

## PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM*, SOSIALISASI, PENGETAHUAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Amalia Majid  
amaliamajid0@gmail.com

Kurnia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*Tax has an important part in country's revenue source, in which used for economy development and state funding. However, taxpayers' compliance in having its taxation liabilities in Indonesia is considered low. This makes the country revenue in Indonesia is low also. Therefore, this research aimed to examine the effect of e-system application, socialization, knowledge and tax sanction on the personal taxpayers' compliance. The research was quantitative. While, the population was personal taxpayers who were listed on KPP Pratama Surabaya Sawahan. Moreover, the data collection technique used accidental sampling, in which the sample was taken accidentally as the researcher met the respondents. In line with, there were 100 respondents as sample. Furthermore, the data were primary and subject, with questionnaires as the instrument. The questionnaires were consist of some list of respondents' statement. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression. The research result concluded e-system application, socialization, and tax knowledge had positive effect on the personal taxpayers' compliance. On the other hand, tax sanction had negative effect on the personal taxpayers' compliance. Keyword: e-system application, tax socialization, tax knowledge, tax sanction, personal taxpayers' compliance*

### ABSTRAK

Pajak memiliki peran penting dalam sumber penerimaan negara yang digunakan untuk pembangunan ekonomi dan sebagai sumber dana dalam pembiayaan nasional. Namun, kepatuhan pajak oleh Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan di Indonesia masih dikatakan rendah. Hal ini menjadi salah satu penyebab masih rendahnya penerimaan negara di Indonesia. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengumpulan data dari responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi pengambilan sampel. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data subjek, sumber data adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang berisi daftar pernyataan untuk dijawab responden. Teknik analisis data untuk pengujian variabel menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi..

Kata Kunci: penerapan *e-system*, sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang dengan memiliki jumlah banyak penduduk yang setiap tahunnya selalu bertambah serta terus-menerus melakukan pembangunan ekonomi dalam berbagai bidang. Sumber penerimaan negara terbesar didapat dari sektor pajak yang digunakan sebagai pembangunan ekonomi (Rosdiana dan Tarigan, 2005: 67). Pajak memiliki banyak manfaat yang diterima oleh masyarakat, yaitu pembangunan fasilitas sarana dan prasarana fisik seperti jalan, jembatan, sekolah, sarana kesehatan rumah sakit atau puskesmas, sarana transportasi, sarana perhubungan, sarana pertahanan keamanan negara

(belanja militer, kepolisian). Menurut Direktorat Jenderal Pajak menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak membutuhkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak dan petugas pajak, serta inisiatif dari para wajib pajak itu sendiri untuk melaporkan dan membayar pajak. Hal ini dapat menjadikan kepatuhan wajib pajak sebagai faktor penting untuk mencapai keberhasilan dalam penerimaan pajak. Menurut Undang-Undang Perpajakan, pada tahun 1983 sistem perpajakan di Indonesia yaitu *Self Assessment System*, yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya (Pohan, 2017:37). Kepatuhan wajib pajak adalah seorang wajib pajak memenuhi hak dan kewajibannya dalam perpajakan harus dilakukan sesuai dengan aturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pandiangan, 2008:11). Namun, tingkat kepatuhan di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga, dapat dilihat dari angka rasio penerimaan pajak terhadap *gross domestic product (tax ratio)* dimana hal itu juga merupakan salah satu indikator untuk menilai kinerja penerimaan pajak. Menurut Robert Pakpahan Direktur Jenderal Pajak menyatakan bahwa *tax ratio* di Indonesia pada tahun 2018 sebesar 11,5% sedangkan standar *tax ratio* yaitu 15% dibandingkan dengan negara Malaysia *tax ratio* sudah mencapai 15%, Singapura 13,6%, dan Filipina 14,6%. Untuk meningkatkan dan menstabilkan kepatuhan wajib pajak merupakan suatu hal yang tidak mudah. Beberapa hal yang dapat menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak dapat disebabkan karena tatacara dan sistem yang diterapkan untuk membayar pajak terlalu sulit (Mardiasmo, 2018:25).

Pemerintah memiliki program untuk mempermudah wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya, program ini dilaksanakan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak dengan cara melakukan perubahan dan pengembangan berupa modernisasi teknologi informasi perpajakan berbasis *Electronic System (E-System)* yang dapat memberikan informasi kepada wajib pajak berkaitan dengan perpajakan agar lebih efisien, ekonomis, cepat dan akurat (Devano dan Rahayu, 2006:74). Sistem elektronik untuk administrasi pajak diantaranya adalah *E-registration, E-filing, E-SPT, dan E-Billing*. Dengan adanya sistem pelaporan pajak secara elektronik wajib pajak tidak perlu berlama-lama mengantri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk melaporkan SPT Tahunannya. Modernisasi teknologi ini diyakini bermanfaat untuk mendorong kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya bentuk kegiatan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk memberikan informasi mengenai bidang perpajakan yang bertujuan agar seorang atau kelompok wajib pajak mengerti tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Sudrajat, 2015:194). Dengan adanya sosialisasi, masyarakat akan menerima pemahaman yang baik dan benar sehingga wajib pajak memiliki kesadaran atas pembayaran pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak mengenai arti pajak, manfaat pajak, tata cara, ketetapan dan peraturan tentang perpajakan sebagai dasar untuk melakukan tindakan, mengambil keputusan, dan menentukan arah yang berhubungan dengan pelaksanaan kewajibannya perpajakan (Susmiyatun dan Kusmuriyanto, 2014:380). Tanpa adanya pengetahuan, wajib pajak akan terasa sulit dalam menjalankan kewajiban perpajakannya sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pengetahuan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan merupakan suatu bentuk jaminan bahwa ketentuan yang sudah dicantumkan dalam perundang-undangan perpajakan akan ditaati oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2018:62). Peraturan pajak membuat wajib pajak akan menjadi paham dan taat dalam kewajiban membayar pajaknya, semakin paham wajib pajak

terhadap peraturan perpajakan, maka wajib pajak mengetahui sanksi yang diterima apabila lalai pada saat pelaporan dan pembayaran pajak yang terutang. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dibahas, maka rumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah penerapan *e-system* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?; (2) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?; (3) Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?; (4) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Atribusi

