

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMENUHI KEWAJIBAN PERPAJAKAN

Mirna Ismiyanti Saputri

*mirnasaputri14@gmail.com*

Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA Surabaya)

### ABSTRACT

*Tax is one of the main funding sources in finance the state routine expenditure. Therefore, tax has important role to give an effect on the economy development since its development require main priority of improvement. This research focused on the tax regulations, modernization of the tax administration, taxation socialization system, and taxation sanction on taxpayer compliance in fulfilling tax obligations. This research used direct data from questionnaires. The population of this research used personal taxpayer which were listed in Pratama Tax Service Office Krembangan, Surabaya and the sample collection used convenience sampling method with the determined criteria. The amount of research sample were 110 tax payer and analyzed by application of Statistics Product and Service Solutions (SPSS) 20 version. The result of this research concluded that knowledge and understanding was related with tax regulations, modernization of tax administration; and that taxation sanction gave positive effect on the taxpayer compliance. Meanwhile, taxation socialization system did not have any effect on the taxpayer compliance.*

*Keywords: Knowledge and understanding related with tax regulations, modernization of tax administration, taxation socialization system, taxation sanction, taxpayer compliance.*

### ABSTRAK

Pajak merupakan sumber pendanaan utama dalam membiayai pengeluaran negara yang bersifat rutin. Hal ini menjelaskan bahwa pajak sangat berperan penting dalam mempengaruhi perkembangan perekonomian, sehingga perkembangannya perlu menjadi prioritas utama dalam melakukan perbaikan. Penelitian ini memfokuskan pengujian pada pengaruh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini menggunakan data yang didapatkan secara langsung dengan media kuesioner. Populasi dalam penelitian ini ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan, dan selanjutnya dilakukan pengambilan sampel dengan metode *Convenience Sampling* dengan mempertimbangkan kriteria yang telah ditentukan. Jumlah sampel penelitian diperoleh dari hasil tanggapan responden sebanyak 110 Wajib Pajak dan dianalisis menggunakan aplikasi *Statistics Product and Service Solutions* (SPSS) versi 20. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

### PENDAHULUAN

Pada tahun 1980an sistem pemungutan mengalami perubahan dan pembaruan yang tidak lagi berorientasi pada kebijakan sebelumnya. Penyesuaian dilakukan guna melakukan penstabilan dengan kondisi yang terjadi saat itu, hal ini disebut dengan reformasi perpajakan yang diterapkan menyeluruh sejak tanggal 1 Januari 1984. Kondisi tersebut membawa pada peran pajak yang signifikan mempengaruhi pembiayaan negara, sehingga keberadaannya diperlukan kerjasama yang baik dari dua arah. Pajak mempunyai pengertian yang berupa

urusan yang sifatnya memaksa, dan dipungut guna melakukan pembiayaan pengeluaran negara yang berorientasi pada kesejahteraan bersama. Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan lembaga yang ditunjuk sebagai pengelola pajak yang mempunyai peran penting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak di Indonesia.

Penerimaan dari sektor pajak tersebut akan dialihkan dan diproporsikan terbesar kepada pembangunan infrastruktur yang merata dan berkesinambungan. Hal tersebut membawa pada rasa keadilan atas penyebaran pajak yang dirasakan masyarakat. Semakin besar penerimaan pajak yang diperoleh, maka semakin tinggi juga upaya meningkatkan perekonomian negara, dan hal ini tidak lepas pada peran Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Keberhasilan penerimaan pajak dapat diukur dari tercapainya angka realisasi penerimaan pajak yang dibandingkan dengan target penerimaan pajak, dan hal ini dapat diinterprestasikan pada tabel 1 sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Presentase Pecapaian Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2013-2017**  
(triliun rupiah)

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017
Target	995,21	1.072,37	1.294,26	1.355,20	1.283,56
Realisasi	921,27	981,83	1.060,83	1.105,81	1.151,13
Capaian	92,57%	91,56%	81,96%	81,60%	89,68%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (2017)

Tabel 1 menjelaskan mengenai pencapaian penerimaan pajak yang diukur dari target penerimaan pajak, yang dari tahun 2013 ke tahun 2017 mengalami peningkatan. Keberhasilan yang hampir mencapai 100% dari target penerimaan pajak, yang membawa pada potensi adanya perkembangan atas diterapkan kebijakan perpajakan. Pada tahun 2016 besar realisasi penerimaan pajak dipengaruhi dengan diterapkannya program Amnesti Pajak I dan II sebesar Rp 109,5 triliun, yang termasuk dengan penerimaan pembayaran tunggakan pajak (LANKIN DJP, 2016:19). Hal ini juga dipengaruhi dengan keterjadian atas kenaikan jumlah PTKP yang diterapkan sejak tanggal 22 Juni 2016. Kebijakan tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 101/PMK.010/2016 yang menyebabkan penurunan jumlah wajib pajak yang tidak lagi memenuhi kewajiban perpajakan.

Kedua kebijakan tersebut membawa dampak pada penerimaan disemester pertama tahun 2017. Pada tahun 2017 juga ditopang dengan peningkatan jumlah penduduk yang bekerja sebanyak 121 juta jiwa dan 52 juta jiwa atas jumlah pekerja formal (LANKIN DJP, 2017:36). Peningkatan jumlah tenaga kerja dari tahun sebelumnya mengakibatkan akan timbulnya potensi wajib pajak baru, yang selanjutnya akan dikenakan kewajiban perpajakan atas penghasilan yang diperoleh. Salah satu bentuk strategi yang dinilai cukup efektif adalah reformasi perpajakan, yang menciptakan kestabilan potensi wajib pajak baru dengan tingkat kepatuhan. Rasio kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan membandingkan jumlah SPT dengan jumlah wajib pajak efektif, yang disederhakan sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Tahun 2013-2016**

No	Uraian/Tahun	2013	2014	2015	2016
1	Wajib Pajak Terdaftar	24.347.763	27.379.256	30.044.103	32.769.215
2	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	17.731.736	18.357.833	18.159.840	20.165.718
3	Target Rasio Kepatuhan (%)	65,00%	70,00%	70,00%	72,50%
4	Target Rasio Kepatuhan-SPT (3X2)	11.525.628	12.852.301	12.711.888	14.620.146
5	Realisasi SPT	9.966.833	10.852.301	10.972.336	12.735.463
6	Rasio Kepatuhan (5:2)	56,21%	59,12%	60,42%	63,15%
7	Pencapaian Rasio Kepatuhan (5:4)	86,48%	84,45%	86,32%	87,10%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (2016)

