

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Robi'a Maulidiya
rmaulidiya27@gmail.com
Ikhsan Budi Riharjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of the application of a modern tax administration system, taxation knowledge, taxation awareness on individual taxpayer compliance in an empirical study at the Pratama Surabaya Gubeng Tax Office. Taxpayer compliance is part of the implementation of the self-assessment system that is largely determined by the high and low levels of tax compliance. Conducting tax counseling activities and providing good services can improve taxpayer compliance in Tax Office, including at the Pratama Surabaya Gubeng Tax Office. This is a quantitative study in which the data collection was carried out through survey method. This research uses primary data which were obtained through distributing questionnaires to respondents. The research sampling was conducted through accidental sampling method. The number of research samples are 100 respondents which were obtained using the Slovin formula. Moreover, the analysis technique of this study applies multiple linear regression analysis. The research findings indicated that the application of a modern tax administration system has no effect on individual taxpayer compliance. Meanwhile, taxation knowledge and taxation awareness have an effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: Modernization, Knowledge, Awareness, Taxpayer Compliance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, studi empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng. Kepatuhan wajib pajak merupakan bagian dari penerapan *self assessment system* yang sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan melakukan kegiatan penyuluhan pajak, dan memberikan pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) termasuk di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan dengan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden, didapat dengan menggunakan rumus slovin. Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci: Modernisasi, Pengetahuan, Kesadaran, Kepatuhan Wajib Pajak.

PENDAHULUAN

Sumber penerimaan utama negara Indonesia adalah pajak yang akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah serta meningkatkan pembangunan. Sumber penerimaan negara dibagi menjadi dua sektor, sektor internal dan eksternal. Sektor internal yaitu penerimaan yang berasal dari dalam negeri yang salah satu contohnya adalah pajak, sedangkan sektor eksternal adalah pinjaman luar negeri. Pajak memiliki peran penting dalam pembangunan nasional serta menyejahterakan rakyat Indonesia, peran dari sumber penerimaan pajak memang tidak secara langsung dirasakan oleh rakyat tapi akan membantu pemerintah dalam membangun kemajuan negara. Perkembangan perekonomian di

Indonesia semakin terlihat maju dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan pada bidang pajak. Oleh sebab itu, fenomena tentang perpajakan akan selalu menarik perhatian dalam masyarakat, karena dalam pajak diartikan sebagai salah satu usaha yang akan digunakan oleh pemerintah dalam perwujudan kemandirian negara dalam pembiayaan pembangunan bagi kepentingan bersama. Penerimaan pajak yang tinggi dengan masyarakat Indonesia yang ikut serta untuk berpartisipasi dalam membangun negara semakin baik lagi dalam pembangunan infrastruktur serta perekonomian negara yang tinggi akan merubah keadaan masyarakat menjadi makmur dan pendapatan pajak yang diterima sangat tinggi akan mampu membantu negara dalam menyelesaikan hutang negara yang selama ini sangat banyak. Salah satu cara yang harus dilakukan melalui reformasi perpajakan dan menerapkan *self assessment system*. Menurut Muliari *et al.* (2011) *self assessment system* adalah pemungutan pajak yang didasari kepercayaan, wewenang, serta tanggungjawab pada wajib pajak untuk memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Pemungutan pajak pada suatu negara bisa terbilang sukses apabila terdapat tingkat kepatuhan wajib pajak nasional yang tinggi, ukuran tingkat kepatuhan wajib pajak yang paling utama yaitu apakah wajib pajak telah menjalankan, mengisi, serta menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) nya atau belum dengan benar dan tepat waktu. Semakin tingginya dalam kebenaran dalam menghitung dan ketetapan dalam menyampaikan SPT tahunan akan menambah tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan. Apabila kepatuhan wajib pajak yang tinggi, maka tingkat penerimaan pajak negara akan terus meningkat. Untuk itu perlu dikaji lebih dalam lagi hal-hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib orang pribadi pajak yaitu adalah penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan.

Sistem administrasi perpajakan modern juga mengikuti perkembangan kemajuan teknologi diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan (SIP) dengan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh *case management* dan *workflow system* dengan beberapa pelayanan berbasis *electronic system* seperti; *e-registration*, *e-filling*, *e-spt*, dan *e-billing* dengan ini diharapkan dalam meningkatnya sistem administrasi yang lebih modern dalam perangkat lunak akan berarti ada suatu perbaikan dalam hal struktur organisasi dengan ditunjang penerapan kode etik pegawai direktoral jenderal pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas serta penyempurnaan dan penyerdahan sistem operasi agar lebih efektif dan efisien. Demi terwujudnya pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Modernisasi yang diharapkan bisa sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak (Sarunan, 2015).

Pengetahuan perpajakan yaitu suatu proses perubahan sikap dan perilaku seorang wajib pajak dalam upaya mendewasakan individu melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perundang-undangan perpajakan pada masyarakat dapat ditempuh melalui pendidikan formal ataupun non formal yang akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, penyuluhan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) pada kantor, sekolah, bahkan di kampung atau desa sekitar itu semua menjadi upaya yang dilakukan akan dapat membantu masyarakat dalam memahami peraturan pajak dan menjadi wajib pajak yang taat. Menurut Muis (2012) pengetahuan wajib pajak dianggap penting karena salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka akan terasa sulit bagi wajib pajak dalam

menjalankan kewajiban perpajakannya apabila kurangnya pengetahuan tentang bidang perpajakan.