Menurut pencetus teori atribusi Heider (1958) menyatakan bahwa teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang dan menjelaskan mengenai proses bagaimana menentukan penyebab dan motif tentang perilaku dari seseorang, apakah dari internal misalnya sifat, karakter, sikap ataupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu. Menentukan perilaku manusia diantaranya kekuatan internal atribut seseorang seperti kemampuan dan usaha sedangkan kekuatan eksternal atribut lingkungan seperti aturan. Perilaku yang ditimbulkan oleh faktor internal merupakan perilaku yang disebabkan karena kendali pada pribadi itu sendiri seperti pengetahuan tentang perpajakan yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk melakukan tindakan atas kewajiban perpajakannya. Sedangkan perilaku yang ditimbulkan oleh faktor eksternal merupakan perilaku yang disebabkan karena pengaruh dari luar lingkungan (situasi atau keadaan) sehingga individu terpaksa untuk melakukan suatu tindakan seperti individu melaksanakan kewajiban perpajakan seperti didukungnya adanya sosialisasi pajak didalam masyarakat, sehingga individu tergerak hatinya untuk menjalankan kewajiban perpajakan, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dalam penerapan *e-system* membuat individu mengikuti reformasi tersebut untuk melaporkan pajak, dan individu harus taat terhadap peraturan-peraturan perpajakan dan tata cara perpajakan yang sudah ditetapkan karena apabila tidak taat atau mematuhi peraturan tersebut maka wajib pajak akan mendapatkan sanksi atas perbuatan yang dilanggar.

### Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) No.6 Tahun 1983 yang telah dirubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang yang berlaku, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak dapat berupa uang atau barang berdasarkan norma-norma hukum. Menurut Resmi (2013:1) menyatakan bahwa pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, namun berdasarkan peraturan yang ditetapkan pemerintah serta bersifat memaksa, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung dan digunakan untuk pemeliharaan kesejahteraan rakyat.

## Jenis Pajak

Menurut Resmi (2013: 7), jenis pajak dibedakan berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga yang memungut, yaitu: (1) Berdasarkan golongan dibagi menjadi 2 (dua) terdiri atas pajak langsung dan tidak langsung. Pajak langsung merupakan pajak yang harus ditanggung oleh wajib pajak dan tidak dapat didelegasikan kepada pihak lain, contohnya seperti Pajak Penghasilan (PPh), sedangkan pajak tidak langsung merupakan pajak yang dapat dilimpahkan sebagian atau seluruhnya kepada orang lain atau pihak ketiga, contohnya seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN); (2) Berdasarkan sifat, pajak dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak, contohnya seperti Pajak Penghasilan (PPh), sedangkan pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, tanpa memperhatikan keadaan subjek wajib pajak orang pribadi maupun tempat tinggalnya, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM); (3) Menurut lembaga pemungut, pajak dibagi menjadi 2 (dua), yaitu pajak negara dan pajak daerah. Pajak negara (pajak pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, contohnya seperti PPh, PPN, dan PPnBM, sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing, contohnya Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan lain-lain.

## Fungsi Pajak

Pajak mempunyai 2 (dua) fungsi (Pohan, 2017:9) diantaranya: (1) Fungsi *Budgetair* (Anggaran) adalah sumber pemasukan keuangan negara untuk membiayai pembangunan nasional dan pengeluaran negara; (2) Fungsi *Regulaerend* (Pengatur) adalah fungsi yang digunakan sebagai pengatur kebijakan pemerintah untuk mencapai pertumbuhan ekonomi. Contohnya seperti pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah pada saat transaksi jual beli barang mewah. Makin mewah dan mahal harga barang tersebut, maka makin tinggi tarif pajaknya.

## Asas Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak didasarkan atas 4 (empat) prinsip (Sambodo, 2015:9), diantaranya yaitu: (1) *Equality/Equity* adalah pemungutan pajak yang dilakukan dengan adil dan merata kepada subjek pajak harus sesuai dengan kemampuan dan seimbang dengan penghasilan. Negara tidak boleh berperilaku diskriminasi terhadap wajib pajak; (2) *Certainty* adalah pajak yang akan dibayar harus jelas dan pasti (subjek pajak yang dikenakan pajak, objek pajak, besarnya jumlah pajak terutang berdasarkan ketentuan tarif, prosuder pajak); (3) *Convenience* adalah pemungutan pajak pada saat wajib pajak baru saja menerima penghasilan; (4) *Economy* adalah pemungutan pajak sehemat mungkin, jangan sampai biaya pada saat pemungutan pajak lebih besar daripada hasil pajak yang dipungut.

## Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 angka 1 UU KUP, wajib pajak adalah orang pribadi meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemugut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan serta orang pribadi yang memiliki penghasilan dan bertempat tinggal di Indonesia. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan, sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, dan menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak.