Tabel 2 menjelaskan mengenai perkembangan kepatuhan penyampaian SPT pada tahun 2013-2016, yang mengalami pertumbuhan pada setiap tahun. Hal tersebut berbanding terbalik dengan pencapaian rasio kepatuhan pada tahun 2014 yang mengalami penurunan sebesar 2,03%, dan kembali mengalami peningkatan sebesar 1,87% ditahun berikutnya. Besar presentase kenaikan rasio kepatuhan SPT tersebut, masih berada dibawah target rasio kepatuhan yang telah ditetapkan. Rasio kepatuhan masih perlu ditingkatkan kembali, hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. (LANKIN DJP, 2016:30) merumuskan bahwa faktor eksternal yang menjadi penghambat adalah kurang adanya kesadaran wajib pajak, sedangkan faktor internal dipengaruhi oleh tiga instrumen.

*Pertama* belum optimalnya penggunaan data internal dan data eksternal, dimana kedua data tersebut dilakukan pemetaan kepada wajib pajak yang belum atau tidak menyampaikan SPT untuk segera ditindaklanjuti. *Kedua* besar jumlah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban objektif, sejak diterapkannya kenaikan PTKP yang menjadikan jumlah wajib pajak non efektif lebih besar dibandingkan dengan jumlah wajib pajak efektif. *Ketiga* upaya pengamanan penerimaan yang belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini disebabkan kebijakan tahun 2016 yang difokuskan pada tingkat kepatuhan pembayaran dan pelaporan wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi non karyawan. Upaya tersebut belum efektif dalam mempengaruhi kenaikan tingkat kepatuhan, dimana wajib pajak orang pribadi karyawan yang mendominasi jumlah wajib pajak terdaftar.

Mengantisipasi risiko yang kemungkinan terjadi, DJP terus melakukan pembenahan dan perbaikan dengan memfokuskan pada pelayanan prima. Salah satu bentuk pelayanan prima adalah modernisasi administrasi perpajakan, yang mengedepankan penyempurnaan proses bisnis dengan teknologi modern. Kebijakan yang dimaksud adalah *e-Filing* yang dapat mengefektifkan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, serta mengefesiensikan biaya pengelolaan dokumen. Pada tahun 2014 *e-Filing* untuk pertama kalinya diterapkan, sehingga target ditentukan dengan menganalisis jumlah SPT yang wajib dilaporkan. Keberhasilan pelaporan SPT secara elektronik di Indonesia dapat dianalisis pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3  
Pelaporan SPT Elektronik Tahun 2014-2017

Pelaporan SPT Elektronik	2014	2015	2016	2017
Target	700.000	2.000.000	7.000.000	5.555.816
Realisasi	1.081.492	2.804.510	8.441.188	4.762.217
Capaian	154,50%	130,23%	120,58%	85,72%

Sumber: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak (2017)

Tabel 3 mengungkapkan bahwa realisasi pelaporan pencapaian SPT elektronik yang terus mengalami pertumbuhan setiap tahun, berbanding lurus dengan pencapaian target yang ditentukan diawal tahun. Pernyataan tersebut menggambarkan minat yang cukup tinggi dalam menggunakan SPT elektronik, karena bentuk layanan tersebut dianggap lebih praktis, mudah, cepat, dan efisien. LANKIN DJP (2017:14) menjelaskan bahwa upaya mereformasi perpajakan meliputi, *Pertama* perubahan struktur organisasi, yang membagi unit kerja pada Kantor Pusat dan pengabungan Kantor Operasional dan kehadiran *Account Representative* sebagai penghubung DJP dengan wajib pajak; *Kedua* penyempurnaan proses bisnis dengan teknologi modern, yang membawa pada kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan; *Ketiga* pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik, bertindak sebagai pengawasan internal yang mendukung pada orientasi tercapainya visi perusahaan.

*Keempat* manajemen sumber daya manusia, menyediakan dan menciptakan sumber daya manusia yang handal, *profesionalisme*, dan berintegritas. Mendorong keberhasilan tersebut, maka perlu diterapkannya sosialisasi yang berkaitan dengan bidang perpajakan dan tata cara pelaksanaan. Kegiatan sosialisasi sistem perpajakan merupakan suatu bentuk upaya dalam pemberian informasi, yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung baik kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat. Keefektifan DJP dalam meningkatkan kegiatan

sosialisasi merupakan salah satu strategi memproporsikan pengetahuan dan pemahaman perpajakan secara adil, sehingga kemudahan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat terpenuhi. Pengetahuan dan pemahaman tersebut dapat berupa tata cara pendaftaran, pemungutan, perhitungan, pelaporan, dan pembayaran yang dapat diperoleh baik dari pendidikan formal atau non formal.

Citra DJP yang baik memudahkan pemberian pelayanan prima dan menekan kerugian yang berpotensi terjadi. Upaya meminimalkan potensi yang kemungkinan terjadi, maka diterapkan sanksi perpajakan untuk mengantisipasi kerugian penerimaan Negara. Kehadiran sanksi perpajakan diharapkan dapat memberikan efek jera serta mengembalikan kepatuhan, dan digolongkan menjadi dua sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

## TINJAUAN TEORITIS

### *Theory of Planned Behavior*

Perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan menjadi hal utama yang menjadi perhatian DJP dalam melakukan tindakan selanjutnya. Hal ini searah dengan teori perilaku yang direncanakan (*Theory of Planned Behavior*) yang mendeskripsikan bahwa perilaku wajib pajak dapat muncul apabila terdapat niat untuk melakukan, baik dalam ketaatan pajak ataupun pelanggaran yang ingin dilakukan. Amailalalisa (2017) berpendapat bahwa *theory of planned behavior* mempunyai tiga instrumen, yang berkaitan dengan konteks penelitian. *Pertama* keyakinan perilaku, wajib pajak yang mempunyai pengetahuan dan pemahaman perpajakan, mengartikan bahwa secara tidak langsung suatu individu memahami mengenai perannya dalam mempengaruhi pertumbuhan diberbagai aspek pembangunan negara. Hal ini dengan sendirinya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yang dipengaruhi oleh sebuah keyakinan untuk menciptakan perekonomian yang lebih sejahtera.

