

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KOTA TANGERANG

AURELIA PUTRI HADI ATMAJA
RIAN SUMARTA*

Trisakti School of Management
aureliaputri189@gmail.com , rian.sumarta.kuliah@gmail.com

Received: August 22, 2023; Revised: August 22, 2023; Accepted: August 22, 2023

Abstract: *This research aims to analyze and to obtain empirical evidence on the factors that influence taxpayer compliance, such as modern tax administration system, tax knowledge, tax service quality, tax socialization, attitude, awareness and tax sanctions. This study uses the object of individual taxpayers in Tangerang City. The sample used in this study was 107 respondents with data collection through distributing questionnaires through Google Form Link. This study uses a purposive sampling and uses 4 point Likert Scale. This study provides results that the variables of modern tax administration systems, tax knowledge, tax socialization, attitude, awareness and tax sanctions have an effect on taxpayer compliance. While the variables of tax service quality and attitude have no effect on taxpayer compliance. This indicates that the higher the implementation of the modern tax administration system, the level of knowledge, the implementation of tax socialization, the level of awareness and the application of tax sanctions can increase taxpayer compliance.*

Keywords: taxation modern system, fiscus service quality, attitude, taxpayer awareness, and tax compliance

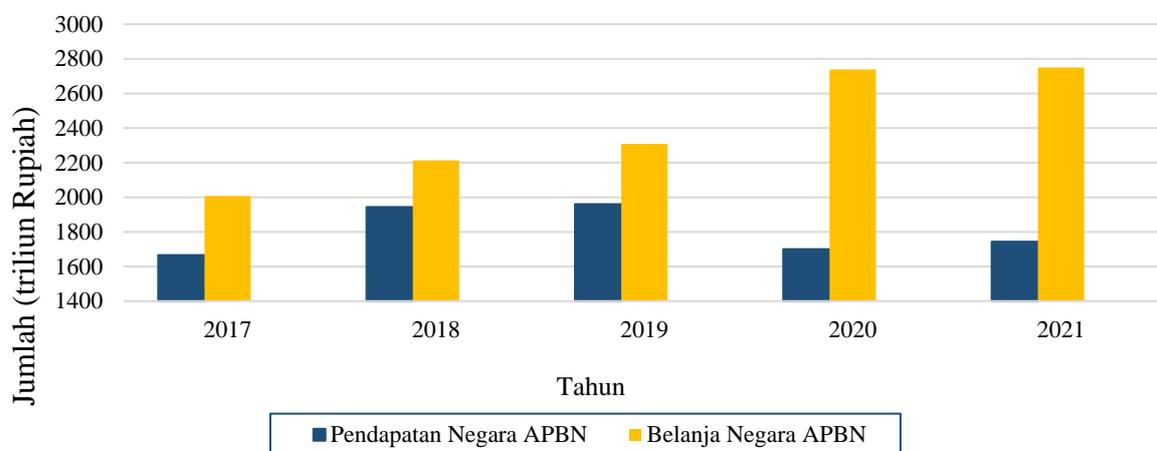
Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendapat bukti empiris terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti variabel sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi sikap, kesadaran dan sanksi perpajakan. Penelitian ini menggunakan objek wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 107 responden dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner melalui *Google Form*. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan menggunakan skala likert 4 poin. Penelitian ini memberikan hasil bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus dan persepsi sikap tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menandakan semakin tinggi penerapan sistem administrasi perpajakan modern, tingkat pengetahuan, pelaksanaan sosialisasi perpajakan, tingkat kesadaran serta penerapan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan fiskus, sikap, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak

PENDAHULUAN

Perpajakan menjadi sektor terpenting dalam penerimaan kas negara karena digunakan sebagai anggaran pendapatan dan belanja negara dan menyumbang hampir 70% dari total pendanaan khususnya di Indonesia (www.pajak.go.id), sehingga pihak yang memiliki tanggung jawab dalam penerimaan pajak

khususnya tingkat kepatuhan wajib pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak dengan bantuan kontribusi dari pemerintah melalui peraturan dan kebijakan yang sehubungan dengan perpajakan (Pravasanti dan Pratiwi, 2020). Gambar 1 menunjukkan jumlah fluktuasi realisasi penerimaan dan belanja negara pada tahun 2017 hingga tahun 2021.



Sumber: <https://www.kemenkeu.go.id>

Gambar 1 Data APBN 2017-2021

Era modern saat ini, pemerintah bersama Direktorat Jenderal pajak (DJP) melakukan beberapa perubahan, penyesuaian yang bertujuan untuk menunjang penerimaan dan peningkatan kepatuhan wajib pajak, yaitu modernisasi pelaksanaan sistem administrasi dalam perpajakan. Melalui modernisasi sistem administrasi, Direktorat Jenderal pajak (DJP) pada akhirnya memaksimalkan pemanfaatan teknologi berbasis online yaitu *electronic system* atau yang lebih dikenal sebagai *e-system*. Penggunaan *e-system* berupa *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-Billing*.