### **Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Menurut Pohan (2017:61) hak dan kewajiban wajib pajak diantaranya: (1) Hak atas kelebihan pembayaran pajak adalah pembayaran pajak yang dibayar, dipotong dan dipungut lebih besar dari yang seharusnya terutang, maka wajib pajak mempunyai hak untuk mendapatkan kembali kelebihan tersebut yang dapat diberikan dalam waktu 12 (dua belas) bulan sejak surat permohonan diterima secara lengkap; (2) Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan adalah wajib pajak berhak meminta Surat Perintah Pemeriksaan, melihat tanda pengenal pemeriksa, mendapat penjelasan tujuan pemeriksaan; (3) Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali adalah saat diterbitkan surat ketetapan pajak, mengakibatkan pajak terutang menjadi kurang bayar, lebih bayar, atau nihil. Jika wajib pajak tidak sependapat, dapat mengajukan keberatan atas surat ketetapan pajak tersebut, apabila belum puas maka wajib pajak dapat mengajukan banding, langkah terakhir wajib pajak dalam sengketa pajak adalah peninjauan kembali ke Mahkamah Agung; (4) Hak kerahasiaan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan kerahasiaan informasi saat menjalankan ketentuan perpajakan.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Setiawan dan Suprpti (2002: 6) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu: (1) *Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan, wewenang dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya, ciri-cirinya wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi; (2) *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak, yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang dari wajib pajak, ciri-cirinya menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus, wajib pajak bersifat pasif, dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus; (3) *Withholding Tax System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak tertentu atau pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak tersebut) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Devano dan Rahayu (2006: 109) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. Ada 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu (1) Kepatuhan formal adalah wajib pajak memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan, contohnya wajib pajak melaporkan SPT PPh Tahunan sebelum atau tepat pada tanggal 31 Maret; (2) Kepatuhan material adalah wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai isi Undang-Undang Perpajakan, wajib pajak mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar.

### **Penerapan E-System Pajak**

Menurut Pandiangan (2008: 35) *e-system* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menunjang kelancaran administrasi melalui teknologi informasi, agar semua proses kerja dan pelayanan perpajakan berjalan baik, lancar, cepat dan akurat serta memberikan informasi mengenai perpajakan kepada wajib pajak. Modernisasi sistem perpajakan dengan *e-system* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, antara lain: (1) *E-Registration* adalah sistem yang berguna untuk melakukan pendaftaran wajib pajak baru untuk mendapatkan NPWP,

memberikan kemudahan wajib pajak untuk update, hapus dan mendapatkan informasi karena dapat diakses kapan saja dan dimana saja serta melindungi keamanan data wajib pajak; (2) *E-SPT* adalah aplikasi yang digunakan wajib pajak dalam memudahkan menyampaikan SPT. *E-SPT* merupakan surat pemberitahuan beserta lampiran-lampirannya dan dilaporkan secara elektronik dalam bentuk CD, disket, flash disk, dan lain-lain dengan menggunakan komputer sehingga penghitungan dilakukan secara cepat dan tepat; (3) *E-Filing* adalah suatu cara melaporkan SPT Tahunan yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website DJP. Kegiatan mengisi dan mengirim SPT Tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena terdapat formulir elektronik; (4) *E-Billing* adalah sistem elektronik yang menerbitkan dan mengelola kode billing (kode identifikasi sebagai pembayaran) yang dapat diperoleh melalui teller bank, Kring Pajak 1500200, melalui *Short Message Service*, dan layanan billing di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Transaksi pembayaran pajak melalui *e-billing* dapat dilakukan melalui bank, pos persepsi, *Electronic Data Capture* (EDC). *ID Billing* membuat wajib pajak dapat membayar pajak dimana saja dan kapan saja, menghindari kesalahan pencatatan transaksi karena akan tersimpan di sistem DJP.

### Sosialisasi Pajak

Menurut Sudrajat (2015: 194) menyatakan bahwa sosialisasi pajak adalah suatu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman, pembinaan mengenai perpajakan dengan baik dan benar yang bertujuan agar seseorang atau kelompok wajib pajak dapat paham tentang perpajakan sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak. Kegiatan sosialisasi dilakukan melalui 2 (dua) cara, yaitu: (1) Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau masyarakat, seperti *Tax Goes To School/Campus*, perlombaan perpajakan (Cerdas Cermat, Debat, Artikel), kelas pajak, seminar/diskusi/ceramah, dan *workshop*; (2) Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak melakukan interaksi terhadap wajib pajak atau masyarakat, seperti melalui media elektronik radio dan televisi, *talkshow TV*, *talkshow radio*, media cetak koran, majalah, buku.

### Pengetahuan Pajak

Menurut Carolina (2009: 19) menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak untuk bertindak melakukan sesuatu, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan (ketentuan umum, tarif pajak, perhitungan, pencatatan, pengisian, pelaporan pajak). Apabila wajib pajak mempunyai pengetahuan yang memadai, maka dapat dipastikan wajib pajak akan secara sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

### Sanksi Pajak

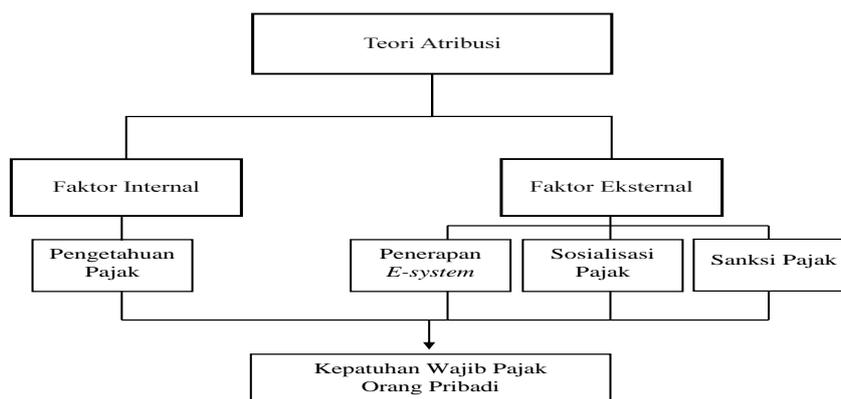
Menurut Pohan (2017: 169) sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan membuat wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak terutang karena beranggapan bahwa beratnya sanksi pajak akan semakin merugikan wajib pajak tersebut. Macam-macam sanksi pajak ada 2 (dua), yaitu: (1) Sanksi pajak administrasi adalah sanksi yang dikenakan karena ketidaktaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, terdiri atas sanksi administrasi berupa bunga, sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa kenaikan; (2) Sanksi pidana adalah sanksi yang diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan kejahatan, terdiri atas sanksi pidana berupa denda, sanksi pidana berupa pidana kurungan, sanksi pidana berupa pidana penjara.

### Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut: (1) Penelitian yang dilakukan oleh Riani (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan Aplikasi *E-System* Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.” Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak; (2) Penelitian yang dilakukan oleh Victor (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) Penelitian yang dilakukan oleh Maulidiya (2019) yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) Penelitian yang dilakukan oleh Majid (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Pada penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Rerangka Pemikiran

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan tinjauan teoritis yang telah dijelaskan, maka disusunlah rerangka pemikiran pengaruh penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1  
Rerangka Pemikiran

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Penerapan *E-system* Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dengan dibuatnya penerapan *e-system* mampu memberikan banyak manfaat seperti informasi perihal tentang perpajakan, menghemat waktu, mudah, akurat dan tanpa menggunakan kertas sehingga menghasilkan pelayanan secara efisien dan efektif. Penerapan *E-System* memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam sarana penyampaian, perhitungan, dan pembayaran pajak. Menurut Pratami, Sulindawati dan Wahyuni (2017) menyatakan bahwa jika wajib pajak menerapkan *e-system* yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan baik, maka kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri dan membayar pajaknya semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sosialisasi dapat memperkenalkan dan memberikan wawasan, pemahaman, informasi serta pembinaan kepada masyarakat mengenai pengetahuan pajak agar masyarakat menyadari bahwa membayar pajak penting untuk negara dan kesejahteraan masyarakat (Victor, 2018). Sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan karena masih terdapat masyarakat yang belum paham dan menyadari pentingnya membayar pajak. Dengan adanya sosialisasi masyarakat menjadi mengerti dan segan melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga wajib pajak yang patuh akan bertambah. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pengetahuan pajak merupakan informasi yang dimiliki wajib pajak yang berkaitan dengan perpajakan, seperti ketentuan umum perpajakan, jenis pajak berlaku, peraturan-peraturan pajak yang harus dipatuhi, subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, tata cara perhitungan, pencatatan, pengisian, dan pelaporan pajak. Menurut Maulidiya (2019) menyatakan bahwa pengetahuan pajak sangat penting bagi masyarakat karena apabila masyarakat tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan membuat masyarakat bingung untuk menyerahkan SPT tepat waktu karena tidak tahu kapan waktu jatuh tempo untuk penyerahan SPT. Berbeda dengan masyarakat yang mempunyai pengetahuan memadai, dapat dipastikan masyarakat akan secara sadar dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu, semakin bertambahnya atau tinggi pengetahuan yang dimiliki wajib pajak mampu memberikan kesadaran akan pentingnya pajak sehingga membuat kepatuhan wajib pajak meningkat. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi pajak merupakan alat pencegah atau suatu hukuman agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Apabila tidak taat atau terjadi pelanggaran dalam perpajakan maka konsekuensi yang diterima wajib pajak yaitu mendapatkan sanksi yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Perpajakan (Majid, 2018). Semakin berat sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu wajib pajak berupaya untuk taat dan patuh karena beranggapan bahwa sanksi pajak dapat merugikannya. Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## **METODE PENELITIAN**

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

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 10) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi dan sampel dengan cara mengumpulkan data dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

### Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling* merupakan penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan cocok sebagai sumber data. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin (Sugiyono, 2012: 119), yaitu:

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

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel

$N$  = Jumlah Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan yang dapat ditolerir, yaitu sebesar 10%

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka jumlah sampel ( $n$ ) yang diperoleh adalah:

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

$$n = \frac{72.299}{1 + 72.299(0,1)^2}$$

$$n = \frac{72.299}{1 + 722,99}$$

$$n = \frac{72.299}{723,99}$$

$n$  = 99,86 orang, dibulatkan menjadi sebanyak 100 responden

### Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek (*Self-Report Data*), data subjek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian (responden). Sumber data penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan berupa opini secara individual atau kelompok. Data primer dalam penelitian ini menggunakan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden wajib pajak yang secara kebetulan sedang berada di KPP Pratama Surabaya Sawahan.

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai dapat berbeda waktu untuk objek tetapi orang yang sama atau pada waktu yang sama untuk objek tetapi orang yang beda (Indriantoro dan Supomo, 2009:61). Variabel dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel dependen (variabel terikat) adalah tipe variabel yang menjadi akibat atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel independen (variabel bebas) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini, yaitu penerapan *e-system* pajak, sosialisasi pajak, pengetahuan pajak dan sanksi pajak. Definisi operasional variabel adalah suatu definisi berdasarkan pada suatu karakteristik yang dapat diamati atau dilakukan observasi untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38).