*Kedua* keyakinan normatif, DJP mereformasi dengan memodernisasi administrasi perpajakan. Kebijakan ini dapat memberikan keefektifan, keefisienan, serta pengaruh pada kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan. Hal tersebut membawa DJP pada pelayanan prima, dan selanjutnya diinformasikan dengan cara sosialisasi sistem perpajakan. Sosialisasi digunakan sebagai sarana mengkomunikasikan sebuah informasi perpajakan, yang nantinya akan memberikan atau menimbulkan sebuah keyakinan untuk taat pajak; *Ketiga* keyakinan bahwa suatu perilaku dapat dilaksanakan, hal ini berkaitan dengan diterapkan sanksi perpajakan. Wajib pajak akan memilih memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela atau dengan keadaan terpaksa, apabila terdapat suatu keadaan dimana ruang lingkup yang dibatasi. Wajib pajak secara langsung dan tidak langsung dipengaruhi untuk menimbulkan sebuah keyakinan, yang membentuk keputusan setiap perilaku individu.

### **Pajak**

Percepatan pertumbuhan perekonomian memberikan pengaruh yang cukup signifikan pada perkembangan suatu negara, yang sebagian besar total penerimaan didominasi dengan penerimaan pajak. Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 tahun 2009 menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi atau badan, yang bersifat memaksa dan diatur dalam undang-undang guna membiayai pengeluaran negara demi kemakmuran rakyat.

## Wajib Pajak Orang Pribadi

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 tahun 2009 menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar, pemotong, pemungut, dan mempunyai hak serta kewajiban yang berdasarkan pada undang-undang perpajakan. Definisi wajib pajak orang pribadi dalam Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-18/PJ/2011 ialah wajib pajak orang pribadi karyawan dan wajib pajak orang pribadi non karyawan.

## Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan (SPT Tahunan PPh)

Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan sebuah fasilitas dalam melakukan perhitungan dan pelaporan, serta mempertanggung jawabkan besar jumlah pajak terutang dengan benar. SPT Tahunan mendeskripsikan perhitungan penghasilan dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak. Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: PER-36/PJ/2015 menjelaskan bentuk formulir SPT Tahunan untuk wajib pajak orang pribadi ialah formulir 1770, 1770 S, dan 1770 SS. Formulir SPT dapat diperoleh di KPP, KP2KP, Kantor Wilayah DJP, Kantor Pusat DJP, atau dapat diakses di DJP Online. SPT dilengkapi dan ditandatangani dengan benar, lengkap, jelas, dan ditulis dalam bahasa Indonesia, serta menggunakan satuan mata uang Rupiah. Pembekuan dengan bahasa asing dan atas perijinan Menteri Keuangan, maka diwajibkan melaporkan dalam bahasa Indonesia dan mata uang selain Rupiah yang telah diijinkan.

SPT dapat disampaikan langsung pada tiga prasana sebagai berikut: *Pertama* KPP atau KP2KP, dan menerima Bukti Penerimaan Surat atas diterimanya SPT oleh petugas TPT. *Kedua* Kantor Pos atau Jasa Ekspedisi atau Jasa Kurir, SPT yang disampaikan akan mendapatkan Bukti Pengiriman Surat atas pelaporan melalui pos, dan Tanda Penerimaan Surat atas SPT yang dilaporkan melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir. *Ketiga* tempat lain yang diberikan kewenangan oleh pihak DJP, fasilitas tersebut ialah *Drop Box*, *Pojok Pajak*, dan *Mobil Pajak Keliling*. SPT juga dapat dilaporkan melalui *e-Filing* yang dimulai dengan kepemilikan *Electronic Filing Identification Number (EFIN)*, yang menjadi identitas dalam melakukan transaksi online.

UU KUP Pasal 3 Ayat (3) menjelaskan mengenai batas pelaporan paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak, sedangkan batas pembayaran dilakukan paling lambat sepuluh bulan berikutnya. Wajib pajak mempunyai hak dalam memperpanjang pelaporan SPT dari batas yang telah ditentukan, dengan menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau elektronik. Permohonan diajukan paling lambat 12 bulan sebelum jatuh tempo, dengan melampirkan perhitungan sementara pajak terutang, laporan keuangan, dan SSP. Diana dan Setiawati (2014:17) menjelaskan pengajuan permohonan dalam mengangsur atau menunda pembayaran yang diajukan paling lama sembilan hari sebelum jatuh tempo. Kepala kantor memutuskan dalam 7 hari menerima atau menolak keseluruhan atau sebagian permohonan, dengan menerbitkan Surat Keputusan Persetujuan Penundaan Pembayaran Pajak, dan dipenuhi tidak melebihi 12 bulan.

## Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak menjadi tulang punggung dalam mempengaruhi keseluruhan realisasi total penerimaan pajak, sehingga DJP terus berupaya untuk menekan kenaikan rasio pajak. Kondisi tersebut membawa pemerintah untuk menerapkan sistem *self assestment*, yang selanjutnya memberikan kepercayaan sepenuhnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan kepada wajib pajak, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan kepatuhan secara sukarela. Devano dan Rahayu, (2006: 110) berpendapat mengenai definisi wajib pajak patuh ialah wajib pajak yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak selalu dikaitkan dengan kinerja DJP dalam melakukan pengelolaan pajak, dan merumuskan, serta menjalankan kebijakan perpajakan.

Devano dan Rahayu (2006: 112) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kondisi sistem administrasi perpajakan, bentuk pelayanan, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak. Hal tersebut mendorong DJP meningkatkan pelayanan prima. Boediono (2003:67) berpendapat atas pelayanan publik yang prima ialah pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan dan masih dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Upaya DJP dalam melakukan pembenahan dan penyediaan pelayanan prima yang berfungsi dalam membentuk persepsi yang baik terhadap pelayanan publik yang adil dan *professional*, serta satu kesatuan kebijakan perpajakan. Hal ini perlu sebanding dengan adanya kemauan atau kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang berkaitan dengan pembahasan meliputi, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan.

