

UNSUR-UNSUR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA TANGERANG

REGINA HANJAYA
HARYO SUPARMUN

Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No.20, Jakarta 11440, Indonesia
reginahanjaya19@gmail.com, haryosuparmun@yahoo.com

Abstract: *Tax compliance is very important, not only for the taxpayers to elude the tax sanction, but also for the Directorate General of Taxation to collect tax revenues. This research aims to find out the impact of tax sanctions, tax awareness, tax socialization, tax knowledge, tax officer services, and modern tax administration systems on the taxpayers compliance. The research object is an individual taxpayer in Tangerang City. The questionnaires were disseminated via google form to collect the data. The purposive sampling method was used for sample selection and 82 respondents were selected and analyzed using multiple regression method. The results show that tax sanctions, tax socialization and tax knowledge have significant positive impact on taxpayers compliance. Meanwhile, tax awareness, tax officer services and modern tax administration systems do not have impact on taxpayers compliance. These results imply that taxpayers comply because they know that the sanctions are quite burdensome if imposed on them, the higher the frequency of tax socialization will increase the willingness of taxpayers in fulfilling tax obligations and tax knowledge which can be obtained by attending formal and informal education on taxation will increase the knowledge and the willingness of the taxpayers to comply to tax regulations.*

Keywords: *Tax sanctions, tax awareness, tax socialization, tax knowledge, tax officer services*

Abstrak: Kepatuhan pajak sangatlah penting, tidak hanya bagi wajib pajak agar terhindar dari sanksi perpajakan, tetapi juga bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengumpulkan pendapatan dari pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Tangerang. Kuesioner disebarluaskan melalui *google form*. Metode *purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel dan 82 responden terpilih dan dianalisis menggunakan metode regresi berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menyiratkan bahwa WP patuh karena sanksi perpajakan cukup memberatkan jika dikenakan padanya, semakin tinggi frekuensi sosialisasi pajak akan meningkatkan kemauan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan pengetahuan pajak yang dapat diperoleh dengan mengikuti pendidikan formal maupun informal akan menambah pengetahuan dan keinginan WP untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Kata Kunci: Sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus

PENDAHULUAN

Pajak memiliki pengertian sebagai suatu kontribusi yang sifatnya wajib kepada negara dan juga bersifat memaksa yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang ada, di mana dalam hal ini Wajib Pajak (WP) tidak memperoleh imbalan secara langsung. Bukan tanpa alasan, semua tuntutan memaksa dalam pembayaran pajak guna mencapai kesejahteraan dan peningkatan kemakmuran bangsa Indonesia. Pajak sendiri sudah menjadi salah satu sumber penerimaan terbesar dan juga memiliki peranan yang amat penting dalam mencapai kesuksesan setiap program pembangunan ekonomi negara.

Dalam meningkatkan setiap penerimaan pajak, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) akan terus berusaha melakukan berbagai upaya sehingga nantinya juga akan berdampak pada peningkatan kas negara. Namun, berdasarkan Laporan Kinerja DJP (LAKINDJP) tahun 2020, bahwa target penerimaan dari segi perpajakan yaitu 1.198,02T, dengan realisasi penerimaan segi pajak sebesar 1.069,98T. Dilihat dari nilai tersebut bahwa pencapaian hanya sebesar 89,25% dari target yang telah ditetapkan di awal tahun 2020. Sehingga, hal ini menyebabkan adanya *gap* antara potensi pajak yang dapat dipungut dengan jumlah realisasi penerimaan sektor pajak.

Berbagai indikasi muncul akibat adanya *Gap* tersebut, contohnya adalah adanya indikasi bahwa sebenarnya penerimaan negara dari sektor pajak belum dijalankan atau dilakukan secara maksimal baik oleh pihak DJP maupun dari sisi WP, sehingga hal ini berbanding

lurus dengan rendahnya tingkat kepatuhan WP. Oleh karena itu, sikap patuh dari setiap WP menjadi sangat penting dalam hal meningkatkan realisasi penerimaan negara. Apabila penerimaan negara meningkat, maka tujuan dari negara untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat akan terwujud.