### Penerapan E-System Pajak

*E-system* merupakan proses modernisasi terhadap sistem administrasi perpajakan berbasis teknologi informasi oleh Direktorat Jenderal Pajak agar sistem pelayanan perpajakan

yang lebih efektif, efisien, ekonomis bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan menambah penerimaan pajak. Variabel *e-system* pajak diukur berdasarkan penelitian yang diadopsi dari Riani (2018: 48). Instrumen yang dijadikan indikator untuk mengukur variabel *e-system* pajak ini terdiri atas *E-registration*, *E-SPT*, *E-filling*, dan *E-Billing*, yaitu sebagai berikut: *E-registration* (1) Anda telah memperoleh sosialisasi mengenai *e-registration*; (2) Anda dapat mengajukan pendaftaran, penghapusan, atau pencabutan NPWP melalui *e-registration* dengan mudah; (3) *E-registration* mempermudah anda dalam pembuatan NPWP; (4) *E-registration* dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data anda sebagai wajib pajak. *E-SPT* (1) Anda telah memperoleh sosialisasi mengenai penggunaan *e-SPT*; (2) Anda dapat dengan mudah mempelajari atau memahami sistem administrasi *e-SPT*; (3) *E-SPT* dapat meminimalkan kesalahan dalam pengisian SPT yang disampaikan oleh anda selaku wajib pajak; (4) Dengan *e-SPT* pekerjaan anda menjadi lebih mudah dalam hal melaporkan pajak; (5) *E-SPT* sangat bermanfaat bagi anda selaku wajib pajak, karena sangat efisien. *E-filling* (1) Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, saya dapat melaporkan pajak kapan saja ketika saya memiliki waktu luang; (2) Dengan diterapkannya sistem *e-filling* saya dapat menyampaikan SPT dimana pun saya berada asalkan terhubung dengan internet; (3) Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya; (4) Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak saya; (5) Dengan diterapkannya sistem *e-filling*, penghitungan pajak saya menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat; (6) Sistem *e-filling* dapat memudahkan saya dalam pengisian SPT; (7) Dengan diterapkannya *e-filling* data yang saya sampaikan selalu lengkap; (8) Sistem *e-filling* lebih ramah lingkungan, karena meminimalisir penggunaan kertas. *E-billing* (1) *Billing system* dapat mengefisienkan sistem *paper based* yang memakan waktu dan biaya; (2) Menggunakan *billing system* mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya; (3) Dengan *billing system* dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran; (4) *Billing system* dapat menghemat biaya dalam mengurus kewajiban perpajakan bagi wajib pajak; (5) *Billing system* membuat wajib pajak dapat membayar lebih nyaman dan fleksibel sejalan dengan aktivitas wajib pajak.

### Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak merupakan penyampaian yang dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk mengajak dan memberikan pengetahuan kepada para wajib pajak mengenai peraturan, tata cara perpajakan, prosedur serta waktu pembayaran dan manfaat penerimaan pajak sehingga membuat wajib pajak sadar dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Victor (2018) indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel sosialisasi pajak, yaitu: (1) Sosialisasi perpajakan memberikan pengertian dan penjelasan tentang perpajakan; (2) Sosialisasi perpajakan membantu wajib pajak dalam menerapkan hak dan kewajiban perpajakannya; (3) Informasi mengenai perpajakan dapat diperoleh melalui media cetak seperti spanduk dan brosur; (4) Informasi mengenai perpajakan dapat diperoleh melalui media elektronik seperti iklan televisi dan website resmi Direktur Jenderal Pajak; (5) Informasi mengenai perpajakan dapat diperoleh melalui media telepon seperti Kring Pajak; (6) Sosialisasi perpajakan penting bagi saya untuk memberikan informasi tentang perubahan dan pembaharuan peraturan perpajakan; (7) Sosialisasi perpajakan meningkatkan kesadaran saya untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

### Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk melakukan sesuatu dan mengambil keputusan mengenai sistem perpajakan, tata cara perpajakan, tarif dan fungsi pajak. Dalam variabel pengetahuan pajak menggunakan 6

(enam) indikator untuk mengukurnya (Maulidiya:2019), yaitu: (1) Saya mengetahui tentang tata cara pendaftaran NPWP; (2) Saya mengetahui tentang hak dan kewajiban sebagai wajib pajak; (3) Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan dikenakan sanksi pajak; (4) Pajak yang dibayar dihitung berdasarkan penghasilan neto dikurangi PTKP kemudian dikalikan dengan tarif yang berlaku; (5) Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak diperoleh dari sosialisasi yang diadakan oleh KPP; (6) Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak diperoleh dari training.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi pajak adalah suatu hukuman bagi seseorang yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan agar pelaksanaan perpajakan berjalan dengan baik dan tertib. Dengan adanya sanksi pajak agar dapat menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Majid (2018) terdapat 6 (enam) indikator dalam mengukur sanksi pajak, yaitu antara lain: (1) Adanya sanksi administrasi sebesar 2% bagi pengusaha kena pajak dari dasar pengenaan pajak, merupakan hukuman yang memberatkan anda; (2) Menurut anda, apabila terjadi keterlambatan Wajib Pajak dalam melaporkan dan membayar pajak terhutangnnya maka tidak akan dikenakan denda yang berlaku; (3) Menurut anda, pembayaran pajak terutang sesudah tanggal jatuh tempo jangan dikenakan sanksi yang berlebihan; (4) Menurut anda, penundaan pembayaran pajak jangan dikenakan sanksi berlebihan; (5) Pengenaan sanksi kenaikan 100%, jika terdeteksi adanya kekurangan jumlah pajak terhutangnnya pada saat pemeriksaan wajib pajak memberatkan anda; (6) Menurut anda, jika dalam pengisian SPT terdapat ketidakbenaran maka wajib pajak akan dikenakan sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi merupakan suatu tindakan wajib pajak orang pribadi dapat memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Adapun 5 (lima) indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Rahayu, 2010:111), antara lain: (1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri; (2) Kepatuhan untuk menyetorkan Surat Pemberitahuan; (3) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar pajak terutang; (4) Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak tunggakan.

### **Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum demografi responden penelitian dan deskriptif mengenai variabel-variabel penelitian untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimal, maksimal, rata-rata (mean), median, dan penyimpanan baku (standar deviasi) dari masing-masing variabel penelitian (Sugiyono, 2012: 199).