Penerapan *e-system* yang baik harus sejalan dengan pengetahuan yang dimiliki oleh individu (wajib pajak) karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak, tingkat kepatuhan tidak akan terlaksana dengan baik, tetapi tidak semua

masyarakat memiliki pemahaman dalam penggunaan *e-system* sehingga masih memerlukan bantuan pelayanan dari petugas fiskus. Pelayanan yang diberikan oleh petugas seperti fasilitas fisik (ruang tunggu, formulir) maupun non fisik (sikap ramah, cekatan, pengetahuan, kejujuran) diharapkan mampu memberi peningkatan pada pengetahuan serta kepatuhan perpajakan.

Upaya yang dilakukan pemerintah maupun DJP dalam memberi pemahaman kepada masyarakat terkait pengetahuan prosedur tata cara perpajakan, informasi lainnya serta manfaat pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan salah satunya dilakukan melalui kegiatan penyuluhan atau sosialisasi. Sosialisasi mengenai perpajakan tidak hanya dilakukan oleh DJP, namun pihak lain dapat turut ikut serta membantu memberikan sosialisasi.

Melalui sosialisasi yang dilaksanakan, masyarakat diharapkan memiliki sikap positif dan sadar akan pentingnya membayar pajak bagi keberlangsungan suatu negara. Sikap merupakan faktor internal individu yang memiliki pengaruh terhadap konsekuensi atau akibat dari setiap tingkah laku perbuatan individu, sedangkan kesadaran muncul akibat dari adanya persepsi positif yang dimiliki oleh wajib pajak (WP) terhadap kepatuhan pajaknya.

Peningkatan kepatuhan juga memerlukan faktor penting lainnya seperti penerapan sanksi perpajakan berupa sanksi administratif serta sanksi pidana. Pentingnya penerapan sanksi perpajakan dikarenakan negara Indonesia menerapkan sistem *self-assessment* yang memberi kewenangan langsung pada wajib pajak (wp) dalam menentukan jumlah pajak terutang, menghitung serta memungut pajak.

Teori Atribusi

Robbins dan Judge (2008) dalam [Sari dan Jati \(2019\)](#) mendefinisikan Teori Atribusi sebagai teori yang menjelaskan bahwa perbuatan atau perilaku yang ditimbulkan oleh individu berasal dari pengaruh faktor internal maupun faktor eksternal dari objek yang diamati. Faktor internal yang juga disebut sebagai faktor dalam diri berkaitan dengan sikap, karakter serta motivasi yang dimiliki oleh personal individu sedangkan faktor eksternal dapat berupa tekanan atau dorongan seperti kondisi lingkungan, pemanfaatan teknologi yang ada dan lain-lain.

Theory of Planned Behavior

Perilaku bijaksana manusia yang mempertimbangkan informasi serta dampak yang akan diterima menjadi dasar *theory of planned behavior* (Ajzen 2005). Sehingga, tiga faktor yang merupakan penyebab munculnya niat berperilaku individu menurut *theory of planned behavior* adalah keyakinan berperilaku (*behavioral beliefs*), keyakinan normatif (*normative belief*) serta keyakinan yang di

kontrol (*control beliefs*). Ketiga faktor tersebut tentunya juga didukung atau dipengaruhi oleh beberapa faktor dasar yang sudah dimiliki oleh individu seperti faktor pribadi, faktor sosial, faktor informasi yang membuat wajib pajak (individu) memiliki kesadaran, niat dalam menjalankan kepatuhan perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah bentuk sikap taat yang dimiliki oleh seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik dan sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi hal terpenting dalam peningkatan penerimaan pajak pada suatu negara ([Dewi dan Mimba, 2019](#)). Seorang individu (wajib pajak) yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), memiliki motivasi dan melaksanakan perhitungan, pencatatan serta membayar pajak menunjukkan adanya rasa kepatuhan dalam dirinya.

Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Direktorat jenderal pajak dan pemerintah terus berupaya untuk memaksimalkan tingkat kepatuhan wajib dan penerimaan perpajakan salah satunya dengan melakukan reformasi perubahan pada sistem administrasi yang digunakan. Menurut [Sari dan Jati \(2019\)](#) sistem administrasi modern merupakan bentuk penyempurnaan dan perbaikan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan tujuan kepatuhan wajib pajak dapat meningkat serta sebagai bentuk efisiensi pelaksanaan kepatuhan perpajakan. [Rahayu \(2020\)](#) menyebutkan bahwa restrukturisasi organisasi, pemanfaatan teknologi, penyempurnaan manajemen sumber daya serta pelaksanaan *good governance* menjadi bagian terpenting dalam modernisasi sistem administrasi.