Pelaksanaan pemenuhan kewajiban WP akan dipengaruhi oleh berbagai unsur internal maupun unsur eksternal. Peningkatan kepatuhan harus diiringi dengan peningkatan ketegasan sanksi perpajakan yang berlandaskan pada hukum yang berlaku. WP akan berlaku jujur dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya apabila menghadapi berbagai rambu atau acuan, seperti sanksi perpajakan yang tegas. Di sisi lain, kesadaran dari WP juga menjadi unsur penting dalam meningkatkan kepatuhan. Kesadaran pajak dapat diperoleh dari sosialisasi maupun pengetahuan tentang perpajakan, contohnya mengikuti seminar, brevet dan lainnya. Unsur SDM dari pihak DJP seperti pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga menunjang kepatuhan pajak. Semakin modern administrasi perpajakan, akan semakin memudahkan pihak DJP maupun WP itu sendiri untuk menjalankan hak dan kewajiban pajaknya sehingga semua dapat dilakukan dengan efektif dan efisien guna mewujudkan dan mencapai sasaran negara dan meningkatkan potensi penerimaan dari sisi pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah variabel independen sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern

berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan WP. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Arviana dan Widjaja (2018).

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori Atribusi

Teori atribusi pada hakikatnya dicetuskan dan dikembangkan untuk menjelaskan perilaku seseorang. Robbins dan Judge (2008), menerangkan bahwa teori atribusi terjadi apabila individu mengamati perilaku orang lain, maka individu tersebut akan mencoba untuk mengamati dan menentukan apakah motif atau perilaku tersebut berasal dari unsur internal atau eksternal. Relevansi teori atribusi dengan kepatuhan WP yaitu bahwa terdapat unsur-unsur atau perilaku internal maupun eksternal yang digunakan WP sebagai dasar dalam mempertimbangkan dan mengambil keputusan untuk menjalankan kepatuhan WP.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan untuk dapat mematuhi setiap peraturan perpajakan mulai dari mendaftarkan diri sebagai WP hingga pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan jujur dan dilaksanakan secara sukarela (tanpa paksaan) dengan tujuan memberikan kontribusi terhadap negara. Menurut Ariesta dan Latifah (2017), untuk dapat dikatakan patuh atau tidak, maka dapat dilihat dari bagaimana WP membuat suatu keputusan apakah

dengan menaati dan melaksanakan setiap kewajibannya atau dengan melakukan penghindaran terhadap pajak.

Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Rahayu (2017), sanksi perpajakan memiliki pengertian jaminan bagi setiap WP agar menaati dan mematuhi setiap peraturan atau norma perpajakan yang berlaku. Di Indonesia sendiri, sanksi pajak yang berlaku saat ini terdiri dari sanksi administrasi seperti denda dan bunga serta sanksi pidana berupa kurungan penjara. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan menjadi dorongan bagi setiap WP untuk dapat melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik sesuai peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia sehingga berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan terhadap kas negara.

Penelitian yang dilakukan oleh Arviana dan Widjaja (2018), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

H₁: Sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

Kesadaran Perpajakan

Kesadaran diartikan sebagai suatu unsur pada diri seseorang terkait bagaimana memahami dan bertindak terhadap suatu realitas atau kejadian yang ada. Menurut Nasution (2003) dalam Samira (2015), kesadaran perpajakan adalah sikap yang ada dalam diri WP yang telah memahami dan memiliki kemauan dalam diri untuk melakukan pembayaran pajak sampai dengan melaporkan seluruh penghasilannya sesuai dengan aturan

perpajakan yang ada, tanpa kecurangan dan paksaan dari pihak manapun.