### **Uji Kualitas Instrumen**

#### **Uji Validitas**

Menurut Indriantoro dan Supomo (2009:181) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas yaitu: Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka suatu pernyataan dinyatakan tidak valid. Sebaliknya jika  $\text{sig} < 0,05$  maka suatu pernyataan dinyatakan valid (Ghozali, 2011:52).

### Uji Reliabilitas

Tujuan uji reliabilitas untuk alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel apabila jawaban yang diperoleh dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dalam mengukur objek yang sama (Sunyoto, 2013:81). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* >0,60 atau 60%.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan analisis ketergantungan dari satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Dengan rumus sebagai berikut:

$$KpWP = \alpha + \beta_1PE + \beta_2SP1 + \beta_3PP + \beta_4SP2 + e$$

Keterangan:

KpWP	= Kepatuhan Wajib Pajak
$\alpha$	= Konstanta
$\beta_1 - \beta_4$	= Koefisien regresi
PE	= Penerapan <i>E-system</i>
SP1	= Sosialisasi Pajak
PP	= Pengetahuan Pajak
SP2	= Sanksi Pajak
e	= <i>Error</i> atau kesalahan

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas normal (*Normal Probability Plot*) serta grafik *normal probability plot of standarized residual*. Dalam kriteria pada uji statistik *non-parametik kolmogorov smirnov* yaitu apabila nilai signifikansi *kolmogorov smirnov* lebih besar dari 0,05 sehingga data yang berdistribusi normal. Jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 atau nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam model regresi.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residu suatu pengamatan ke pengamat yang lain. Dasar pengambilan keputusan untuk menemukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik *scatterplot*, yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedestisitas. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

### Uji Hipotesis

#### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien Determinasi dapat disebut juga R square (R<sup>2</sup>) yang pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin besar R<sup>2</sup> berarti semakin tepat dan kuat variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila R<sup>2</sup> mendekati 0 (semakin kecil nilai R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, sehingga model dikatakan layak.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji kesesuaian model regresi linier berganda. Kriteria pengujian dengan uji F adalah dengan membandingkan tingkat signifikansi dari nilai F ( $\alpha = 0,05$ ) dengan kriteria pengujian nilai signifikansi Uji F < 0,05, menunjukkan variabel penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak layak digunakan untuk menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak.

#### Perumusan Hipotesis (Uji t)

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan uji t, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing masing dimensi terhadap variabel terikat pada tingkat signifikansi yaitu 5 persen. Jika nilai signifikansi Uji t > 0,05, maka Ho diterima menunjukkan variabel penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika nilai signifikansi Uji t < 0,05, maka Ho ditolak yang menunjukkan variabel penerapan *e-system*, sosialisasi, pengetahuan, dan sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Tabel 1  
Hasil Deskriptif Variabel Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Penerapan E-System	100	61,00	108,00	85,2200	9,82635
Sosialisasi Pajak	100	16,00	35,00	26,4900	3,59431
Pengetahuan Pajak	100	15,00	30,00	22,3900	2,46140
Sanksi Pajak	100	11,00	39,00	20,5300	3,72937
Kepatuhan Wajib Pajak	100	10,00	20,00	15,0500	2,16200

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel 1 yang diatas menunjukan bahwa variabel penerapan *e-system* pajak memiliki nilai minimum sebesar 61,00 dan nilai maximum sebesar 108,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 85,2200 dengan standar deviasi sebesar 9,82635. Hasil deskriptif dari variabel sosialisasi pajak mempunyai nilai minimum sebesar 16,00 dan nilai maximum sebesar 35,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 26,4900 dengan standar deviasi sebesar 3,59431. Hasil deskriptif dari variabel pengetahuan pajak mempunyai nilai minimum sebesar 15,00 dan nilai maximum sebesar 30,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 22,3900 dengan standart deviasi sebesar 2,46140. Hasil deskriptif dari variabel sanksi pajak mempunyai nilai minimum sebesar 11,00 dan nilai maximum sebesar 39,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 20,5300 dengan standar deviasi sebesar 3,72937. Hasil deskriptif dari variabel kepatuhan wajib pajak mempunyai nilai minimum sebesar 10,00 dan nilai maximum sebesar 20,00. Nilai rata-rata (mean) sebesar 15,0500 dengan standart deviasi sebesar 2,16200. Dengan itu, data dapat dinyatakan baik karena memiliki nilai rata-rata (mean) lebih besar dari nilai standar deviasi yang artinya data memiliki bias atau penyimpangan yang rendah.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan kuesioner dalam melakukan fungsinya. Suatu kuesioner dikatakan valid, jika pertanyaan yang ada pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan nyata atau benar. Pengujian ini menggunakan teknik pearson correlation dengan signifikansi 5% (0,05).

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Penerapan E-system**

Pernyataan	Sig.	Keterangan
PE1	0,000	Valid
PE2	0,000	Valid
PE3	0,000	Valid
PE4	0,000	Valid
PE5	0,000	Valid
PE6	0,000	Valid
PE7	0,000	Valid
PE8	0,000	Valid
PE9	0,000	Valid
PE10	0,000	Valid
PE11	0,000	Valid
PE12	0,000	Valid
PE13	0,000	Valid
PE14	0,000	Valid
PE15	0,000	Valid
PE16	0,000	Valid
PE17	0,000	Valid
PE18	0,000	Valid
PE19	0,000	Valid
PE20	0,000	Valid
PE21	0,000	Valid
PE22	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan untuk variabel penerapan *e-system* (PE) berada pada tingkat signifikansi dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan terkait penerapan *e-system* dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Sosialisasi Pajak**