### **Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah sebuah kekayaan yang dimiliki setiap individu, yang diperoleh baik secara langsung dan tidak langsung dari pendidikan formal atau informal mengenai perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman dalam bidang perpajakan merupakan salah satu faktor yang signifikan dalam mempengaruhi kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP sebagai pengelola penerimaan pajak. Khasanah (2014) berpendapat akan wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan meliputi pengetahuan atas UU KUP, reformasi sistem perpajakan, dan fungsi perpajakan.

### **Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Rahayu (2017:126) menjelaskan memodernisasi administrasi perpajakan dilakukan demi memenuhi tiga instrumen yang meliputi *Pertama* meningkatkan kepatuhan perpajakan, kepatuhan yang dimaksud berupa usaha meningkatkan kepatuhan sukarela, memelihara tingkat kepatuhan yang terlebih dahulu telah terbentuk, dan meminimalkan adanya potensi ketidakpatuhan. Hal ini diupayakan dengan melakukan beberapa perubahan, perbaikan dan pengembangan sistem yang dapat disosialisasikan; *Kedua* meningkatkan kepercayaan masyarakat, upaya ini dilakukan dengan melakukan pengembangan pada administrasi *Large Taxpayer Office* (LTO) atau pembentukan Kanwil DJP Wajib Pajak Besar, yang berfungsi memperbaiki citra DJP dalam penyediaan administrasi yang handal dan pelayanan prima; *Ketiga* meningkatkan kualitas pegawai pajak, yang berfungsi dalam memporposisikan pegawai pajak dengan tepat dengan diterapkannya modernisasi administrasi perpajakan.

Tujuan reformasi ini dapat terealisasi, yaitu dengan melakukan perubahan dan pembaruan pada beberapa lini (LANKIN DJP, 2007:14), *Pertama* struktur organisasi, pengabungan Kantor Pelayanan dan membagi unit kinerja berdasarkan pada segmentasi; *Kedua* proses bisnis dengan teknologi modern yang berupa *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Payment*; *Ketiga* manajemen sumber daya manusia, pembaruan diawali dengan memeta kompetensi guna mengetahui kualitas serta kuantitas pegawai, sehingga kebijakan dapat dirumuskan dengan tepat dan selanjutnya dievaluasi sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP); *Keempat* pelaksanaan *good governance*, tata kelola yang baik bertujuan dalam merealisasi visi dan misi, yang berorientasi pada perluasan pemberian layanan unggulan. Program tersebut berupa pengawasan, kode etik, dan audit internal dan manajemen risiko.

### **Sosialisasi Sistem Perpajakan**

Kurangnya informasi dan edukasi perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kesadaran masyarakat akan manfaat yang diperoleh dari pajak. Perencanaan dalam mengatasi jangka

pendek tersebut ialah dengan mensosialisasi sistem perpajakan, dan telah tercantum dalam Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-21/PJ/2015 Pasal 1 sebagai berikut:

“Penyuluhan Perpajakan adalah suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah.”

Direktorat Jendral Pajak memberikan kewenangan dalam mengatur penyeragaman kegiatan sosialisasi sistem perpajakan dalam Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ/2017, yang menjelaskan bahwa kegiatan penyuluhan sistem perpajakan dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Mengefektifkan kegiatan tersebut adalah menyediakan informasi dengan bahasa yang sederhana, menarik, dan mudah dipahami. Hal tersebut perlu dibentuk tim sosialisasi guna menjaga keefektifan dan keefesienan kegiatan sosialisasi yang diatur dalam Keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-114/PJ/2015 yang menjelaskan bahwa terdapat empat pembebanan tugas tim, yaitu: (1) Menyiapkan materi dan metode sosialisasi perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; (2) Melakukan sosialisasi kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; (3) Meningkatkan pemahaman perpajakan kepada pelajar, mahasiswa, dan masyarakat; dan (4) Tugas-tugas lain yang sebagaimana ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak.

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan sebuah tindakan pencegahan atas pelanggaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Keberadaannya sangat diperlukan untuk menjaga ketaatan terhadap Undang-Undang yang berlaku, dan diharapkan dapat memberikan kejelasan dan kesengajaan untuk melakukan pelanggaran. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 menerangkan bahwa sanksi perpajakan dapat digolongkan menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pandiangan (2013) menjelaskan sanksi perpajakan dapat diberlakukan atas beberapa kesalahan, yakni: *Pertama* tidak mendaftarkan atau tidak melaporkan usahanya, sanksi atas pelanggaran tersebut diatur dalam UU KUP Pasal 39.

*Kedua* tidak atau terlambat dalam melakukan pembayaran atau penyetoran pajak, keterlambatan dari batas penyampaian akan diberlakukan sanksi administrasi berupa bunga 2%, yang diatur dalam UU KUP Pasal 9 Ayat (2a) dan Pasal 9 Ayat (2b); *Ketiga* sanksi atas tidak atau terlambatnya melaporkan pajak akan diberlakukan sanksi administrasi yang berupa denda Rp 100.000 untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, serta sanksi pidana. Dasar pengenaan sanksi pidana diatur dalam UU KUP Pasal 38 yang dikenakan atas adanya kealpaan, dan Pasal 39 Ayat (1) dan (2) atas adanya kesengajaan.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tingkat pengetahuan dan pemahaman sangat erat dikaitkan dengan pembahasan dari pertumbuhan kepatuhan wajib pajak disuatu wilayah. Pernyataan tersebut didukung dalam penelitian terdahulu, yang mengungkapkan pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2016; Nugraheni, 2015). Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan yang dimiliki akan mempengaruhi pertumbuhan kepatuhan wajib pajak. Deskripsi tersebut menyimpulkan bahwa hipotesis pertama dapat dirumuskan sebagai berikut:

*H1 : Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.*

#### **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

DJP berupaya mengefektifkan dan mengoptimalkan kebijakan, dengan memfokuskan pada langkah memodernisasi administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penjelasan tersebut searah dengan penelitian yang dilakukan (Khasanah, 2014; Fasmi

dan Misra, 2014; Sofiyanaet *al.*, 2014; dan Maria, 2013) yang menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik modernisasi administrasi perpajakan yang diterapkan, maka akan mempengaruhi pertumbuhan dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut merumuskan hipotesis kedua yang diungkapkan sebagai berikut:

*H2 : Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.*

### **Pengaruh Sosialisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi sistem perpajakan adalah sebuah media komunikasi secara langsung dan tidak langsung, dalam menginformasikan dan mengedukasi mengenai perpajakan. Studi sebelumnya telah menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan hubungan positif antara sosialisasi sistem perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut searah dengan penelitian Sudrajat dan Ompusunggu (2015). Semakin tinggi tingkat efektivitas kegiatan sosialisasi yang diterapkan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Deskripsi tersebut menyimpulkan bahwa hipotesis ketiga dapat dirumuskan sebagai berikut:

*H3 : Sosialisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.*

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan untuk dipatuhi peraturan perundang-undang dan berperan menjaga kepatuhan wajib pajak. Studi sebelumnya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif mengenai sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan searah dengan (Rahayu, 2017; Nugroho, 2016; Sukma, 2015; Nugraheni, 2015; Dewi, 2015). Semakin tinggi diterapkannya sanksi perpajakan, maka akan mempengaruhi tingkat kenaikan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat diperoleh kesimpulan yang diungkapkan dalam hipotesis keempat sebagai berikut:

*H4 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.*

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian**

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh dari data perusahaan dan beberapa referensi penelitian sebelumnya, sedangkan data primer diperoleh dari kuesioner yang diawali dengan menyusun daftar pertanyaan berdasarkan indikator penilaian. Fokus penelitian ialah pada pengaruh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nugroho (dalam Sugiyono, 2007:61) menjelaskan definisi populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk ditetapkan dan dipelajari, kemudian ditarik kesimpulan. Populasi ialah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Krembangan yang berlokasi di Jalan Indrapura No. 5 Kota Surabaya, Jawa Timur.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan metode *Convenience Sampling*, dimana sampel dapat diperoleh berdasarkan kebetulan. Sampel yang digunakan ialah wajib pajak orang pribadi terdaftar, yang memenuhi kewajiban perpajakan dan mempunyai NPWP. Besar presentase jumlah pengambilan sampel ditentukan dengan rumus Slovin, sehingga ukuran sampel dapat ditentukan sebanyak 100 responden.

### **Teknik Pengumpulan data**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, dimana akan dilakukan peninjauan langsung di KPP Pratama Surabaya Krembangan. Sumber data diperoleh dari data sekunder dan data primer yang diperoleh langsung, dan diinterpretasikan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner berfungsi untuk mempermudah pengumpulan informasi yang diproporsikan dengan beberapa pertanyaan dan diukur dengan skala likert. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan dengan membaca dan mengutip beberapa referensi yang mempunyai keterkaitan dengan variabel yang diuji, dan data juga diperoleh dari data publikasi KPP, yaitu jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar dan jumlah SPT yang diterima.

### **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **Variabel Independen**

##### **Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan terkait pemahaman pelaporan dan pembayaran pajak. Indikator yang digunakan dalam mengukur adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai pemenuhan kewajiban perpajakan.

##### **Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Modernisasi administrasi perpajakan memberikan pembaruan dan selanjutnya menimbulkan kesinkronisasi dengan proses bisnis yang ada. Pengukuran yang akan digunakan dalam mengukur adalah implementasi modernisasi administrasi perpajakan.

##### **Sosialisasi Sistem Perpajakan**

DJP berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan menciptakan beberapa upaya pembaruan dan perbaikan, sehingga untuk tersampainya informasi tersebut diperlukan sosialisasi sistem perpajakan. Indikator pengukuran adalah materi dan metode sosialisasi oleh tim penyuluh.

##### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi Perpajakan akan diterapkan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dengan tujuan dalam mengembalikan kepatuhan. Indikator yang digunakan dalam mengukur adalah pengetahuan dan pemahaman mengenai penerapan sanksi perpajakan.

#### **Variabel Dependen**

##### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Pertumbuhan potensi jumlah wajib pajak baru yang cukup signifikan, dan diharapkan dapat diimbangi dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Indikator yang digunakan dalam mengukur adalah kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis**

##### **Deskripsi Data Penelitian**

Kuesioner dianalisis diperoleh sebanyak 110 responden dengan diukur berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan tahun perolehan NPWP.

**Tabel 4**  
**Jumlah Kuesioner Penelitian**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	120 responden
Keusioner yang dianalisis	110 responden
Kuesioner yang tidak diisi	10 responden

Sumber: Data Primer (2018) (Diolah)

**Tabel 5**  
**Demografi Responden**

Jenis Katagori	Keterangan	Jumlah Responden	Presentasi (%)	
1	Jenis kelamin	Pria	68 responden	62 %
		Wanita	42 responden	38 %
2	Usia	20-29	45 responden	41 %
		30-39	30 responden	27 %
		40-49	23 responden	21 %
		50-59	12 responden	11 %
3	Tingkat pendidikan	SMA/SMK	19 responden	17 %
		D III	17 responden	15 %
		D IV/S1	59 responden	54 %
		S2	5 responden	5 %
		Katagori Lainnya	10 responden	9 %
4	Jenis pekerjaan	Swasta	73 responden	67 %
		PNS	8 responden	7 %
		TNI/Polri	8 responden	7 %
		Katagori Lainnya..	21 responden	19 %
5	Tahun perolehan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).	2016-2018	41 responden	37 %
		2013-2015	22 responden	20 %
		2010-2012	26 responden	24 %
		2007-2009	12 responden	11 %
		Dibawah 2007	9 responden	8 %

Sumber: Data Primer (2018) (Diolah)

### Uji Kualitas Data

#### Uji Validitas

Pengujian yang mengukur dan memastikan ketetapan data yang dilaporkan dan menggungkapkan peristiwa dengan tepat. Data dikatakan valid apabila nilai t hitung lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikan, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

**Tabel 6**

**Hasil Uji Validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan, Modernisasi Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan**

Variabel	Indikator	Korelasi	Signifikansi	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	KW 1	0,681	0,000	Valid
	KW 2	0,740	0,000	Valid
	KW 3	0,788	0,000	Valid
	KW 4	0,793	0,000	Valid
	KW 5	0,729	0,000	Valid
Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan	PP 1	0,674	0,000	Valid
	PP 2	0,698	0,000	Valid
	PP 3	0,769	0,000	Valid
	PP 4	0,754	0,000	Valid
	PP 5	0,780	0,000	Valid
Modernisasi Administrasi Perpajakan	MA 1	0,760	0,000	Valid
	MA 2	0,774	0,000	Valid
	MA 3	0,821	0,000	Valid
	MA 4	0,688	0,000	Valid
Sosialisasi Sistem Perpajakan	SS 1	0,824	0,000	Valid
	SS 2	0,675	0,000	Valid
	SS 3	0,814	0,000	Valid
	SS 4	0,756	0,000	Valid
Sanksi Perpajakan	SP 1	0,717	0,000	Valid
	SP 2	0,823	0,000	Valid
	SP 3	0,830	0,000	Valid
	SP 4	0,876	0,000	Valid
	SP 5	0,896	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS (2018) (Diolah)

Tabel 6 menjelaskan mengenai hasil perolehan pengujian validitas atas kelima variabel yang menyatakan data telah valid. Data valid menyimpulkan bahwa setiap pertanyaan telah menginterpretasikan setiap variabel, dan mengukur sesuai dengan apa yang diinginkan.