Penelitian yang dilakukan oleh Arviana dan Widjaja (2018), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

H₂: Kesadaran perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

Sosialisasi Perpajakan

Menurut Kurniawan (2014) dalam Boediono *et al.* (2018), sosialisasi pajak merupakan salah satu faktor pendukung untuk dapat menghimpun dana pajak guna mensukseskan pembangunan nasional, dengan catatan bahwa sosialisasi tersebut dilaksanakan secara intensif sehingga akan meningkatkan pemahaman wajib pajak itu sendiri. Sosialisasi dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Saat ini sosialisasi yang paling efektif yaitu dengan adanya *website* pajak yang dibuat oleh pihak DJP, di mana dengan adanya *website* tersebut masyarakat khususnya WP dapat melakukan *update* berita terkait peraturan dan tata cara perpajakan. Serta pemasangan banner di beberapa fasilitas umum juga membantu dari segi sosialisasi secara *offline*.

Penelitian yang dilakukan oleh Arviana dan Widjaja (2018), menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan WP.

H₃: Sosialisasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

Pengetahuan Perpajakan

Menurut Carolina (2009) dalam Sari (2017), pengetahuan perpajakan

didefinisikan sebagai suatu informasi yang dimiliki WP dalam kaitannya dengan ilmu perpajakan, yang digunakan untuk bertindak, mengambil keputusan serta sebagai arahan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban pemenuhan perpajakan. Pengetahuan pajak yang cukup, yang dimiliki WP akan berimbas pada pemikiran dan sikap yang positif terhadap setiap pembayaran yang dilakukan sehingga WP yakin bahwa penerimaan dari sektor pajak memang digunakan untuk peningkatan fasilitas dan pembangunan negara.

Penelitian yang dilakukan Sari (2017), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

H₄: Pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko (2006) dalam Sari (2017), pelayanan merupakan cara yang dilakukan pihak DJP untuk dapat membantu, serta berperan aktif dalam menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan WP agar pelaksanaan kewajiban pajak dapat berjalan dengan lancar. Pelayanan yang dilakukan saat ini bukan hanya sekedar mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), namun pelayanan terkait perpajakan sudah dapat dilakukan secara *real time* melalui layanan Kring Pajak yang disediakan oleh DJP.

Penelitian yang dilakukan Sari (2017), menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

H₅: Pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Menurut Trigawati (2013), sistem administrasi pajak modern adalah suatu sistem dengan pemanfaatan teknologi hal peningkatan kepatuhan WP dan penerimaan pajak. Menurut Rahayu (2013) dalam Ariesta dan Latifah (2017), sistem administrasi perpajakan modern yang dilakukan di lingkungan DJP bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, juga peningkatan penerapan tata kelola yang dilandasi prinsip transparansi, akuntabel responsif, independen dan adil.

Penelitian yang dilakukan Ariesta dan Latifah (2017), menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

H₆: Sistem administrasi perpajakan modern mempengaruhi kepatuhan WP orang pribadi di Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Penyebaran kuesioner itu sendiri dilakukan dengan metode *convenience sampling* secara online dengan bantuan *social media* kepada responden yang memenuhi kriteria, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang memiliki NPWP yang terdaftar di KPP Kota

yang dalam hal ini sudah mengalami peningkatan serta penyempurnaan yang nantinya digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada WP yang berdampak langsung dalam

Tangerang. Dari 102 kuesioner yang diperoleh hanya 82 kuesioner yang sesuai kriteria dan dijadikan sampel pada penelitian.

Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak, dan memiliki enam variabel independen yaitu sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern. Pengukuran setiap unsur pada penelitian menggunakan skala *likert* 5 poin, di mana poin 1 menyatakan sangat tidak setuju, poin 2 menyatakan tidak setuju, poin 3 menyatakan netral, poin 4 menyatakan setuju dan poin 5 menyatakan sangat setuju.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan jawaban dari setiap unsur pertanyaan kuesioner yang telah terkumpul dan sesuai dengan kriteria, maka berikut terlampir hasil penelitian terhadap uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Tabel 1 Karakteristik Deskriptif Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin :		
Laki – Laki	25	30,5%
Perempuan	57	69,5%
Total	82	100%
Umur :		
<25 Tahun	63	76,8%
26-34 Tahun	8	9,8%
35-45 Tahun	2	2,4%