Pernyataan	Sig.	Keterangan
SP1	0,000	Valid
SP2	0,000	Valid
SP3	0,000	Valid
SP4	0,000	Valid
SP5	0,000	Valid
SP6	0,000	Valid
SP7	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan untuk variabel sosialisasi pajak (SP<sub>1</sub>) berada pada tingkat signifikansi dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan terkait sosialisasi pajak dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa

semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Pengetahuan Pajak**

Pernyataan	Sig.	Keterangan
PP1	0,000	Valid
PP2	0,000	Valid
PP3	0,000	Valid
PP4	0,000	Valid
PP5	0,000	Valid
PP6	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan untuk variabel pengetahuan pajak (PP) berada pada tingkat signifikansi dibawah 0,05. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan terkait pengetahuan pajak dalam penelitian ini dinyatakan valid dan semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Sanksi Pajak**

Pernyataan	Sig.	Keterangan
SP1	0,000	Valid
SP2	0,000	Valid
SP3	0,000	Valid
SP4	0,000	Valid
SP5	0,000	Valid
SP6	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 5 diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan untuk variabel sanksi pajak (SP<sub>2</sub>) berada pada tingkat signifikansi dibawah 0,05. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan terkait sanksi pajak dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas**  
**Variabel Kepatuhan Wajib Pajak**

Pernyataan	Sig.	Keterangan
KpWP1	0,000	Valid
KpWP2	0,000	Valid
KpWP3	0,000	Valid
KpWP4	0,000	Valid

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa semua instrumen pernyataan untuk variabel kepatuhan wajib pajak (KpWP) berada pada tingkat signifikansi dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen pernyataan terkait sanksi pajak dalam penelitian ini dinyatakan valid. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa semua item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.

## Uji Reliabilitas

Tabel 7  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	N of Items	Keterangan
Penerapan <i>E-system</i>	0,913	22	Reliabel
Sosialisasi Pajak	0,790	7	Reliabel
Pengetahuan Pajak	0,660	6	Reliabel
Sanksi Pajak	0,667	6	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,747	4	Reliabel

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 7 di atas menjelaskan bahwa nilai *Alpha Cronbach* dari masing-masing variabel, yaitu lebih dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua jawaban yang diperoleh dari responden dapat diandalkan atau dapat dipercaya, maka semua variabel-variabel tersebut dinyatakan reliabel.

## Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 8  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda  
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,396	1,943		1,233	0,221
Penerapan <i>E-system</i>	0,046	0,020	0,209	2,314	0,023
1 Sosialisasi Pajak	0,125	0,058	0,209	2,166	0,033
Pengetahuan Pajak	0,329	0,084	0,375	3,933	0,000
Sanksi Pajak	-0,096	0,044	-0,165	-2,157	0,034

a. Dependent Variable: KpWP

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas terdapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

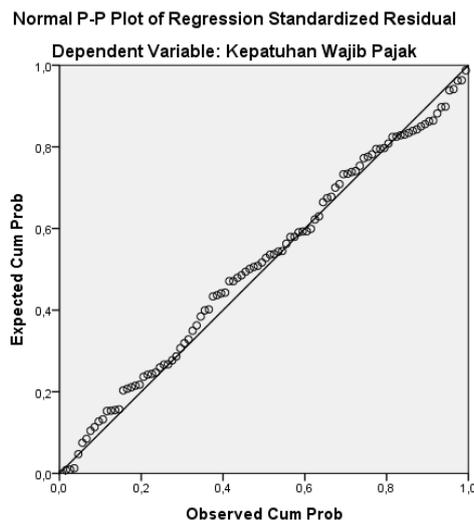
$$KpWP = 2,396 + 0,046PE + 0,125SP1 + 0,329PP - 0,096SP2 + e$$

Dari model persamaan regresi linier berganda di atas dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut:

Koefisien regresi untuk variabel penerapan *e-system* ( $\beta_{PE}$ ) bernilai positif, yaitu 0,046 yang artinya adalah penerapan *e-system* memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi untuk variabel sosialisasi pajak ( $\beta_{SP1}$ ) bernilai positif, yaitu 0,125 yang artinya adalah sosialisasi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi untuk variabel pengetahuan pajak ( $\beta_{PP}$ ) bernilai positif, yaitu 0,329 yang artinya adalah pengetahuan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Koefisien regresi untuk variabel sanksi pajak ( $\beta_{SP2}$ ) bernilai negatif, yaitu bernilai -0,096 yang artinya adalah sanksi pajak memberikan pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Uji Normalitas

Uji normalitas untuk menguji apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan metode *Normal Probability Plot of Regression Standardized Residual* untuk menguji jika data yang menyebar (titik) terdapat pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka dapat menunjukkan pola distribusi normal, namun jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 2**  
**Uji Normalitas Data**  
 Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan gambar plot diatas, menunjukkan bahwa distribusi data (titik-titik) telah menyebar dengan baik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas. Selain itu juga menggunakan uji statistik Non-Parametrik *Kolmogorov-Smirnov* berdasarkan output SPSS dapat dilihat jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05 maka variabel tersebut adalah berdistribusi normal. Berikut adalah tabel hasil uji normalitas dengan uji statistik *non-parametrik koolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,59426452
	Absolute	0,062
Most Extreme Differences	Positive	0,051
	Negative	-0,062
Kolmogorov-Smirnov Z		0,622
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,834
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 9 diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymptotic Significance* lebih besar dari 0,05, yaitu dengan nilai 0,834 sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen), model regresi yang baik ialah yang seharusnya tidak ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas, yaitu satu variabel independen dengan variabel independen lainnya. Apabila *nilai Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel dalam model regresi. Hasil uji multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Penerapan <i>e-system</i>	0,700	1,429	Bebas Multikolinieritas
Sosialisasi Pajak	0,617	1,620	Bebas Multikolinieritas
Pengetahuan Pajak	0,630	1,586	Bebas Multikolinieritas
Sanksi Pajak	0,981	1,020	Bebas Multikolinieritas