**Uji Reliabilitas**

Pengujian yang memastikan data dapat dipercaya dan diandalkan, apabila dilakukan pengujian kembali dalam periode dan sampel berbeda menghasilkan kesimpulan sama. Data reliabel tergolong kuat apabila nilai *Alpha Cronbach* diatas 0,6, dan diperjelas sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
KW	0,799	Reliabel
PP	0,783	Reliabel
MA	0,754	Reliabel
SS	0,764	Reliabel
SP	0,883	Reliabel

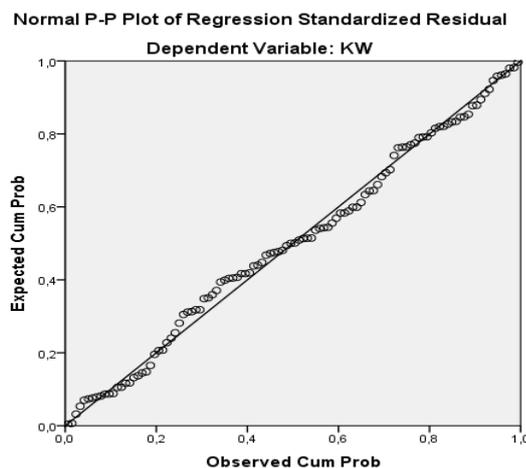
Sumber: Output SPSS (2018) (Diolah)

Perolehan hasil pengujian reliabilitas pada setiap variabel dinyatakan bahwa data telah reliabel, artinya data tersebut dapat diandalkan dalam melakukan pengukuran. Pengukuran pada kepatuhan wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan sosialisasi sistem perpajakan menghasilkan data dengan reliabel tergolong kuat dengan satuan antara 0,6 hingga 0,799, sedangkan sanksi perpajakan menghasilkan data reliabel tergolong sempurna dengan satuan 0,8 hingga 1,0.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Data yang baik adalah data yang telah terdistribusi normal digambarkan dengan garis diagonal lurus dari bawah kiri ke kanan atas, sehingga dilakukan pengujian dengan metode analisis grafik dengan pendekatan *Normal Probability Plot* yang dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS (2018)

**Gambar 1**  
**Grafik Pengujian Normalitas**

Gambar 1 menjelaskan bahwa data telah terdistribusi normal, dengan dibuktikan data menyebar dan berkumpul disekitar garis diagonal grafik, serta tidak berada jauh dari garis diagonal. Data tersebut akan dilakukan tambahan pengujian, guna menghindari perpedaan persepsi dalam mengartikan suatu *plot*. Data dikatakan telah terdistribusi normal, jika nilai alpha lebih kecil dibandingkan dengan nilai signifikan, dan dibuktikan sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Normalitas Residual**  
**One-sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,46897257
	Absolute	,056
Most Extreme Differences	Positive	,044
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,585
Asymp. Sig. (2-tailed)		,884

Sumber: Output SPSS (2018) (Diolah)

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode analisis statistik non-parametrik *Kolmogorof-Smirnov* (K-S), yang menghasilkan nilai signifikan sebesar 0,884. Pernyataan tersebut menyimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak dan data telah menyebar dengan normal.

### Uji Multikolinearitas

Pengujian yang memastikan terdapat atau tidak korelasi tinggi atau sempurna antar variabel independen. Penelitian yang baik tidak mengandung multikolinearitas, sehingga nilai *Tolerance* (TOL) lebih besar 0,10, dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih kecil 10. Pertanyaan tersebut dibuktikan dengan hasil pengujian yang dirumuskan sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
PP	0,587	1,705
MA	0,693	1,444
SS	0,992	1,008
SP	0,634	1,578

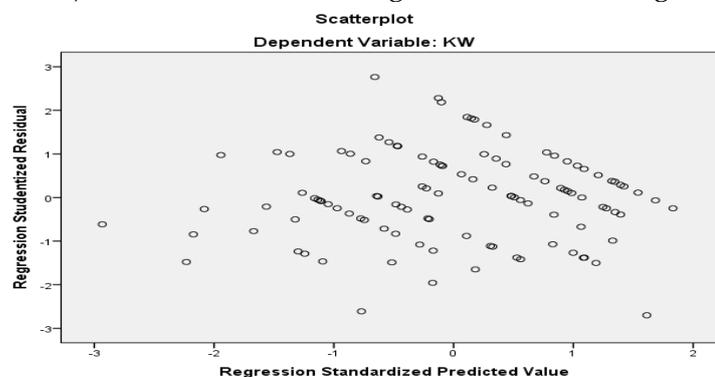
a. Dependent Variable: KW

Sumber: Output SPSS (2018) (Diolah)

Tabel 9 menjelaskan model regresi tidak mempunyai korelasi tinggi atau sempurna antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian yang baik tidak mempunyai ketidaksamaan varian variabel pada model regresi (homoskedastisitas), hal ini dibuktikan dengan metode analisis grafik sebagai berikut:



Sumber: Output SPSS (2018)

**Gambar 2**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Analisa Grafik**

Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan metode analisa grafik menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Pernyataan ini didukung dengan plot yang menyebar dengan acak dan tidak membentuk pola, baik diatas maupun dibawah sumbu vertikal atau sumbu nilai residual. Deskripsi tersebut menghasilkan perbedaan penafsiran, sehingga akan dilakukan pengujian tambahan untuk mendukung pernyataan tersebut yaitu dengan metode *Glejser* yang akan dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Glejser**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	1.523	1.148		1.327	.187
PP	-.096	.047	-.250	-2.026	.045
MA	-.022	.053	-.046	-.408	.684
SS	.052	.043	.116	1.221	.225
SP	.055	.034	.196	1.648	.102

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber: Output SPSS (2018)

Hasil nilai Sig. dengan metode *Glejser* yang mendeskripsikan modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Berbeda halnya dengan variabel yang lain, dimana variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan terkena gejala heteroskedatistisitas.