>45 Tahun	9	11,0%
Total	82	100%
Pendidikan Terakhir :		
SMA/Sederajat	42	51,2%
D3	0	0,0%
S1	38	46,3%
S2	1	1,2%
S3	0	0,0%
Lainnya	1	1,2%
Total	82	100%
Pekerjaan :		
Karyawan Swasta	67	81,7%
Wiraswasta/Wirausaha	8	9,8%
ASN	1	1,2%
Pekerjaan Bebas	1	1,2%
Lainnya	5	6,1%
Total	82	100%
Pengetahuan Perpajakan:		
Brevet	20	24,4%
Seminar Perpajakan	21	25,6%
Tidak Ada	22	26,8%
Lainnya	19	23,2%
Total	82	100%
Apakah Anda pernah menggunakan Sistem Perpajakan secara online?		
Ya	79	96,3%
Tidak	3	3,7%
Total	82	100%
Apakah Anda Pernah mengikuti kegiatan Sosialisasi tentang Perpajakan?		
Ya	48	58,5%
Tidak	34	41,5%
Total	82	100%
Memiliki NPWP yang terdaftar di Wilayah:		
Kota Tangerang	82	100%
Total	82	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Dari 82 responden terpilih, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden (30,5%) sedangkan perempuan sebanyak 57 responden (69,5%). Umur responden yang berpartisipasi terdapat yang berumur di bawah 25 tahun sebanyak 63 responden (76,8%), berumur antara 26 sampai dengan 34 tahun sebanyak 8 responden (9,8%), berumur antara 35 sampai dengan 45 tahun sebanyak 2 responden (2,4%) dan yang berumur di atas 45 tahun sebanyak 9 responden (11,0%). Pendidikan terakhir SMA/Sederajat

sebanyak 42 responden (51,2%), S1 sebanyak 38 responden (46,3%), S2 sebanyak 1 responden (1,2%) dan pendidikan lainnya sebanyak 1 responden (1,2%). Jenis pekerjaan responden adalah karyawan swasta mendominasi pengisian kuesioner yaitu sebanyak 67 responden (81,7%), wirausaha sebanyak 8 responden (9,8%), ASN sebanyak 1 responden (1,2%), pekerjaan bebas sebanyak 1 responden (1,2%) dan pekerjaan lainnya sebanyak 5 responden (6,15%). Responden yang memiliki pengetahuan perpajakan melalui

brevet sebanyak 20 responden (24,4%), melalui seminar perpajakan sebanyak 21 responden (25,6%), tidak memiliki pengetahuan perpajakan melalui brevet atau seminar sebanyak 22 responden (26,8%) dan memiliki pengetahuan perpajakan lainnya sebanyak 19 responden (23,2%). Responden yang pernah menggunakan sistem perpajakan secara online seperti e-registration, e-filing ataupun e-billing sebanyak 79 responden (97,3%) dan tidak pernah

menggunakan sistem perpajakan secara online sebanyak 3 responden (3,7%). Responden yang pernah mengikuti kegiatan sosialisasi tentang perpajakan berjumlah 48 responden (58,5%), dan tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi tentang perpajakan sebanyak 34 responden (41,5%). Keseluruhan 82 responden (100%) memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang terdaftar di KPP Kota Tangerang.

Tabel 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	82	17	25	23,09	2,207
Sanksi Perpajakan	82	13	25	22,41	2,753
Kesadaran Perpajakan	82	12	25	22,74	2,449
Sosialisasi Perpajakan	82	15	25	21,43	3,071
Pengetahuan Perpajakan	82	16	30	26,50	3,120
Pelayanan Fiskus	82	13	25	20,63	3,368
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	82	27	45	39,01	4,809

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Pada tabel 2 merupakan hasil uji statistik deskriptif variabel pada penelitian ini yang menunjukkan nilai minimum, maksimum, rata-rata dan standar deviasi. Untuk variabel kepatuhan wajib pajak menunjukkan nilai rata-rata sebesar 23,09 dari maximum 25 dan standar deviasi sebesar 2,207. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan WP sangat tinggi. Variabel sanksi perpajakan memiliki rata-rata sebesar 22,41 dengan standar deviasi sebesar 2,753. Sanksi perpajakan juga dianggap sangat berat. Variabel kesadaran perpajakan menunjukkan nilai rata-rata sebesar 22,74 dengan standar deviasi sebesar 2,449. Hal ini menunjukkan kesadaran WP sangat tinggi. Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai rata-rata 21,43 dan standar deviasi sebesar 3,071.

