16 adalah 2,559. maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,559 > 1,985$) dan signifikan $< 0,05$ ($0,012 < 0,05$), H_a diterima bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor SAMSAT Padang.
2. T-tabel yang tertera pada tabel statistik mempunyai signifikan $0,05/2 = 0,025$ dengan pangkat kekeluasaan $df = n-k-1 / 100-2-1 = 97$. Hasil yang dihasil dari t_{tabel} adalah 1,985. Nilai t_{hitung} pada tabel 4.16 adalah 2,421. maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,421 > 1,985$) dan bermakna $< 0,05$ ($0,017 < 0,05$), H_a diterima bisa dibilang bahwa penggunaan teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Padang.

2) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,374	0,140	0,122

Sumber: diolah spss versi 22, 2023

Nilai *R Square* dari tabel 11 sebanyak 0,140 atau 14%. Dimakna variasi variabel dependen yang bisa diwakili oleh variabel independen adalah sebanyak 14%, sedangkan ampasnya sebanyak 86% dijabarkan oleh variabel lain yang tidak ada dalam model regresi pengamatan ini. Dalam hal ini, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan penggunaan teknologi informasi mempunyai pengaruh sebesar 14% terhadap kepatuhan wajib pajak, namun 86% dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti, kecuali variabel lain.

Pembahasan

a) Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan

Dari rakitan pengamatan mengatakan jika kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Padang. Dapat dilihat dari hasil thitung kualitas pelayanan dengan nilai signifikan sebanyak 2,559 melalui nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ maka H_0 diterima.

Penelitian yang dilaksanakan oleh (Salam and Lestari 2022), Hasil penelitian mengatakan jika kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya kalau bicara kualitas pelayanan, pertanyaan yang paling banyak diajukan adalah apakah saya menganggap petugas pajak kompeten dalam menjalankan tugasnya, dengan keahlian dan pengetahuannya maka petugas pajak maka wajib pajak akan lebih patuh, karena dapat menyikapi setiap kendala yang ada dihadapi oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengamatan bisa dibidang jika kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting bisa dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Padang. Bertambah efektif pelayanan yang dikasih dalam membantu Wajib Pajak diterapkan dalam beban yang tertera di perpajakannya, maka akan bertambah luas untuk kapasitas kepatuhan Wajib Pajak.

b) Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan

Untuk penelitian mengatakan jika penggunaan teknologi informasi (X2) mempunyai pengaruh positif dan nyata terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Padang. Bisa dibuktikan melalui hasil thitung kualitas pelayanan dengan nilai signifikan sebanyak 2,421 dalam signifikansi $0,017 < 0,05$ maka H_0 diterima.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rizky (2019), bisa mengatakan bahwa rendahnya pengguna teknologi informasi oleh wajib pajak dapat mengakibatkan kurangnya pengertian wajib pajak terhadap pemakai teknologi saat ini.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan jika penggunaan teknologi informasi yaitu salah satu faktor penting yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Padang, karena jika penggunaan teknologi informasi maka pemanfaatan informasi yang baik akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian bisa dijabarkan pada bagian pembahasan, penulis memberikan beberapa kesimpulan, yaitu:

- a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor SAMSAT Padang dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,559 melalui signifikansi $0,012 < 0,05$.
- b. Variabel penggunaan teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor SAMSAT Padang dengan nilai hitung sebesar 2,421 melalui nilai signifikan $0,017 < 0,05$.

SARAN

Dari hasil pengamatan dan kesimpulan di atas, penulis ingin memberikan beberapa rekomendasi, yaitu untuk peneliti selanjutnya diinginkan untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut tentang pengamatan wajib pajak pada bidang lain, dan penelitian ini bisa menjadi pedoman dasar untuk penelitian keculai ini. Selain itu, diharapkan ruang lingkup penelitian tidak terbatas pada satu kota/lokasi pada penelitian selanjutnya. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat memakai metode pengumpulan data mixed method, khususnya melalui data kuesioner (kuantitatif) dan melalui wawancara (kuantitatif).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian dapat dilakukan sangat baik karena bantuan dari berbagai pihak dan rekan-rekan kampus STIE KBP Padang yang telah telah ikut serta membantu sehingga artikel ini dapat kami publikasikan dan bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

Azizah, Kaila Jessinia, and Nunung Nurhayati. 2023. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Bandung Conference Series: Accountancy* 3(1):277–83. doi: 10.29313/bcsa.v3i1.6274.

- Chandra, Valentinus Ricky, and Anton Arisman. 2023. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pemahaman Self Assessment Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Berdomisili Di Kota Palembang (Studi Kasus Pada KPP Pratama Ilir Barat Palembang)." *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi (Prima)* 4(1):92–100.
- Dewi, Revi Asyifa, and Nunung Nurhayati. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayan Pajak Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Cimahi." *Bandung Conference Series: Accountancy* 2(1):414–21.
- Djo, Kristiana Yolanda Wula. 2022. "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Literasi Akuntansi* 2(2):119–28. doi: 10.55587/jla.v2i2.49.
- Hamidi, Rasul, and Muhammad Rivandi. 2023. "Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemutihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Padang Pariaman." *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi (JUMIA)* 1(2):297–309.
- Huda, Safiul, and Ati Sumiati. 2019. "Pengaruh Pad, Dau, Dan Dak Terhadap Belanja Modal Pemerintah Daerah." *Jurnal Wahana Akuntansi* 14(1):85–100. doi: 10.21009/wahana.14.016.
- Iriyanto, Muhammad Sukron, and Fatchur Rohman. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Jepara." *Jurnal Rekognisi Akuntansi* 6(1):16–31. doi: 10.34001/jra.v6i1.188.
- Khairunnisa, Maulin. 2021. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, E-Filling Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang)." *Universitas Islam Sultan Agung* 1–123.
- Marlius, Doni, and Febryandhie Ananda. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Minat Kuliah Di Akbp Padang." *Jurnal Pundi* 3(3):191. doi: 10.31575/jp.v3i3.190.
- Parso, Parso, and Salsabila Novita Darmawan. 2023. "Dampak Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Di Kalangan Generasi Milenial Wilayah Jakarta Dan Sekitarnya." *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora* 6(1):17–31. doi: 10.33753/madani.v6i1.250.
- Rizky, Muhammad Nur. 2019. "Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." 1–136.
- Rukiyanti, and Mulyani. 2023. "Pengaruh Penghindaran Pajak Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Sektor Properti Dan Real Estate." *Jurnal Pundi* 7(1):63–75. doi: 10.31575/jp.v7i2.500.
- Salam, Fenny Noor, and Dea Amalia Lestari. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Bandung Cicadas." *EKONAM: Jurnal Ekonomi* 04(2):73–81.
- Sulistiyari, Putu Indah, Anik Yuesti, and Desak Ayu Sri Bhegawati. 2022. "Pengaruh Kualitas

- Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan.” *Jurnal Kharisma* 4(2):289–300. doi: 10.31937/akuntansi.v5i1.141.
- Sumiati, Sumiati, and Teguh Ariadi. 2023. “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda Dan Olahraga Kota Pariaman.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 3(1):40–46. doi: 10.47233/jeps.v3i1.456.
- Sumiati, Sumiati, and Ivoneldi Ade Sumitra. 2023. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pangan Dan Perikanan Kabupaten Dharmasraya.” *Jurnal Economina* 2(5):1112–26. doi: 10.55681/economina.v2i5.541.
- Wangi, Ni Made Putri, I. Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, Putu Novia Hapsari, and M. Doni Permana Putra Putra. 2023. “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kota Tabanan.” *Jurnal Kharisma* 5(2):443–55.