**Uji Hipotesis**

**Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Uji analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen akan mempengaruhi variabel dependen, yang akan diperjelas sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
(Constant)	8.366	1.880		4.450	.000
PP	.247	.077	.259	3.194	.002
MA	.210	.086	.182	2.435	.017
SS	-.130	.070	-.115	-1.847	.067
SP	.332	.055	.469	6.015	.000

a. Dependent Variable: kepatuhan wajib pajak (KW)

b. Independent Variabel : pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan (PP), modernisasi administrasi perpajakan (MA), sosialisasi sistem perpajakan (SS), dan sanksi perpajakan (SP)

Sumber: Output SPSS (2018)

Fokus pada penelitian ini adalah hasil persamaan regresi yang menginterpretasikan hubungan antar variabel dalam model regresi yang dirumuskan sebagai berikut:

$$KW = 8,366 + 0,247 PP + 0,210 MA - 0,130 SS + 0,332 SP + \epsilon$$

Persamaan dari model regresi tersebut menyimpulkan bahwa setiap peningkatan nilai pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi, dan sanksi perpajakan mempengaruhi kenaikan kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan nilai koefisien negatif pada sosialisasi sistem perpajakan menjelaskan terdapat arah yang berlawanan, sehingga sosialisasi sistem perpajakan tidak dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak.

### Analisis Koefisien Determinasi (*R Square*)

Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin besar variabel independen mempengaruhi perubahan dari variabel dependen. Analisis koefisien determinasi dilakukan dengan memfokuskan pada *R Square* dan *Adjusted R Square*, yang dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 12**  
Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.772 <sup>a</sup>	.595	.580	1.49669

a. Predictors: (Constant), SP, SS, MA, PP

b. Dependent Variable: KW

Sumber: Output SPSS (2018)

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa besar nilai *R Square* diperoleh sebesar 0,595 atau 59,5%. Hal ini menjelaskan variasi kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan 59,5% oleh pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan. Nilai *Adjusted R Square* yang diketahui sebesar 0,580 atau 58%. Pernyataan ini dapat dideskripsikan mengenai hasil pengujian pada keempat variabel independen yang dapat mempengaruhi 58% kepatuhan wajib pajak, dan sebesar 42% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel yang lain.

### Uji F

Uji F merupakan pengujian yang menunjukkan pengaruh secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Model regresi dapat dikatakan cocok, apabila menghasilkan nilai tingkat kesalahan (Sig.) dibawah tingkat signifikan 0,05. Pernyataan tersebut sebanding dengan hasil pengujian F yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 13**  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	345.882	4	86.470	38.601	.000 <sup>b</sup>
	Residual	235.209	105	2.240		
	Total	581.091	109			

a. Dependent Variable: KW

b. Predictors: (Constant), SP, SS, MA, PP

Sumber: Output SPSS (2018)

Tabel 13 menjelaskan mengenai hasil perolehan dengan melihat nilai F hitung, yang menyimpulkan bahwa model regresi dapat dinyatakan cocok atau *fit*. Hal ini menjelaskan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan secara simultan dapat mempengaruhi setiap perubahan dari variasi variabel kepatuhan wajib pajak.

### Uji t

Pengujian dapat dikatakan signifikan apabila nilai Sig. dibawah 0,05. Pernyataan tersebut searah dengan hasil uji t yang diinterpretasikan pada tabel 11. Hasil pengujian tersebut akan dijelaskan sebagai berikut, *pengujian pertama* menunjukkan arah positif dengan dibuktikan nilai signifikan 0,002 yang menyimpulkan hipotesis pertama diterima. Hal ini mendeskripsikan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Pengujian kedua* menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif dengan nilai signifikan 0,017.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis kedua diterima, dan menjelaskan bahwa terdapat pengaruh modernisasi administrasi perpajakan

terhadap kepatuhan wajib pajak. *Pengujian ketiga* mempunyai arah berlawanan dengan nilai signifikan 0,67, sehingga hipotesis ketiga ditolak. Deskripsi tersebut menyimpulkan bahwa sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. *Pengujian keempat*, menghasilkan tingkat signifikansi 0,000 dan menginterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang mempunyai arah positif sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga menyimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman akan Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil uji t diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perolehan hasil tersebut telah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2016), Nugraheni (2015), sehingga semakin besar pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan wajib pajak akan mempengaruhi pertumbuhan dari tingkat kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dari hasil yang diperoleh menjelaskan bahwa wajib pajak terdaftar telah mengetahui dan memahami mengenai peraturan perpajakan secara umum. Khasanah (2014) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman dapat diukur dari pengetahuan atas ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, dan fungsi pajak. Hal tersebut meliputi pengetahuan dan pemahaman mendaftarkan diri, menghitung, melaporkan, memotong, dan membayarkan pajak terutang.

### **Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Uji t menghasilkan tingkat signifikansi sebesar 0,017 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis kedua diterima. Pernyataan ini dapat diperoleh kesimpulan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penjelasan tersebut searah dengan penelitian Khasanah (2014), Fasmi dan Misra (2014), dan Sofiyana *et al.* (2014). Semakin baik modernisasi administrasi perpajakan yang diterapkan, maka akan mempengaruhi tingkat pertumbuhan dari kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan perolehan hasil tersebut, diketahui bahwa KPP Pratama Surabaya Krembangan sudah menerapkan dengan efektif dan efisien yang meliputi perubahan dan pembaruan struktur organisasi, proses bisnis dengan teknologi modern, manajemen sumber daya manusia, dan *good governance* (LANKIN DJP, 2007:14). Adanya kejelasan fungsi dan tugas tersebut menjadikan KPP Pratama Surabaya Krembangan memfasilitasi beberapa bentuk pelayanan perpajakan, yang meliputi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), pelayanan konsultasi (*Helpdesk*), Petugas Konseling Khusus, *Drop Box*, Pojok Pajak dan Mobil Pajak, pelayanan pajak secara online (*e-Tax*), Kring Pajak 500200, *website*, dan media Informasi Pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian yang menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,067 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut searah dengan studi sebelumnya yang dilakukan oleh Winerungan (2013), Sundah dan Toly (2014), dan Rahayu (2016). Semakin tinggi tingkat efektivitas kegiatan sosialisasi yang diterapkan mempengaruhi tingkat penurunan wajib pajak. Kendala yang dihadapi dari diterapkannya sosialisasi meliputi (a) ketidak adanya sinkronisasi jadwal wajib pajak dengan kegiatan sosialisasi, atau kegiatan sosialisasi yang dilakukan pada jam kerja, sehingga sosialisasi tersebut tidak dapat berjalan dengan efektif; (b) kurangnya kesadaran wajib pajak; (c) kurangnya pemahaman pengoperasian pelaporan elektronik. Deskripsi tersebut dapat

ditindaklanjuti dengan mengefektifkan kegiatan sosialisasi, sehingga kesadaran dapat meningkat dengan sendirinya.