Kesadaran secara umum yaitu suatu keadaan yang mengetahui, mengerti, dan merasa untuk mematuhi sebuah aturan yang menyangkut ketentuan dan telah diketahui secara sadar untuk dihargai dan ditaati. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku serta memiliki niat yang sungguh-sungguh untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Menumbuhkan kesadaran perpajakan kepada masyarakat bagi sebagian masyarakat tidaklah mudah, bahkan ada juga yang memilih menghindarkan diri dari kewajiban membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: 1) Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, 3) Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan penelitian menyampaikan keinginan dari peneliti agar memperoleh jawaban dari permasalahan penelitian yang telah diajukan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian yang akan dilakukan dan dicapai oleh peneliti adalah untuk menguji pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan, dan kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak.

TINJAUAN TEORITIS

Theory Of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TBP) merupakan teori yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991). *Theory of planned behavior* digunakan untuk mengkaji perilaku individu sebagai kewajiban yang dipengaruhi oleh niat. Munculnya niat dalam berperilaku ditentukan oleh tiga faktor menurut Mustikasari (2007) yaitu; (1) *Behavioral Beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku serta evaluasi atas hasil tersebut; (2) *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut; (3) *Control Beliefs*, adalah suatu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan serta persepsinya tentang seberapa kuat dalam hal-hal yang dapat mendukung dan menghambat perilaku tersebut (*perceived behavior control*). Dengan adanya sistem administrasi perpajakan modern wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya harus mempunyai keyakinan serta harapan bahwa pajak yang mereka setorkan ke kantor kas negara dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai kemakmuran rakyat Indonesia secara merata.

Attribution Theory

Menurut Heider (1958) sebagai pencetus teori atribusi yang kemudian dikembangkan oleh Kelley (1973) teori ini menjelaskan mengenai perilaku seseorang dan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab ataupun motif dari perilaku seseorang. Heider menyatakan bahwa kekuatan internal (atribusi personal seperti kemampuan dan usaha) dan kekuatan eksternal (atribusi lingkungan seperti suatu aturan) keduanya bersama-sama menentukan perilaku individu. Perilaku yang ditimbulkan oleh faktor internal yaitu perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu tersebut seperti pengetahuan, dan kesadaran tentang perpajakan yang cukup tinggi akan dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sedangkan perilaku yang ditimbulkan oleh faktor eksternal yaitu perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya adalah individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau keadaan yang memaksa seseorang dalam melakukan suatu tindakan.

Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 definisi pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara yang berlandaskan undang-undang dan dipaksakan dengan tanpa mendapat jasa timbal balik yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Penghasilan negara yaitu berasal dari rakyat melalui pungutan pajak, atau hasil dari kekayaan alam yang ada di dalam negara (*natural resources*). Dua sumber itu merupakan sumber paling penting yang dapat memberikan penghasilan kepada negara. Penghasilan tersebut untuk membiayai kepentingan umum yang nantinya mencakup kepentingan pribadi setiap individu misalnya untuk kesejahteraan rakyat, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya. Pungutan pajak merupakan penghasilan masyarakat yang pada akhirnya akan dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan, pengeluaran tersebut digunakan untuk seluruh elemen masyarakat di Indonesia.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan didalam pemenuhannya yang dilakukan secara sukarela. Kepatuhan yaitu artinya adalah tunduk dan taat pada sebuah aturan yang berlaku yang telah ditetapkan dan melaksanakan peraturan tersebut meski terkesan memaksa. Menurut Rahayu (2017) mendeskripsikan kepatuhan wajib pajak yaitu patuhnya wajib pajak dalam mengerjakan hak dan kewajiban perpajakannya yang sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Konsep sistem administrasi perpajakan modern merupakan suatu perubahan sistem administrasi pajak yang dapat mengubah pola pikir serta perilaku aparatur dan struktur organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik dimata masyarakat dengan memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja perpajakan dan memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat.

Direktoral Jenderal Pajak telah memperkenalkan beberapa bentuk layanan yang diantaranya sebagai berikut: (1) Adanya tenaga *Account Representative* (AR) adalah aparatur pajak yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya; (2) *E-registration* adalah sistem pendapatan bagi wajib pajak untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan identitas lainnya dengan melalui aplikasi atau website secara online yang telah tersedia; (3) *E-filing dan E-SPT* merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan yang melalui sistem online dan *real time*. *E-filing* juga sering disebut *e-spt*, *e-spt* yaitu masa/tahunan berbentuk formulir elektronik. Dengan sistem online diharapkan kecepatan pemrosesan data serta transparansi; (4) *E-billing* suatu sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pembayaran pajak yang dapat di akses selama 24 jam tanpa harus mengantri di KPP yang pembayarannya bisa melalui atm atau internet banking dengan memasukkan ID *billing*.

Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang bisa digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar dalam melakukan tindakan, mengambil keputusan, dan untuk menempuh strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak dalam bidang perpajakan. Pengetahuan merupakan hasil dari keingintahuan seseorang, dan ini akan

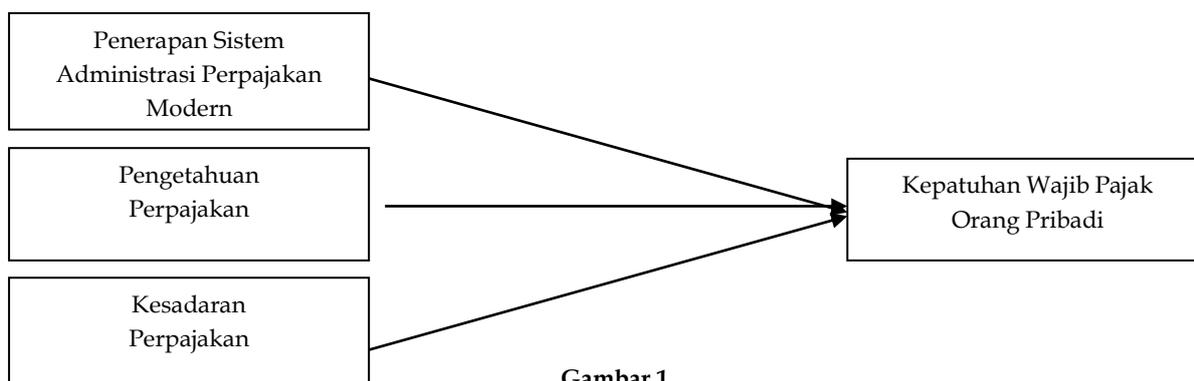
terjadi bila seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Pengetahuan terjadi melalui panca indera manusia tersebut, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh dari mata dan telinga. Pengetahuan biasanya datang dari pengalaman yang telah terjadi atau juga bisa diperoleh dari informasi yang disampaikan oleh orang lain, misalnya dari buku, surat kabar, atau media elektronik. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangatlah penting karena dapat menumbuhkan perilaku patuh dan bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka wajib pajak tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakan disinilah tingkat pendidikan termasuk faktor yang mendukung dalam pengetahuan wajib pajak itu sendiri.

Kesadaran Perpajakan

Kemajuan dan perkembangan negara Indonesia ini tidak lepas dari kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Kesadaran yang dimiliki masyarakat dalam membayarkan pajak berhubungan erat dengan kesadaran bernegara. Jika masyarakat kurang memiliki kesadaran bernegara maka berkurangnya mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, serta menikmati kebudayaan nasional yang pada akhirnya kurangnya rasa menikmati manfaat pengeluaran pemerintah sehingga kesadaran membayar pajak juga berkurang. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran sangat tinggi akan beranggapan jika membayar pajak adalah suatu tanggung jawab bagi mereka warga negara sehingga tidak akan berat apabila membayarkan tanggungan pajak dengan sukarela. Hal ini dikarenakan mereka yang mempunyai pandangan apabila membayar pajak dengan tepat waktu ikut serta berpartisipasi dalam pembangunan negara yang lebih maju dan makmur.

Kesadaran dalam penundaan membayar pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan bagi negara. Wajib pajak yang mau membayarkan pajaknya dikarenakan mereka sangat memahami apabila melakukan penundaan pembayaran serta pengurangan pajak beban pajak akan menjadi dampak kurangnya sumber daya finansial negara yang berakibat terhambatnya pembangunan negara. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan melalui Undang-Undang yang dapat dipaksakan, wajib pajak akan serta membayarkan karena pembayaran yang dilakukan sudah dilandasi dengan kekuatan hukum yang sangat kuat dan menjadi kewajiban di setiap warga negara dan sangat mutlak.

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan bahwa adanya niat untuk berperilaku dapat menimbulkan perilaku yang ditampilkan oleh individu. Model TPB yang digunakan dalam penelitian memberikan penjelasan yang signifikan, bahwa perilaku tidak patuh wajib pajak orang pribadi sangat dipengaruhi oleh tingkah laku, norma subyektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan sehingga memiliki kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan yang pada akhirnya sistem administrasi perpajakan modern dapat menjadi faktor yang mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian Tologana dan Kalalo (2013) menunjukkan hasil sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil yang sama juga dibuktikan oleh penelitian Ariesta dan Lyna (2017) yang menunjukkan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁: Penerapan Sistem Administrasi Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Bahwa pada teori atribusi menjelaskan tentang pengetahuan dan pemahaman merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan dalam pajak seperti menghitung, memperhitungkan, dan melaporkan jumlah pajak terutang. Pengetahuan tentang peraturan pajak sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh wajib pajak orang pribadi.

Dalam penelitian Rahayu (2017) memperoleh hasil bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Di dukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono *et al.* (2018) yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari penjelasan diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan yaitu sebagai berikut:

H₂: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran wajib pajak sangat kontras dengan teori atribusi. Dimana pada teori atribusi menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan penyebab internal berupa dorongan dari dalam diri individu untuk berperilaku yang dibentuk dari pengetahuan perpajakan yang dapat mempengaruhi persepsi positif dan karakteristik wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian dari Tiraada (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini sejalan Elfin *et al.* (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dari penjelasan diatas, maka hipotesis yang dapat diajukan yaitu sebagai berikut:

H₃: Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel dengan cara mengumpulkan data dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Pendekatan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan survei. Dalam survei, informasi data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Tujuannya agar memperoleh informasi yang dianggap mewakili populasi tertentu.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Gubeng yang terletak di Jalan Sumatera No. 22-24, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.

Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Salah satu teknik sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, jika orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus formula *slovin* yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error max* yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat ditoleransi (ditentukan 10%)

$$n = \frac{79.122}{1 + 79.122(0.1)^2}$$

$$n = \frac{79.122}{792.22}$$

n = 99,8 dibulatkan menjadi 100 responden

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan dianalisis dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer. Menurut Sugiyono (2017) data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jawaban responden atas kuesioner yang telah dibagikan kepada responden yang secara tidak sengaja (kebetulan) yang sedang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Gubeng, sehingga dapat memudahkan responden untuk bertanya jika ada kesulitan dalam menjawab pertanyaan.

Jenis kuesioner yang digunakan didalam penelitian ini kuesioner tertutup berjenis skala yang dipakai yaitu skala *likert* 5 poin yang terdiri dari angka 1 jauh dibawah rata-rata, angka 2 dibawah rata-rata, angka 3 rata-rata, angka 4 diatas rata-rata, angka 5 jauh diatas rata-rata.

Skala *likert* 5 poin selanjutnya terdiri angka 1 sangat tidak setuju, angka 2 tidak setuju, angka 3 ragu-ragu, angka 4 setuju, dan angka 5 sangat setuju.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SM1)	Penerapan sistem administrasi perpajakan modern yaitu adanya perubahan dalam sistem administrasi perpajakan yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak.	(Freddy, 2013) 1. Struktur Organisasi. 2. Prosedur organisasi pada proses komunikasi. 3. Strategi Organisasi dan teknologi informasi. 4. Budaya Organisasi pelaksanaan <i>Good Governance</i> .	Skala <i>Likert</i>
Pengetahuan Perpajakan (PP2)	Pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan bagi wajib pajak mengenai sistem perpajakan, tata cara perpajakan, dan fungsi pajak.	(Handayani <i>et al.</i> , 2012) 1. Pendaftaran wajib pajak. 2. Hak dan kewajiban perpajakan. 3. Pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. 4. Peraturan Perpajakan.	Skala <i>Likert</i>
Kesadaran Perpajakan (KP3)	Kesadaran perpajakan merupakan keadaan dimana wajib pajak mengerti dan memahami serta melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.	(Handayani <i>et al.</i> , 2012) 1. Fungsi pajak untuk pembiayaan negara. 2. Kemauan masyarakat memenuhi peraturan. 3. Tingkat kepercayaan masyarakat. 4. Rasa tanggung jawab.	Skala <i>Likert</i>
Kepatuhan wajib Pajak (KWP)	Kepatuhan wajib pajak yaitu merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.	Suyanto dan Pratama (2018) 1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri. 2. Pelaporan SPT. 3. Perhitungan dan pembayaran pajak. 4. Perilaku wajib pajak patuh	Skala <i>Likert</i>

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu pendekatan atau metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah maupun pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dan metode regresi. Sebelum melakukan analisis, data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu diuji secara statistik dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud memberikan kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini statistik deskriptif penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan penyimpangan baku (standar deviasi).

Uji Kualitas Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrument yang berupa kuesioner. Kuesioner yang baik harus memenuhi dua syarat yaitu valid dan *reliable*, untuk mengetahui data yang dihasilkan akurat, dapat dipercaya, dan diandalkan sehingga penelitian ini bisa diterima, maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dalam hal ini koefisien yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut sudah sah sebagai pembentuk indikator. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas sebagai berikut; (1) Jika $\text{sig} < (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut valid; (2) Jika $\text{sig} > (\alpha) 0,05$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyatakan reliabilitas adalah suatu angka yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur didalam kuesioner mengukur obyek yang sama. Suatu kuesioner dapat dinyatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$.

Uji Asumsi Klasik

Setelah uji kualitas instrumen dan sebelum melakukan analisis regresi linear berganda, akan perlu melakukan uji asumsi klasik untuk mengetahui hubungan data, hubungan antara variabel independen, dan konsistensi varian pengganggu. Suatu data akan bisa dikatakan lolos dari asumsi klasik apabila memenuhi syarat yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah di dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode yang dipakai untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov test* dan grafik *normal probability plot of standardized regression residual* Ghazali (2018). Kriteria uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan sebaliknya apabila nilai signifikansi *kolmogorov-smirnov* $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2018) multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas yang lainnya. Dalam penelitian ini, multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* lebih besar 0.10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10.00.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi kesamaan *variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada dan tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dengan kriteria sebagai berikut: (1) Jika ada pola tertentu yang membentuk seperti titik-titik dan bentuk pola tersebut teratur

(bergelombang, melebar lalu menyempit) yang tersebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen (penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak orang pribadi). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan analisis regresi berganda yaitu:

$$KWP = a + \beta_1 SM + \beta_2 PP + \beta_3 KP + e$$

Keterangan:

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
a	: Konstanta
$\beta_1 \dots \beta_3$: Koefisien Regresi
SM	: Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern
PP	: Pengetahuan Perpajakan
KP	: Kesadaran Perpajakan
e	: Residual