Sosialisasi perpajakan yang dihadiri oleh WP cukup tinggi. Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai rata-rata sebesar 26,50 dari maksimal 30 juga cukup tinggi dengan standar deviasi sebesar 3,120. Untuk variabel pelayanan fiskus menunjukkan rata-rata sebesar 20,63 dari maksimal 25 dianggap sudah baik, dengan standar deviasi sebesar 3,368. Yang terakhir, variabel sistem administrasi perpajakan modern menunjukkan rata-rata sebesar 39,01 dari maksimal 40 menunjukkan modernisasi sangat membantu WP dengan standar deviasi sebesar 4,809.

Uji validitas yang dihasilkan pada seluruh butir pertanyaan pada variabel yang digunakan menunjukkan nilai *Sig. (2 tailed)* di bawah *alpha* sebesar 0,05, yang artinya seluruh pertanyaan pada

penelitian adalah valid. Selanjutnya untuk hasil pengujian reliabilitas yang diwakili oleh nilai *Cronbach's alpha* yaitu di atas 0,7, yang artinya semua butir pertanyaan pada setiap variabel bersifat reliabel dan layak digunakan untuk penelitian. Hasil uji normalitas data residual dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal karena memiliki nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,160 atau di atas *Sig.* 0,05. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* di atas 0,1 dan nilai *VIF* di

bawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dan data penelitian dianggap baik digunakan dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai *Sig.* semua unsur di atas 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji autokorelasi dengan melakukan uji *Bruesch-Godfrey*, menunjukkan nilai *Sig.* 0,727 di atas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi.

Tabel 3 Hasil Uji t

Variabel	B	Sig.
(Constant)	5,202	0,003
Sanksi Perpajakan	0,268	0,001
Kesadaran Perpajakan	0,143	0,116
Sosialisasi Perpajakan	0,161	0,033
Pengetahuan Perpajakan	0,231	0,002
Pelayanan Fiskus	-0,048	0,537
Sistem Adm Perpajakan Modern	0,001	0,982

Adj. R2: 0,584 F Test: 19,938 sig: 0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel 3, persamaan regresi berganda penelitian ini adalah:

$$Y=5,202+0,268SaP+0,143KsP+0,161SoP+0,231PP-0,048PF+0,001SAPM+e$$

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai *Sig.* sanksi perpajakan sebesar 0,001, nilai tersebut di bawah *alpha* 0,05 serta nilai koefisien yang dihasilkan sebesar positif 0,268. Dengan demikian, H_1 dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak sudah dijadikan sebagai alat preventif oleh WP agar mau melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik. WP merasa bahwa sanksi

perpajakan yang ada sudah cukup memberatkan dari segi konsekuensi yang harus dihadapi nantinya. Sehingga jika sanksi pajak yang dibuat semakin tegas, maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arviana dan Widjaja (2018), Sanjaya dan Suparmun (2017), Kusuma dan Yushita (2017) dan Rahayu (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan WP. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Rorong *et al.* (2017) dan Susanti *et al.* (2017) yang menyatakan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai *Sig.* kesadaran