H₁: Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan Perpajakan

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan serta pemahaman mengenai aturan umum dan prosedur perpajakan yang baik berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak karena informasi yang diketahui dan dipahami oleh wajib pajak secara sadar digunakan dalam pengambilan keputusan serta tindakan untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya ([Sari dan Jati, 2019](#)).

Pengetahuan yang dimiliki wajib pajak bukan hanya sekedar memiliki pemahaman mengenai regulasi, fungsi serta sanksi pajak, tetapi wajib pajak mampu menerapkan *self-assesment system* seperti mendaftar, menghitung, melaporkan pajak secara mandiri.

H₂: Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam menjalani kepatuhan perpajakan secara efektif, seorang wajib pajak menginginkan adanya kemudahan, rasa aman dan nyaman yang dapat dirasakan oleh wajib pajak sebagai bentuk bantuan dari pelayanan yang diberikan oleh fiskus ([Sari dan Jati, 2019](#)). Selain kemudahan, keamanan dan rasa kenyamanan, kualitas fiskus dapat tercermin melalui beberapa kombinasi faktor seperti:

1. Sikap jujur, sopan, ramah, cekatan dan empati.
2. Pemahaman dan pengetahuan serta keahlian dalam menyampaikan informasi kepada wajib pajak.
3. Kenyamanan fasilitas yang diberikan, seperti ruang tunggu, kelengkapan formulir dan lain-lain.

H₃: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi Perpajakan

Proses pelaksanaan, penerapan sosialisasi yang baik, efektif dan efisien memiliki dampak terhadap pemahaman dan pengetahuan serta kesadaran yang berpengaruh pada peningkatan kepatuhan wajib

pajak ([Boediono et al. 2018](#)). Sosialisasi perpajakan merupakan bentuk penyebaran dan perluasan informasi atau pengetahuan mengenai perpajakan yang dilakukan DJP maupun pihak lain seperti lembaga pendidikan dalam meningkatkan wawasan wajib pajak secara efektif dan efisien.

H₄: Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Persepsi Sikap

[Karolina dan Noviri \(2019\)](#) mendefinisikan sikap sebagai bentuk rasa yakin yang berasal dalam diri individu khususnya wajib pajak terhadap akibat yang akan diterima serta respon yang diberikan akan memiliki pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Melalui sikap, seorang individu (wajib pajak) bisa membuat suatu perilaku tindakan atau keputusan dalam menghadapi keadaan serta masalah yang sedang dilalui dalam kehidupan sehari-hari.

H₅: Persepsi sikap berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak

[Dewi dan Merkusiwati \(2018\)](#) menafsirkan kesadaran sebagai bentuk perwujudan dari keikhlasan, ketulusan dan tanpa paksaan yang berasal dari wajib pajak dalam menjalankan kewajiban kepatuhan perpajakan. Kesadaran dapat tercipta jika seorang wajib pajak telah memiliki pengetahuan, pemahaman dan bisa menerima manfaat dari adanya sosialisasi perpajakan serta mempunyai pandangan positif terhadap, kegunaan, fungsi dan kepastian hukum perpajakan. Kesadaran dalam diri wajib pajak sangat diperlukan, tanpa adanya kesadaran maka tingkat kepatuhan perpajakan tidak dapat terbentuk dengan baik dan fungsi perpajakan tidak akan terlaksana dengan baik juga.