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji determinasi intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Beberapa kriteria pengujian: (1) Jika R² mendekati 1 (semakin besar nilai R²) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dinyatakan layak; (2) Jika R² mendekati 0 (semakin kecil nilai R²), menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dinyatakan tidak layak.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F atau uji ketepatan atau kelayakan pada model (*Goodness Of Fit*), untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang berarti layak untuk diuji (Ghozali (2018). Pengambilan keputusan pada uji kelayakan model (*Goodness of Fit*) yaitu: (1) Jika nilai *goodness off fit statistic* > 0,05 maka Ho ditolak yang berarti ada perbedaan signifikan antara model dengan nilai observasinya sehingga model penelitian belum tepat; (2) Jika nilai *goodness off fit statistic* < 0,05 maka Ho diterima yang berarti model mampu memprediksi nilai observasinya sehingga model penelitian sudah tepat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menghitung koefisien regresi secara individu. Melalui uji-t dapat diketahui apakah hipotesis diterima atau ditolak sehingga dapat mengetahui apakah variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Uji-t dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0,05$) dengan menggunakan *software* SPSS. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik *p-value* <0,05 yang menyatakan bahwa pengaruh variabel independen secara signifikan terhadap variabel dependen maka hipotesis dapat diterima (Ghozali, 2018).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Obyek Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng. Populasi sebanyak 79.122 berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *slovin* sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel. Dalam menentukan calon responden kriteria yang ditetapkan oleh peneliti adalah menanyakan apakah responden tersebut memang wajib pajak dan harus menunjukkan kepemilikan npwp. Pada saat penyebaran kuesioner peneliti secara langsung mendatangi responden wajib pajak dengan ketentuan memiliki NPWP serta memberikan arahan dan menemani hingga responden selesai menjawab semua pertanyaan yang telah tersedia dengan jumlah pertanyaan 25 item. Waktu penyebaran kuesioner ini dilakukan mulai tanggal 6 februari 2019 hingga 14 februari 2019. Sebanyak 100 kuesioner disebarkan dengan keterangan bahwa 100% kuesioner kembali. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang telah terdaftar pada KPP Pratama Gubeng. Berikut adalah deskriptif identitas responden penelitian yang berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan terakhir.

Deskripsi data responden wajib pajak berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 2.

Tabel 2
Data responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	44	44%
2.	Perempuan	56	56%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 2 dapat diidentifikasi bahwa responden penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 44 orang (44%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 56 orang (56%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

Deskripsi data responden wajib pajak berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada tabel

Tabel 3
Data responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SMA	11	11%
2.	Diploma 3	17	17%
3.	Sarjana (S1)	64	64%
4.	Magister (S2)	8	8%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden wajib pajak yang berpendidikan terakhir Sarjana (S1) adalah yang terbesar yaitu berjumlah 64 orang (64%), responden yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 11 orang (11%), responden yang tingkat pendidikan terakhir Diploma 3 berjumlah 17 orang (17%), dan tingkat pendidikan terakhir Magister (S2) berjumlah 8 orang (8%).

Teknik Analisis Data

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *software program SPSS Version 25* maka minimum, maksimum, rata-rata hitung, dan standar deviasi dari masing-masing variabel seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.

Tabel 4
Analisis Deskriptif

	N	Range Teoritis	Range Aktual	Min	Max	Mean	Std. Deviasi
SM	100	6-30	19-30	19	30	24.82	2.414
PP	100	6-30	18-29	18	29	24.19	2.312
KP	100	6-30	20-30	20	30	25.75	2.289
KWP	100	7-35	22-35	22	35	29.13	2.627

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 data berdasarkan hasil jawaban dari responden dalam kuesioner yang dikembalikan, berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif diketahui sebagai berikut:

Berdasarkan tabel diatas pengukuran variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SM) yang merupakan variabel bebas atau independen. Penerapan sistem administrasi perpajakan adalah suatu keadaan di mana dengan adanya perubahan pada sistem administrasi pajak yang akan membawa dampak pada pelayanan yang diterima oleh wajib pajak. Dari tabel 4 menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem administrasi perpajakan dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 6-30 dengan nilai tengah 18, untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 19, nilai maksimum sebesar 30, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 24.82 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.414.

Berdasarkan tabel diatas diatas pengukuran variabel pengetahuan perpajakan (PP) yang merupakan variabel bebas atau independen. Pengetahuan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mempunyai pengetahuan yang cukup tinggi tentang perpajakan. Dari tabel 4 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 6-30 dengan nilai tengah 18, untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 18, nilai maksimum sebesar 29, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 24.19 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.312.

Berdasarkan tabel diatas pengukuran variabel kesadaran perpajakan (KP) yang merupakan variabel bebas atau independen. Kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mempunyai kesadaran yang tinggi dan mengerti fungsi pajak, manfaat pajak, serta memiliki kesungguhan dan keinginannya dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Dari tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kesadaran perpajakan dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 6-30 dengan nilai tengah 18, untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 20, nilai maksimum sebesar 30, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 25.75 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.289.

Berdasarkan tabel diatas pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KWP) yang merupakan variabel terikat atau dependen. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah suatu keadaan di mana wajib pajak yang taat akan peraturan dan mengerti serta melaksanakan kewajiban maupun hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari wajib pajak yang diteliti memiliki *range* teoritis nilai minimum hingga maksimum sebesar 7-35 dengan nilai tengah 21, untuk *range* aktual terdapat nilai minimum sebesar 22, nilai maksimum sebesar 35, nilai *mean* ideal (rata-rata ideal) sebesar 29.13 serta nilai standar deviasi ideal sebesar 2.627.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item-item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner. Uji validitas

adalah alat yang digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid atau sah apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur menggunakan kuesioner tersebut. Pengujian ini menggunakan pendekatan *pearson correlation*. Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Suatu kuesioner dapat dinyatakan *reliable* atau handal apabila jawaban responden terhadap pertanyaan tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha* > 0.6 (Ghozali, 2018).