perpajakan sebesar 0,116, yang artinya nilai tersebut di atas α 0,05 serta nilai koefisien yang dihasilkan sebesar 0,143. Dengan demikian, H_2 tidak dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti tingkat kesadaran wajib pajak terhadap pembayaran pajak masih tergolong minim yang mungkin dikarenakan adanya persepsi yang kurang baik akan pajak misalnya persepsi masyarakat bahwa penerimaan ke kas negara dari segi pajak tidak sepenuhnya digunakan untuk membiayai fasilitas masyarakat. Sehingga perlu adanya peningkatan kesadaran diri baik dari internal maupun eksternal seperti peningkatan pengetahuan mengenai perpajakan. Hasil ini sejalan dengan Arifah *et al.* (2017) dan Rorong *et al.* (2017) yang menyatakan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP orang pribadi. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Arviana dan Widjaja (2018), Khasanah dan Novi (2016) dan Suyanto dan Pratama (2018) yang menyatakan terdapat pengaruh kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai *Sig.* untuk sosialisasi perpajakan sebesar 0,033, yang artinya nilai tersebut di bawah α 0,05 serta nilai koefisien yang dihasilkan sebesar positif 0,161. Dengan demikian, H_3 dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi frekuensi sosialisasi pajak yang dilakukan, baik secara *offline* melalui pemasangan banner/spanduk ataupun secara *online* yang dilakukan di *social media* dan *website* akan berimbas

pula pada tingginya intensitas kemauan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Penelitian ini berbanding lurus dengan penelitian yang dilakukan Arviana dan Widjaja (2018) dan penelitian oleh Ananda *et al.* (2015) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan WP. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Veronica (2015), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) dan Lianty *et al.* (2017) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh dari sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WP.

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai *Sig.* untuk pengetahuan perpajakan sebesar 0,002, yang artinya nilai tersebut di bawah α 0,05 serta nilai koefisien yang dihasilkan sebesar positif 0,231. Dengan demikian, H_4 dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak saat ini dapat diperoleh dengan mengikuti pendidikan formal maupun informal seperti mengikuti brevet. Semakin luas pengetahuan yang dimiliki WP akan berpengaruh pada peningkatan keinginan wajib pajak itu sendiri untuk melakukan pembayaran pajak pribadinya karena WP memiliki persepsi positif akan setiap siklus penerimaan kas dari sektor perpajakan. Hasil ini sejalan dengan Sari (2017), Rahayu (2017), Khasanah dan Novi (2016) dan Kesumasari dan Suardana (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Arifah *et al.* (2017) dan Suyanto dan Pratama (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan WP.

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai Sig. untuk pelayanan fiskus sebesar 0,537, yang artinya nilai tersebut di atas alpha 0,05 serta memiliki nilai koefisien sebesar 0,048. Dengan demikian, H₅ tidak dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya pelayanan dari fiskus, WP belum cukup terbantu akan pelayanan yang diberikan sehingga diharapkan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan di lingkungan KPP menjadi lebih baik dari sebelumnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) serta Suyanto dan Pratama (2018), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Samira (2015), Sanjaya dan Suparmun (2017), Veronica (2015) dan Lianty et al. (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

Dari hasil uji t (pengaruh) yang dilakukan, nilai Sig. untuk sistem administrasi perpajakan modern sebesar 0,982, yang artinya nilai tersebut di atas *alpha* 0,05 serta nilai koefisien yang dihasilkan sebesar 0,001. Dengan demikian, H₆ tidak dapat diterima, maka dapat disimpulkan bahwa var. sistem administrasi perpajakan modern tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya peningkatan sistem administrasi tidak menambah kesadaran atau minat wajib pajak untuk melakukan proses pemenuhan kewajibannya dengan baik, melainkan peningkatan ini hanya membantu dalam proses mempercepat perhitungan hingga pelaporan SPT pribadinya. Hasil penelitian sejalan dengan yang dilakukan oleh Arifah *et.al.*

(2017), yang menyatakan bahwa sistem administrasi modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Namun, tidak sejalan dengan penelitian Ariesta dan Latifah (2017), Sarunan (2015) dan Aryati dan Putrianti (2016), yang menyatakan bahwa sistem administrasi modern berpengaruh terhadap kepatuhan WP.