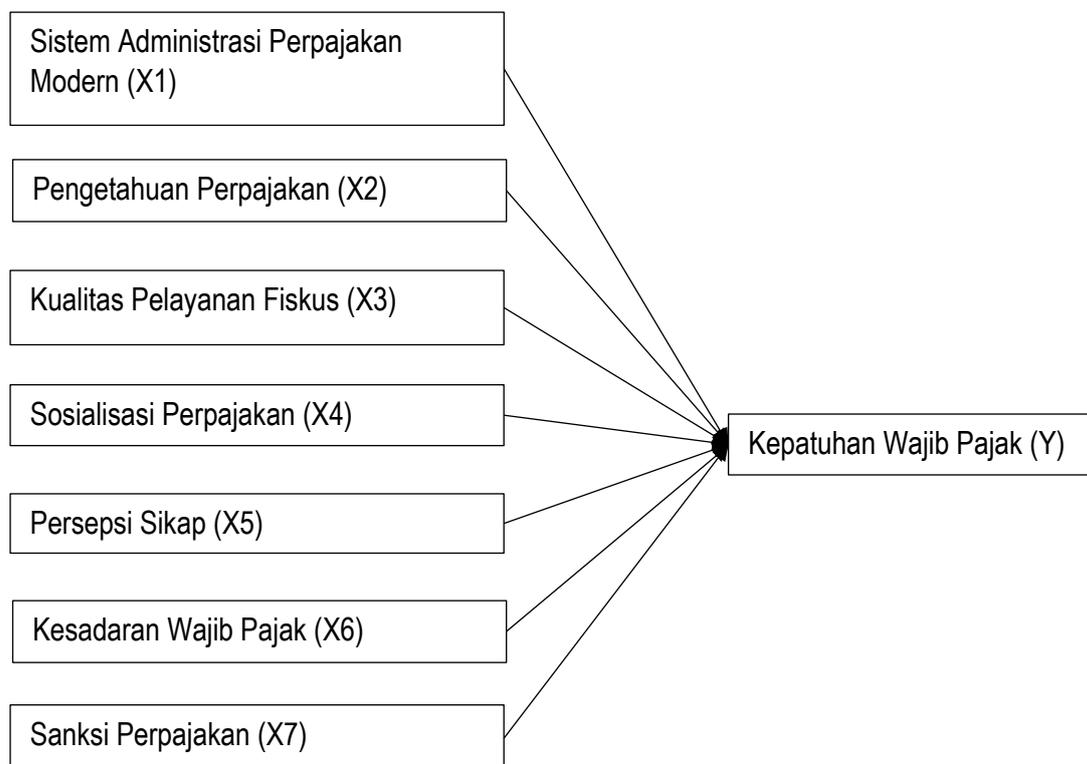
H₆: Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi Perpajakan

[Mardiasmo \(2019\)](#) menyatakan bahwa alat preventif yang diciptakan agar tumbuhnya rasa kepatuhan bagi wajib pajak adalah dengan menerapkan sanksi perpajakan yang tegas. Ketidakepatuhan seorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dapat disebabkan oleh kurangnya ketegasan dalam penerapan sanksi perpajakan. Sanksi pajak yang terdiri dari sanksi administratif dan sanksi

hukuman pidana berperan sebagai jaminan regulasi, faktor timbulnya kesadaran, serta konsekuensi yang akan diterima oleh individu apabila melakukan pelanggaran ataupun kecurangan dalam pelaporan perpajakan dan kewajiban perpajakan yang seharusnya dijalani dengan kejujuran.

H₇: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 2 Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berbentuk kausalitas, yaitu melihat sebab dan akibat dari hubungan dua jenis variabel yang di uji ([Sugiyono, 2013](#)). Penelitian ini menggunakan 107 sampel yang merupakan wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang. Perolehan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner melalui *google form*.

Sistem administrasi administrasi perpajakan modern adalah bentuk

pembaharuan, penyempurnaan dan perbaikan sistem Direktorat Jenderal Pajak dalam memberi pelayanan yang efektif dan efisien kepada wajib pajak dengan menggunakan sarana teknologi informasi dan komunikasi ([Sari dan Jati, 2019](#)). Variabel dependen kepatuhan wajib pajak menggunakan beberapa parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Saya mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memenuhi kewajiban saya sebagai warga negara yang baik.

2. Saya mendaftarkan NPWP menggunakan e-registration atas kemauan sendiri.
3. Saya selalu mengisi SPT pada e-SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
4. Saya selalu melaporkan SPT yang telah diisi dengan tepat waktu.
5. Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.
6. Saya mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak.
7. Tunggakan pajak hanya akan menambah beban pajak karena adanya bunga tunggakan yang harus dibayarkan.
8. Saya bersedia memenuhi kewajiban atas tunggakan pajak, jika ada.

Variabel sistem administrasi perpajakan modern menggunakan beberapa parameter butir butir pertanyaan, seperti:

1. Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara modern dapat menyelesaikan pelayanan dan pemeriksaan wajib pajak dengan cepat.
2. Dengan adanya *Account Representative* (penghubung antara wajib pajak dengan KPP yang bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi) benar-benar melakukan fungsi untuk membimbing wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan.
3. Sistem administrasi modern (*e-system*) yang terdiri dari *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-registration* sudah benar-benar dimanfaatkan demi kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan.
4. Pembayaran pajak secara online (*e-billing*, ATM) mudah dan cepat.
5. *Complaint centre* memberikan kemudahan bagi wajib pajak apabila ada keberatan atau keluhan tentang pajak.
6. Petugas pajak mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak mengenai perpajakan.
7. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, petugas memberikan informasi atau

penjelasan secara lengkap sehingga wajib pajak dapat memahami dengan baik.

8. Petugas pajak memberikan pelayanan yang sama terhadap semua wajib pajak.
9. Adanya kejujuran petugas pajak dalam penerapan peraturan perpajakan.