Tabel 5
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Pearson Correlation</i>	Sig.	Keterangan
Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern (SM)	0.742			Reliabel
SM1		0.731	0.000	Valid
SM2		0.644	0.000	Valid
SM3		0.577	0.000	Valid
SM4		0.656	0.000	Valid
SM5		0.744	0.000	Valid
SM6		0.693	0.000	Valid
Pengetahuan Perpajakan (PP)	0.638			Reliabel
PP1		0.635	0.000	Valid
PP2		0.585	0.000	Valid
PP3		0.627	0.000	Valid
PP4		0.556	0.000	Valid
PP5		0.626	0.000	Valid
PP6		0.588	0.000	Valid
Kesadaran Perpajakan (KP)	0.762			Reliabel
KP1		0.624	0.000	Valid
KP2		0.763	0.000	Valid
KP3		0.787	0.000	Valid
KP4		0.668	0.000	Valid
KP5		0.608	0.000	Valid
KP6		0.540	0.000	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KWP)	0.791			Reliabel
KWP1		0.659	0.000	Valid
KWP2		0.720	0.000	Valid
KWP3		0.722	0.000	Valid
KWP4		0.733	0.000	Valid
KWP5		0.691	0.000	Valid
KWP6		0.515	0.000	Valid
KWP7		0.666	0.000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

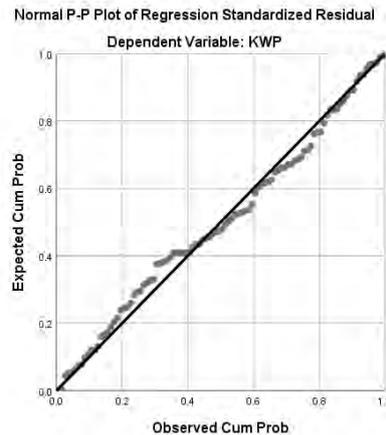
Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 5 terlihat bahwa semua butir pertanyaan untuk semua variabel independen berada pada tingkat signifikansi yaitu dibawah 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam penelitian ini adalah valid atau sah. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkap sesuatu yang diukur dengan kuesioner tersebut.

Hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.06 untuk variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SM) sebesar 0.742, pengetahuan perpajakan (PP) sebesar 0.638, kesadaran perpajakan sebesar 0.762, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0.791. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang dapat diandalkan atau dipercaya.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi. Variabel dependen maupun independen mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilihat dari penyebaran data yang mengikuti garis normal seperti yang dapat dilihat pada gambar 2. (1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Sumber: Data primer diolah, 2019

Gambar 2

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dari gambar plot di atas dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas bertujuan dalam menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal. Hasil uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* (K-S) berdasarkan output SPSS 25 bisa dilihat apabila nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > α 0.05 yang berarti variabel tersebut adalah berdistribusi normal. Berikut adalah tabel hasil uji normalitas dengan uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17639110
Most Extreme Differences	Absolute	0.74
	Positive	0.55
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 6 diatas, setelah melalui uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25 dengan kriteria pengujian nilai *asymptotic significant (two tailed)* > α 0.05, maka nilai residual

memenuhi asumsi klasik atau berdistribusi normal. Dengan diperoleh nilai Asymp. Sig. sebesar $0.200 > 0.05$. dapat dibuktikan bahwa variabel tersebut berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan dengan analisis selanjutnya.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen dalam model regresi tersebut. Model regresi dapat dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF < 10 , dan memiliki angka *tolerance value* > 0.1 . Berikut adalah tabel hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 7
Uji Multikolinearitas
Coefficient^a

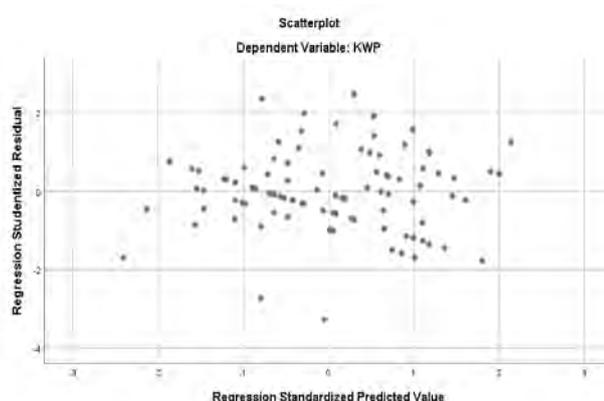
Model		Collinearity Statistic	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	SM	0.859	1.164
	PP	0.849	1.178
	KP	0.776	1.228

Dependent Variable: KWP
Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan ketiga variabel independen yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SM), pengetahuan perpajakan (PP), dan kesadaran perpajakan (KP) memiliki nilai tolerance value lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak ada multikolinearitas antar variabel dan dapat dikatakan model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas yaitu keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dan residual pada model regresi. Model regresi yang baik diisyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi tidak adanya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Apabila tidak membentuk suatu pola yaitu berarti bebas heteroskedastisitas. *Scatterplots* dapat dilihat pada output regresi dan disajikan sebagai berikut:



Sumber: Data primer diolah, 2019

Gambar 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Pada gambar 3 diatas grafik *scatterplots* yang ditampilkan untuk uji heteroskedastisitas. Dapat terlihat dari penyebaran titik-titik yang menyebar secara random atau acak atau tidak membentuk pola yang jelas, serta menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y,

sehingga dalam persamaan ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan model layak digunakan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SM), pengetahuan perpajakan (PP), dan kesadaran perpajakan (KP) yang dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut adalah tabel perhitungan analisis regresi linear berganda:

Tabel 8
Hasil Uji Analisis Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	sig.
1	(Constant)	8.677.	3.208		2.705	.008
	SM	.160	.099	.147	1.610	0.111
	PP	.434	.104	.382	4.160	0.000
	KP	.233	.110	.203	2.114	0.037

a. Dependent Variable : KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari hasil tabel 8 diatas, dapat diketahui persamaan regresi linear berganda yang dapat dirumuskan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$KWP = 8.677 + 0.160 SM + 0.434 PP + 0.233 KP + e$$

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Squared* (R^2) pada koefisien regresinya. Jika R^2 mendekati satu maka variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560	.314	.292	2.210

a. Predictors: (Constant), SM, PP, KP

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 9 diatas terdapat nilai R^2 yaitu sebesar 0.292 atau 29.2% yang menunjukkan kontribusi dari variabel independen yang terdiri dari penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan sisanya ($100\% - 29.2\% = 70.8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan pada model penelitian yang layak untuk diuji. Apabila nilai signifikansi

$F < 0.05$, maka model regresi dapat digunakan dalam memprediksi variabel independen. Berikut disajikan tabel hasil uji F yaitu sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.379	3	71.460	14.629	.000 ^b
	Residual	468.931	96	4.885		
	Total	683.310	99			

a. Dependent Variable: KWP

b. Predictors: (Constant), SM, PP, KP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan dari tabel 10 diatas dapat diperoleh bahwa F hitung adalah sebesar 14.629 dengan nilai signifikasi sebesar 0.000. Nilai signifikasi tersebut lebih kecil dari 0.05. Maka dari itu disimpulkan model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi atau dengan kata lain penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikasi $t < 0.05$, maka hipotesis diterima. Dapat dikatakan bahwa secara parsial variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berikut hasil dari uji t yang dapat diketahui pada tabel 11:

Tabel 11
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.677.	3.208		2.705	.008
	SM	.160	.099	.147	1.610	0.111
	PP	.434	.104	.382	4.160	0.000
	KP	.233	.110	.203	2.114	0.037

a. Dependent Variable : KWP

Sumber: Data primer diolah, 2019

Berdasarkan hasil uji T pada tabel 11 menunjukkan hasil pengujian sebagai berikut: Pengujian hipotesis pertama yaitu pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil hipotesis 1 dapat dilihat pada tabel 11, variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern mempunyai nilai signifikan sebesar 0,111. Hal ini berarti bahwa H1 ditolak, sehingga dapat dinyatakan variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel penerapan sistem administrasi perpajakan modern lebih besar dari nilai α 0,05.

Pengujian hipotesis kedua yaitu pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 11, variabel pengetahuan perpajakan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa H₂ diterima, sehingga dapat dinyatakan variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel pengetahuan perpajakan lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05.

Pengujian hipotesis kedua yaitu kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil hipotesis 2 dapat dilihat pada tabel 11, variabel kesadaran perpajakan mempunyai nilai signifikan sebesar 0,037. Hal ini berarti bahwa H₃ diterima, sehingga dapat dinyatakan variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel kesadaran perpajakan lebih kecil dari nilai *alpha* 0,05.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t sebesar 1.610 dengan nilai tingkat signifikansi 0.111. Sehingga diketahui nilai signifikansi $0.111 > 0.05$ yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak. Hasil dari penelitian ini tidak sesuai dengan H₁ yang menyatakan penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Peneliti menduga pembaharuan dalam sistem administrasi perpajakan modern bukan menjadi tolak ukur utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena belum sepenuhnya wajib pajak memahami dan mengerti tata cara penggunaan *electronic system* sehingga masih sangat dibutuhkan bimbingan dari petugas pajak. Selain hal itu masih kurangnya pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak yang belum memadai dan sering terjadi kesalahan teknis dan tenaga kerja yang kurang profesional yang akan mengakibatkan rendahnya tingkat wajib pajak patuh. Semakin rendahnya pemahaman wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan modern maka semakin sulit penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Tologana dan Kalalo (2013) serta Ariesta dan Lyna (2017) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t sebesar 4.160 dengan nilai tingkat signifikansi 0.000. Sehingga diketahui nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan H₂ yang menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengetahuan perpajakan yang mewajibkan bagi wajib pajak untuk lebih mendalami tentang peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku sehingga wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya secara lebih maksimal. Dalam teori atribusi perilaku yang ditimbulkan oleh faktor internal yaitu perilaku yang diyakini dibawah kendali individu tersebut. Pengetahuan merupakan faktor internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak itu sendiri dalam membuat keputusan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pengetahuan wajib pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dan melaksanakan kewajibannya dalam pajak. Salah satu upaya meningkatkan kepatuhan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi

pajak dikalangan masyarakat yang melakukan pekerjaan bebas, sehingga petugas pajak dapat memberikan penjelasan betapa pentingnya membayar pajak kepada negara serta sanksi yang diterima apabila tidak membayar pajak. Petugas pajak juga dapat memberikan *training* atau pelatihan dalam melaporkan dan membayarkan pajak yang dapat dipahami oleh masyarakat dan tata cara mendapatkan npwp serta pengisian SPT karena pengisian SPT adalah salah satu faktor penghambat dalam membayar pajak jika belum cukup mengerti bagaimana cara pengisiannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahayu (2017) dan Wicaksono *et al.* (2018) yang menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian tersebut tidak sesuai yang dilakukan oleh Fernando dan Arisman (2018) yang menunjukkan hasil penelitian pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t sebesar 2.114 dengan nilai tingkat signifikansi 0.037. Sehingga diketahui nilai signifikansi $0.037 < 0.05$ yang dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan H_3 yang menyatakan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk membayar pajak pasti akan membayar pajak secara tepat waktu. Karena wajib pajak sadar membayar pajak adalah bentuk dari pengabdian masyarakat terhadap negara dan partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Wajib pajak menyadari apabila kepatuhan adalah sebuah kewajiban, dan wajib pajak menyadari membayar pajak digunakan untuk membangun sarana publik. Dalam teori atribusi menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan penyebab internal yang berupa dorongan dari dalam individu dalam berperilaku yang dibentuk dari pengetahuan yang dapat mempengaruhi persepsi positif serta karakteristik wajib pajak di dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jika wajib pajak tersebut telah sadar melakukan kewajiban dalam pajaknya dengan tulus tanpa menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan negara, maka tidak akan terjadi ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Tiraada (2013) dan Siregar (2017) yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun hasil penelitian tersebut tidak sesuai yang dilakukan oleh Nugroho *et al.* (2016) yang menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surabaya Gubeng dan pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling*.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa variabel Penerapan sistem administrasi perpajakan modern (SM) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Sedangkan Pengetahuan perpajakan (PP) Kesadaran perpajakan (KP) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat menghambat hasil penelitian, antara lain sebagai berikut: (1) Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner dalam pengumpulan data, sehingga data bersifat subyektif serta cara berpikir responden dalam menjawab pernyataan tidak dapat dianalisa secara luas. Hal ini dapat menimbulkan bias apabila persepsi responden berbeda dengan kondisi yang sesungguhnya. (2) Penelitian hanya dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gubeng Surabaya, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan untuk Kantor Pelayanan Pajak di daerah lain.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran sebagai berikut: (1) Bagi Wajib Pajak. Untuk meningkatkan jumlah pemasukan negara yang dinilai dari pendapatan pembayaran pajak yang telah dilakukan oleh wajib pajak, sebaiknya wajib pajak lebih patuh terhadap peraturan-peraturan yang sudah di berlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak demi memaksimalkan pendapatan negara. (2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gubeng Surabaya. Dalam meningkatkan sistem administrasi pajak modern perlu dilakukan pemaksimalan penyuluhan dan memberikan pengetahuan mengenai peraturan perpajakan. Kemudian perlu meningkatkan pelayanan yang optimal bagi wajib pajak agar kesadaran perpajakan oleh wajib pajak diharapkan dapat meningkat. (3) Bagi peneliti yang akan datang dapat memperluas lingkup penelitian dengan menambah objek penelitian yang lingkungannya tidak hanya di KPP Pratama Gubeng Surabaya saja tetapi juga pada KPP Pratama Indonesia lainnya, serta memperbanyak sampel dan menambah variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. 1991. The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50: 179-211.
- Ariesta, R. P. dan L. Lyna. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang. *Jurnal Akutansi Dewantara* 1(2): 173-187.
- Elfin, S., H. Sabijono, dan J. D. L. Warongan. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akutansi Going Concern* 12(2) : 917-927.
- Fernando dan Arisman. 2018 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu). *Jurnal Akuntansi*.
- Freddy, D. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern., Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. *Jurnal Ekonomi* 4(2): 126-144.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Univeesitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, S. W., A. Faturokhman, dan U. Pratiwi. 2012. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Simposium Nasional Akutansi XIV*. Universitas Jenderal Sudirman.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of interpersonal Relations*. Wiley. New York.
- Kelley, H. 1973. The Process of Causal Attribution. *American Psychologist* 28(2): 107-128.
- Muliari, N. Ketut, dan P. S. Setiawan. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akutansi dan Bisnis* 6(1): 1-23.

- Muis, A. 2012. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Mengenai Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur. <http://eprints.upnjatim.ac.id/3491>. Diakses tanggal 7 Oktober 2018.
- Mustikasari, E. 2007. Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Perusahaan Industri Pengolahan di Surabaya. *Simposium Nasional Akuntansi X*: 1-42.
- Nugroho, A., R. Andini, dan K. Raharjo. 2016. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Pratama Semarang Candi). *Journal of Accounting* 2(2): 1-13.
- Rahayu, N. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Dewantara* 1(1): 15-30.
- Sarunan, W. K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA* 3(4): 518-526.
- 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 & Management Innovation* 1(2): 119-128.
- Sugiyono. 2017. Edisi 3. *Metode Penelitian pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Alfabeta. Bandung.
- Suyanto dan Y. H. Pratama. 2018. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Studi Aspek Pengetahuan, Kesadaran, Kualitas Layanan dan Kebijakan Sunset Policy. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 21(1): 139-158.
- Tanilasari, Y dan P. Gunarso. 2017. Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan* 3(1): 1-9.
- Tiraada, T. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA* 1(3): 999-1008.
- Tologana, E. Y dan M. Kalalo. 2013. Pengaruh penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado). *Jurnal Accountability* 2(2): 1-15.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. *Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*. 25 Maret 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62. Jakarta.
- Wicaksono, R. A., M. R Nazar, dan K. Kurnia. 2018. Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Proceeding of Management* 5(1): 820-827.