### **Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Perolehan hasil uji t mengenai besar tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat dirumuskan bahwa hipotesis keempat diterima. Hal ini menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut searah dengan penelitian Rahayu (2017), Nugroho (2016), dan Siregar (2017). Deskripsi tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi dan efektifnya diterapkan sanksi perpajakan, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. KPP Pratama Surabaya Krembangan dinilai sudah cukup mengefektifkan penerapan sanksi perpajakan, yang berdasarkan pada tinggi rendahnya akibat tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan. Mardiasmo (1992:24) berpendapat bahwa terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi yang dibayarkan atas kerugian berupa denda, bunga, dan kenaikan, sedangkan sanksi pidana merupakan upaya terakhir dalam menstabilkan kepatuhan. Ketegasan dari diterapkan sanksi perpajakan akan memberikan efek jera dan menimbulkan kepatuhan baik dengan terpaksa atau secara suka rela.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, modernisasi administrasi perpajakan, dan sanksi perpajakan, maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Berbeda halnya dengan hasil pengujian tersebut, sosialisasi sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya tingkat kesadaran wajib pajak akan hak dan kewajiban dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, maka saran yang dapat dipertimbangkan adalah *Pertama* penambahan sumber daya manusia di loket TPT, pada tanggal-tanggal tertentu terutama saat mendekati batas jangka waktu pelaporan. *Kedua* metode yang digunakan dalam mensosialisasi dinilai cukup baik, namun perlu diefektifkan kembali.

### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada deskripsi hasil penelitian, maka terdapat keterbatasan penelitian yang dapat dirumuskan, *Pertama* pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan mengandung gejala heteroskedastisitas. *Kedua* penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi, seperti pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan faktor yang lain yang berpotensi mempengaruhi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amailalalisa. 2017. Apa yang dimaksud dengan teori perilaku terencana atau *Theory of Planned Behavior*.<https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-teori-perilaku-terencana-atau-theory-of-planned-behavior/4897>. Diakses tanggal 14 Mei 2018.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Cetakan Pertama. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Devano, S. dan S. K. Rahayu. 2006. *Perpajakan:Konsep, Teori, dan Isu*. Edisi Pertama Cetakan ke-1. Kencana. Jakarta.
- Dewi, K. R. P. R. 2015. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman

- atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Diana, A. dan L. Setiawati. 2014. *Perpajakan-Teori dan Peraturan Terkini*. Edisi Pertama. Andi Offset Yogyakarta. Yogyakarta.
- Fasmi, L. dan F. Misra. 2014. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma JAMAL* 5(1): 76-87.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2017. *Laporan Tahunan 2017: Laporan Kinerja Direktorat Jendral Pajak 2017*. Direktorat Jendral Pajak. Jakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2016. *Laporan Tahunan 2016: Kontribusi Strategis Membangun Bangsa Melalui Amnesti Pajak*. Direktorat Jendral Pajak. Jakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. 2007. *Laporan Tahunan 2007: Modernisasi Asministrasi Perpajakan*. Direktorat Jendral Pajak. Jakarta.
- Khasanah. S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administari Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi*. Universitas Negri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 1992. *Perpajakan*. Edisi Kedua. Andi Offset Yogyakarta. Yogyakarta.
- Maria, D. 2013. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya* 1(1): 38-54.
- Nugroho, E. 2016. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Nugraheni. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Prang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kota Magelang. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pandiangan, L. 2013. *Administrasi Perpajakan Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Edisi Pertama. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor: PER-21/PJ/2015. *Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan*. Jakarta.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 101/PMK.010/2016. *Penyesuaian Penghasilan Tidak Kena Pajak*. Jakarta.
- Rahayu, S. K. 2017. *Perpajakan (Konsep dan Aspek Formal (Revisi Tahun 2017))*. Rekayasa Sains. Bandung.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Yogyakarta.
- Rahayu, P. A. 2016. Pengaruh Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pelayanan Account Representative, dan Pemeriksaan PPN LB Restitusi Setelah Modernisasi Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Empiris Kantor Pelayanan Pajak Madya Bandung. *Jurnal Akuntansi* 8(2): 175-202.
- Siregar, D. L. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. *Jurnal of Accounting and Management Innovation* 1(2): 119-128.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sudrajat, A. A. dan P. Ompusunggu. 2015. Pemanfaatan teknologi informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan (JRAP)* 2(2):193-202.
- Sukma, N. R. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak (Studi Pada WPOP yang Memiliki Kegiatan Usaha di Semarang). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Sundah, E. W. dan A. A. Toly. 2014. Pengaruh Kemudahan Sistem Self Assessment, Sosialisasi Sistem Perpajakan, dan Pelayanan Kantor Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tulungagung Tahun 2014. *Tax and Accounting Review* 4(1): 1-6.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor: SE-18/PJ/2011. *Target Rasio Kepatuhan Penyampaian Surat Pemberitahuan Pada Tahun 2011*. 18 Februari 2011. Direktur Jendral Pajak. Jakarta.
- Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor: SE-22/PJ/2017. *Brand Direktorat Jendral Pajak*. 13 September 2107. Jakarta.
- Sofiyana, R. L. S., G. Hamid, dan M. F. Riza. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. *Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. Lembaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Jakarta.
- Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009. *Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan Peraturan Pelaksananya*. Desember 2013. Lembaran Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Nomor 91. Jakarta.
- Winerungan, O. L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA* 1(3):960-970.