Salah satu bentuk pengetahuan perpajakan adalah informasi yang diketahui dan dipahami oleh wajib pajak secara sadar terhadap regulasi perpajakan sehingga wajib pajak dapat mengambil keputusan dan bertindak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya ([Sari dan Jati, 2019](#)). Variabel pengetahuan perpajakan menggunakan beberapa parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.
2. Saya telah mengetahui seluruh peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT.
3. Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini yaitu *self-assessment system* (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri).
4. Saya mengetahui tentang tarif yang digunakan oleh wajib pajak untuk menghitung penghasilan kena pajak yaitu tarif PPh Pasal 17 yang tertera dalam UU No.36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan (PPh).
5. Saya mengetahui bahwa pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar.
6. Saya mengetahui bahwa pajak yang disetor dapat digunakan untuk pembiayaan oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan fiskus adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dengan memberi kemudahan, keamanan dan kenyamanan guna mendukung peran aktif wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya ([Sari dan Jati, 2019](#)). Variabel kualitas pelayanan

fiskus menggunakan beberapa parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak.
2. Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik.
3. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.
4. Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak.
5. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.
6. Petugas pajak secara aktif memberikan informasi perpajakan kepada wajib pajak.
7. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.
8. Petugas pajak mudah dihubungi apabila wajib pajak mengalami kesulitan.
9. Formulir pajak yang diperlukan oleh wajib pajak tersedia dengan baik dan lengkap.
10. Fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, dll) di Kantor Pelayanan Pajak tersedia dengan baik.

Sosialisasi Perpajakan adalah cara Direktorat Jenderal Pajak memberi pengarahannya yang berkaitan pada regulasi serta aktivitas perpajakan kepada masyarakat, agar masyarakat paham dan patuh membayar pajak ([Boediono et al. 2018](#)). Variabel sosialisasi perpajakan menggunakan beberapa parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Wajib pajak menjadi tahu manfaat pajak bagi negara.
2. Wajib pajak akan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu.
3. Wajib pajak menjadi tahu tata cara perhitungan dan pembayaran pajak.
4. Wajib pajak menjadi sadar dan patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

5. Mempengaruhi minat masyarakat dalam membayar pajak.
6. Sosialisasi yang diselenggarakan secara berkala oleh Ditjen Pajak.
7. Wajib pajak mengetahui tujuan pelaksanaan sosialisasi perpajakan.
8. Pemberian sosialisasi yang benar dan jelas dapat membentuk sikap masyarakat secara luas akan pentingnya pajak.
9. Intensitas kegiatan sosialisasi pajak dapat menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak.
10. Wajib pajak banyak memperoleh informasi perpajakan melalui media sosialisasi.
11. Persepsi masyarakat terhadap petugas pajak.
12. Sangat membantu wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku.
13. Wajib pajak memiliki antusias dalam mengikuti sosialisasi peraturan perpajakan.
14. Menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak.
15. Kegiatan sosialisasi perlu diperbanyak dan terus menerus dilakukan.
16. Petugas pajak sangat penting dalam perannya sebagai mediator.

Sikap adalah faktor personal dalam diri wajib pajak berupa keyakinan positif atau negatif terhadap perilaku kepatuhan pajak ([Karolina dan Noviani, 2019](#)). Variabel persepsi sikap menggunakan parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Saya sebagai wajib pajak telah merasa diuntungkan oleh sistem perpajakan saat ini.
2. Saya sebagai wajib pajak merasa mudah dalam memenuhi kewajiban perpajakan saya.
3. Saya merasa tenang setelah membayar kewajiban perpajakan saya.
4. Saya merasa takut akan resiko dikenai sanksi jika tidak memenuhi kewajiban perpajakan saya.

Kesadaran wajib pajak adalah wujud pemahaman, kesediaan serta tanggung jawab wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus tanpa paksaan yang muncul dari dalam diri (Dewi dan Merkusiwati, 2018). Variabel kesadaran wajib pajak menggunakan parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan.
2. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
3. Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
4. Anda sudah merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.

Sanksi perpajakan adalah bentuk tindakan atau hukuman yang diberikan oleh

pemerintah kepada wajib pajak apabila WP tidak melaksanakan kepatuhan perpajakan dengan baik (Dewi dan Merkusiwati, 2018). Variabel sanksi perpajakan menggunakan parameter butir pertanyaan, seperti:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak.
6. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	107	18	36	30,62	3,654
Pengetahuan Perpajakan	107	13	24	21,10	2,491
Kualitas Pelayanan Fiskus	107	20	40	33,46	4,475
Sosialisasi Perpajakan	107	32	64	55,26	6,759
Persepsi Sikap	107	8	16	14,07	1,839
Kesadaran Wajib Pajak	107	6	16	13,84	1,874
Sanksi Perpajakan	107	13	24	21,41	2,488
Kepatuhan Wajib Pajak	107	16	32	27,90	3,496