PENUTUP

Berdasarkan uji analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah bahwa variabel sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel independen lainnya, yaitu kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari hal yang telah dijelaskan, memberikan informasi bahwa faktor internal maupun eksternal terkait dengan kepatuhan wajib pajak tidak semuanya menjadikan WP lebih patuh. Sehingga perlu adanya dukungan lebih dari pihak Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun minat dan kemauan WP dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang taat aturan serta pemerintah juga harus meningkatkan persepsi positif dari setiap penerimaan pajak dengan berbagai bukti nyata pembangunan nasional yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada DJP untuk menentukan kebijakan perpajakannya agar dapat meningkatkan pelayanan fiskus sekaligus dapat meningkatkan

penerimaan negara dari sektor perpajakan.

Keterbatasan penelitian dalam hal ini adalah jumlah responden yang diperoleh tidak terlalu banyak dikarenakan penyebaran kuisisioner hanya dilakukan secara *online*. Kemudian, hanya menggunakan enam faktor atau variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya memperbanyak jumlah responden dengan menyebarkan kuisisioner tidak hanya secara *online* namun penyebaran kuisisioner juga dilakukan secara *offline*, menambah jumlah variabel yang digunakan seperti variabel pengetahuan korupsi, tarif pajak, insentif pajak terhadap kepatuhan WP.

REFERENSI:

- Ananda, Pasca Rizky Dwi, Srikandi Kumadji, Achmad Husaini. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan*, 6(2), 1-239.
- Ariesta, Ristra Putri dan Lyna Latifah. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang. *Akuntansi Dewantara*, 1(2), 173-187.
- Arifah, Rita Andini dan Kharis Raharjo. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Jurnal Ekonomi-Akuntansi*, 1-16.
- Arviana, Nerissa dan Djeni Indrajati W. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 146-154. <https://doi.org/10.31000/bvaj.v3i1.1939>.
- Aryati, Titik dan Lidwina Ribka Putritanti. 2016. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Riset Akuntansi & Keuangan*, 4(3), 1155-1168. <https://doi.org/10.17509/jrak.v4i3.4669>
- Boediono, G. Tegoeh, Riana Sitawati, dan Sri Harjanto. 2018. Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 22-38

- Kesumasari, Ni Kadek Intania dan Ketut Alit Suardana. 2018. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran dan Pengetahuan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*, 22(2), 1503-1529. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p25>
- Khasanah, Septiyani Nur dan Amanita Novi Y. 2016. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Jurnal Profita*, Edisi 8: 1-13.
- Kusuma, Kartika Candra dan Amanita Novi Yushita. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Profita*, Edisi 3: 1-14.
- Lianty, R. A. Meiska, Dini Wahjoe Hapsari, dan Kurnia. 2017. Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55-65.
- Rahayu, Nurulita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuntansi Dewantara*, 1(1), 15-30.
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *“Perilaku Organisasi Buku 2”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rorong, Elisabeth Nadia, Lintje Kalangi, dan Treesje Runtu. 2017. Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 175-187. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17480.2017>
- Samira, Leni. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor. *Jurnal Akunida*, 1(1), 49-59.
- Sanjaya, Ronaldo dan Haryo Suparmun. 2017. Pengaruh Reinventing Policy, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 19(2), 219–228.
- Sari, Viega Ayu Permata dan Fidiana. 2017. Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan dan Pelayan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6(2), 744-759.
- Sarunan, Widya K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 3(4), 518-526.
- Siahaan, Stefani dan Halimatusyadiah. 2018. Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1-13.
- Susanti, Merry, Sofia Prima Dewi dan Sufiyanti. 2017. Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Kasus di Jakarta Barat dan Tangerang). *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 19(2), 141-156.

Suyanto dan Yhoga Heru Pratama. 2018. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan Dan Kebijakan Sunset Policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(1), 139-158.

Trigawati, Listania 2013, Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus atas Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(2).

Veronica, Aldeya. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FEKON*, 2(2), 1-15.

<https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2021-02/LAKIN%20DJP%202020.pdf>

(di akses pada 25 Maret 2021)