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha
Sistem Administrasi Perpajakan	0,843
Pengetahuan Perpajakan	0,809
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,901
Sosialisasi Perpajakan	0,938
Persepsi Sikap	0,790
Kesadaran Wajib Pajak	0,721
Sanksi Perpajakan	0,862
Kepatuhan Wajib Pajak	0,892

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas Data

	<i>Unstandardized Value</i>
N	107
<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	0,127

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	0,365	2,741
Pengetahuan Perpajakan	0,480	2,084
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,299	3,341
Sosialisasi Perpajakan	0,206	4,866
Persepsi Sikap	0,365	2,740
Kesadaran Wajib Pajak	0,440	2,271
Sanksi Perpajakan	0,445	2,249

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 1 memberikan gambaran deskriptif statistik yang ada dalam penelitian. Deskriptif statistik merupakan gambaran atau penjelasan suatu data yang didasarkan pada nilai *mean* (rata-rata), standar deviasi, maksimum (*maximum*), minimum (*minimum*).

Pengujian reliabilitas pada variabel yang digunakan dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha*, apabila pada setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka parameter yang digunakan dalam kuisioner bersifat reliabel. Tabel 2 memperlihatkan hasil perolehan nilai *cronbach's alpha* pada setiap variabel lebih dari 0,70 sehingga disimpulkan bahwa variabel independen (sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi sikap, kesadaran wp, sanksi perpajakan) dan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) bersifat reliabel.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov test digunakan untuk menguji dan mengetahui apakah variabel yang digunakan pada penelitian bersitribusi normal atau tidak (Ghozali 2018). Tabel 3 memperlihatkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,127 lebih besar dari *alpha* 0,05.

Dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian adalah berdistribusi normal.

Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan sebagai parameter untuk menemukan adanya korelasi antar model regresi dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian. Tabel 4 menunjukkan nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 pada variabel sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sosialisaii perpajakan, persepsi sikap, kesadaran wp serta sanksi perpajakan. Dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas sehingga data yang digunakan bersifat baik.

Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Tabel 5 menunjukkan nilai sig. > 0,05 pada masing-masing variabel artinya tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini atau tidak adanya perbedaan varian residual yang terjadi.

Sekaran dan Bougie (2016) menjelaskan bahwa pengujian analisis regresi bertujuan untuk memperlihatkan pengaruh hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen yang ada dalam sebuah

penelitian. Tabel 6 memberikan hasil sebagai berikut:

1. Nilai R lebih besar dari 0,5 yaitu sebesar 0,828. Nilai R pada tabel 6 berada pada rentang 0,8 – 0,999 sehingga secara statistik hubungan variabel sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi sikap, kesadaran wajib pajak serta sanksi perpajakan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah sangat kuat.
2. Nilai Adjusted R² sebesar 0,663 memberi arti bahwa besarnya variabel independen (sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, persepsi sikap, kesadaran wajib pajak serta sanksi perpajakan) yang dapat dijelaskan oleh variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 66,3% sedangkan 33,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig
Sistem Administrasi Perpajakan Modern	0,700
Pengetahuan Perpajakan	0,420
Kualitas Pelayanan Fiskus	0,237
Sosialisasi Perpajakan	0,767
Persepsi Sikap	0,465
Kesadaran Wajib Pajak	0,155
Sanksi Perpajakan	0,194

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi

Model	R	R ²	Adjusted R ²
1	0,828	0,685	0,663

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 7 Hasil Uji F

Model	F	Sig.	Kesimpulan
1	30,740	0,000	Model Fit

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Tabel 7 menunjukkan hasil uji F dengan nilai sig. 0,000 dan nilai F hitung sebesar 30,740.

Disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian bersifat fit (layak digunakan).

Tabel 8 Hasil Uji t

Variabel	B	Sig.
(Constant)	0.135	0,947
Sistem Administrasi perpajakan modern	0.178	0,050
Pengetahuan perpajakan	0.272	0,019
Kualitas pelayanan fiskus	-0.058	0,473
Sosialisasi perpajakan	0,157	0,017
Persepsi sikap	-0,222	0,213
Kesadaran wajib pajak	0.555	0,002
Sanksi Perpajakan	0.280	0,020

Sumber: Pengolahan Data Statistik

Variabel sistem administrasi perpajakan modern memiliki nilai *sig.* 0,050. Nilai signifikansi sebesar 0,050 sama dengan *alpha* 0,05 artinya H_1 dapat diterima, sehingga variabel sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP memberi dampak bagi tingkat kepatuhan wajib pajak. Teori atribusi memberi penjelasan bahwa perilaku manusia dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh DJP merupakan faktor eksternal bagi wajib pajak karena berhubungan dengan penggunaan teknologi seperti penggunaan *e-system* seperti *e-filing*, *e-billing*, *e-registration* serta *e-SPT* yang memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kepatuhan perpajakan secara efektif dan efisien. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#), Antari dan Supadmi (2019) serta penelitian Astana dan Merkusiwati (2017).

Variabel pengetahuan perpajakan memiliki nilai *sig.* 0,019. Nilai signifikansi sebesar 0,019 kurang dari *alpha* 0,05 artinya H_2 dapat diterima, sehingga variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki peran penting bagi kepatuhan wajib pajak, karena tanpa adanya pengetahuan yang baik mengenai tata cara perpajakan, masyarakat atau wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#), [Putri dan Setiawan \(2017\)](#), [Octavianny et al. \(2020\)](#), namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Herdianto (2021).

Variabel sistem kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai *sig.* 0,473. Nilai signifikansi sebesar 0,473 lebih besar dari *alpha* 0,05 artinya H_3 tidak diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam teori atribusi dijelaskan bahwa perilaku yang terjadi pada individu (wajib pajak) dapat disebabkan karena adanya dorongan atau motivasi yang terbentuk dari kondisi diluar diri individu, seperti keamanan, keyakinan yang didapat dari pengaruh sosial, salah satunya yaitu fiskus atau petugas pajak. Mutu atau kualitas pelayanan fiskus dapat tercermin dari layanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti sikap jujur dan ramah, rasa kemudahan, kenyamanan, keamanan yang dirasakan wajib pajak serta beragam fasilitas penunjang lainnya. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didorong oleh faktor keadaan adanya perubahan atau reformasi yang dilakukan pada sistem perpajakan di Indonesia, seperti penggunaan teknologi informasi *e-filing*, *e-billing*, *e-registration* dan *e-SPT* membuat wajib pajak dapat melakukan kewajiban perpajakan secara mandiri dan membuat

kurangnya interaksi secara langsung antar petugas pajak (fiskus) dengan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Siahaan dan Halimatusyadiah \(2019\)](#), [Laura dan Akhadi \(2021\)](#) namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#), Antari dan Supadmi (2019), serta [Putri dan Setiawan \(2017\)](#) yang memberikan hasil berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai *sig.* 0,017. Nilai signifikansi sebesar 0,017 kurang dari *alpha* 0,05 artinya H4 dapat diterima, sehingga variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian sosialisasi yang baik, rutin dapat memberi dampak positif bagi peningkatan kepatuhan wajib pajak, dengan adanya sosialisasi maka pengetahuan dan kesadaran dalam diri wajib pajak akan bertambah sehingga akan memengaruhi kepatuhan perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Boediono et al. \(2018\)](#), [Agustini dan Widhiyani \(2019\)](#) serta Pratiwi dan Jati (2020), namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Siahaan dan Halimatusyadiah \(2019\)](#), [Laura dan Akhadi \(2021\)](#), [Meliawati dan Sumarta \(2019\)](#).

Variabel persepsi sikap memiliki nilai *sig.* 0,213. Nilai signifikansi sebesar 0,213 lebih besar dari *alpha* 0,05 artinya H5 tidak dapat diterima, sehingga variabel persepsi sikap tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan *theory of planned behavior*, terdapat tiga faktor yang memengaruhi sikap atau perilaku individu, yaitu *behavioral beliefs* berupa keyakinan terhadap fungsi pajak, *normative beliefs* berupa harapan normatif berupa peraturan yang diberlakukan dan *control beliefs* berupa fasilitas pelayanan administratif. Sikap yang ditampilkan individu kepada masyarakat merupakan hasil berbagai tahapan pemikiran, perasaan terhadap suatu objek. Penelitian ini memberikan hasil tidak berpengaruh, sehingga berdasarkan *theory of*

planned behavior, faktor yang mendominasi adalah faktor *control beliefs* (faktor dari luar kendali individu) berupa fasilitas pelayanan administrasi yang tidak menghambat atau menghalangi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan perpajakannya. Contoh faktor *control beliefs* lainnya, dapat berupa informasi, pengalaman serta pengetahuan sehingga memengaruhi kesadaran wajib pajak terhadap fungsi, manfaat dan pemahaman terhadap sanksi yang akan diterima apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban perpajakan. Sehingga tanpa disadari faktor *control beliefs* tersebut dapat memengaruhi faktor *behavior beliefs* dan *normative beliefs* yang membuat individu tidak perlu memikirkan, mengevaluasi kembali agar dapat memberi keyakinan dan harapan terkait pemenuhan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Febriani dan Kusmuriyanto \(2015\)](#), namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Karolina dan Noviari \(2019\)](#).

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai *sig.* 0,002. Nilai signifikansi sebesar 0,002 kurang dari *alpha* 0,05 artinya H6 dapat diterima, sehingga variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dalam diri wajib pajak memiliki peran yang sangat penting, karena tanpa adanya kesadaran tingkat kepatuhan tidak akan terlaksana dengan baik. Kesadaran tidak dapat muncul dengan sendirinya, kesadaran terjadi karena adanya harapan normatif berupa dukungan dari luar individu seperti yang dijelaskan dalam *theory of planned behavior*, sehingga timbulnya kesadaran dalam diri wajib pajak juga didukung oleh beberapa faktor seperti pengetahuan, sosialisasi yang diterima dan pengaruh sosial. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Dewi dan Merkusiwati \(2018\)](#), Antari dan Supadmi (2019), Astana dan Merkusiwati (2017) namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Laura dan Akhadi \(2021\)](#).

Variabel sanksi perpajakan memiliki nilai *sig.* 0,020. Nilai signifikansi sebesar 0,020 kurang dari *alpha* 0,05 artinya H7 dapat diterima, sehingga variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berperan penting dalam memberikan rasa takut dan efek jera bagi wajib pajak, sehingga penerapan sanksi yang tegas kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak semakin taat memenuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan menjadi salah satu bagian dari atribusi internal, karena sanksi perpajakan memiliki konsekuensi atau akibat apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan dengan baik, seperti pengenaan sanksi administratif atau sanksi pidana kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Dewi dan Merkusiwati \(2018\)](#), [Putri dan Setiawan \(2017\)](#), [Purwadi dan Setiawan \(2019\)](#), namun tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Meliawati dan Sumarta \(2019\)](#).

PENUTUP

Berlandaskan hasil pengujian variabel dalam penelitian serta pembahasan yang telah disampaikan, disimpulkan bahwa:

1. Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#).

2. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini konsisten hasil penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#).
3. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [Sari dan Jati \(2019\)](#).
4. Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [Boediono et al. \(2018\)](#).
5. Persepsi sikap tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan hasil penelitian [Karolina dan Noviri \(2019\)](#).
6. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian [Dewi dan Merkusiwati \(2018\)](#).
7. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh [Dewi dan Merkusiwati \(2018\)](#).

REFERENCES:

- Agustini, Komang Dewi, dan Ni Luh Sari Widhiyani. 2019. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi* 27: 1343. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p19>.
- 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.
- Data APBN. 2021. <https://www.kemenkeu.go.id/> (diakses 8 Maret 2021).
- Dewi, I Gusti Ayu Putu Erviana, dan Ni Putu Sri Harta Mimba. 2019. "Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP Dengan Preferensi Risiko Sebagai Pemoderasi." *E-Jurnal Akuntansi* 22: 2210. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i03.p20>.
- Dewi, Santi Krisna, dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi* 22: 1626. <https://doi.org/10.24843/eja.2018.v22.i02.p30>.

- Direktorat Jenderal Pajak. 2021. Kepatuhan Wajib Pajak Versus Kemudahan Membayar Pajak. <https://www.pajak.go.id/id/artikel/kepatuhan-wajib-pajak-versus-kemudahan-membayar-pajak> (diakses 13 April 2021).
- Febriani, Yani, dan Kusmuriyanto. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak." *Accounting Analysis Journal* 4 (4). <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/aaaj.v4i4.9112>.
- Karolina, Monika, dan Naniek Noviari. 2019. "Pengaruh Persepsi Sikap, Norma Subjektif Dan Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi* 28 (2): 800. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p01>.
- Laura, dan Iman Akhadi. 2021. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan WPOP." *Media Bisnis* 13 (1): 55–64. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.954>.
- Mardiasmo. 2019. *Perpajakan (Edisi 2019)*. Yogyakarta: Andi.
- Meliawati, dan Rian Sumarta. 2019. "Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak." *Media Bisnis* 11 (2): 179–84. <https://doi.org/10.23887/team.vol2.2017.170>.
- Octavianny, Priscilla, Makaryanawati, dan ferby mutia Edwy. 2020. "Religiusitas, Kepercayaan Pada Aparat, Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 31: 77–91.
- Purwadi, Made Okvan Dwi, dan Putu Ery Setiawan. 2019. "Pengaruh Religiusitas, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi* 28 (3): 2110. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i03.p30>.
- Putri, Kadek Juniati, dan Putu Ery Setiawan. 2017. "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 6 (3): 136–48.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan, Konsep, Sistem dan Implementasi (Edisi Revisi)*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sari, Ni Putu Yunita, dan I Ketut Jati. 2019. "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP." *E-Jurnal Akuntansi* 26 (16): 310. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>.
- Siahaan, Stefani, dan Halimatusyadiah. 2019. "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *Jurnal Akuntansi* 8 (1): 1–14. <https://doi.org/10.33369/j.akuntansi.8.1.1-14>.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*.