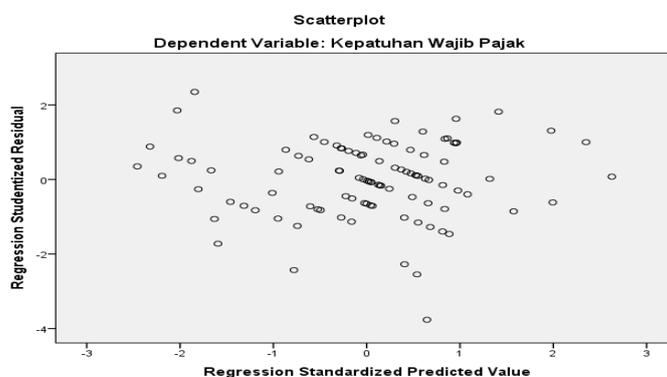
a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas tabel 10 diatas, diperoleh nilai VIF pada variabel penerapan *e-system* sebesar 1,429, variabel sosialisasi pajak sebesar 1,620, pengetahuan pajak sebesar 1,586, sanksi pajak sebesar 1,020. Dan nilai *tolerance* pada variabel penerapan *e-system* sebesar 0,700, variabel sosialisasi pajak sebesar 0,617, pengetahuan pajak sebesar 0,630, sanksi pajak sebesar 0,981. Sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,01 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan baik dikarenakan tidak terjadi multikolinieritas.

**Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varians dari residu (kesalahan pengganggu) satu pengamatan ke pengamat yang lain. Untuk menemukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu jika terdapat titik yang berbentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah gambar 3 hasil uji heteroskedastisitas:



**Gambar 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan gambar 3 grafik scatterplot diatas terdapat titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola bergelombang, melebar, kemudian menyempit serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y. Dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

**Koefisien Determinasi (R Square)**

Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan atau menjelaskan variasi variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi dilihat dari Adjusted R Square (R<sup>2</sup>) adalah koefisien determinasi yang telah dikoreksi dengan jumlah variabel dan ukuran sampel apabila penambahan variabel ataupun ukuran sampel sehingga dapat mengurangi atau terhindar dari unsur bias. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika semakin besar R<sup>2</sup> mendekati satu maka semakin tepat dan kuat variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah tabel 11 dari hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,675 <sup>a</sup>	0,456	0,433	1,62748

a. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Penerapan *E-System*, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil perhitungan data dengan model summary pada tabel 11 di atas terdapat nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,433 atau 43,3%. Hasil dari nilai tersebut menunjukkan kontribusi dari variabel independen penerapan *e-system*, pengetahuan pajak, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Dan untuk nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,675 atau 67,5% yang artinya bahwa eratny hubungan antara variabel penerapan *e-system*, pengetahuan pajak, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Uji Kelayakan Model

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi baik digunakan atau tidak dan melihat bagaimana pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Model dikatakan baik digunakan atau layak apabila nilai signifikansi Uji F < 0,05. Pada tabel 12 dibawah ini hasil Uji F:

**Tabel 12**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	211,124	4	52,781	19,927	0,000 <sup>b</sup>
1 Residual	251,626	95	2,649		
Total	462,750	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Sanksi Pajak, Penerapan *E-System*, Pengetahuan Pajak, Sosialisasi Pajak

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 12 di atas nilai signifikansi uji F adalah sebesar 0,000, karena nilai signifikansi < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen penerapan *e-system*, pengetahuan pajak, sosialisasi pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan model regresi dalam penelitian ini baik serta layak untuk digunakan.

### Uji t

Uji t untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri dari penerapan *e-system*, pengetahuan pajak, sosialisasi pajak dan sanksi pajak dalam menerangkan variabel dependen kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Suatu variabel independen dikatakan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen apabila variabel tersebut lulus uji signifikansi, yaitu jika nilai signifikansi t < 0,05 maka hipotesis diterima dan jika nilai signifikansi t > 0,05 maka hipotesis ditolak. Pada tabel 13 dibawah ini disajikan hasil uji t:

**Tabel 13**  
**Hasil Uji t**

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Constant	1,233	0,221	
Penerapan <i>E-system</i>	2,314	0,023	Berpengaruh Positif
Sosialisasi Pajak	2,166	0,033	Berpengaruh Positif
Pengetahuan Pajak	3,933	0,000	Berpengaruh Positif
Sanksi Pajak	-2,157	0,034	Berpengaruh Negatif

Sumber: Kuesioner, 2020 (diolah)

Berdasarkan tabel 13 diatas dapat diuraikan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu hasil uji t untuk variabel penerapan *e-system* memiliki nilai koefisien regresi 2,314 yang menunjukkan arah positif dan nilai signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa H1 variabel penerapan *e-system* berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hasil uji t variabel sosialisasi pajak nilai koefisien regresi 2,166 yang menunjukkan arah positif dan nilai signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05 disimpulkan bahwa H2 variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hasil uji t variabel pengetahuan pajak nilai koefisien regresi 3,933 yang menunjukkan arah positif dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 disimpulkan bahwa H3 variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hasil uji t untuk variabel sanksi pajak nilai koefisien regresi -2,157 yang menunjukkan arah negatif dan nilai signifikan sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 disimpulkan bahwa H4 variabel sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **Pengaruh Penerapan E-System Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa, variabel penerapan *e-system* pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang diperoleh, yaitu sebesar 2,314 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>1</sub> diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan *e-system* pajak membuat semakin mudah untuk melakukan proses perpajakan karena didukung dengan adanya aplikasi *e-system* seperti e-registration, e-SPT, e-filling, dan e-billing. Modernisasi sistem perpajakan dengan *e-system* yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak diiringi kemajuan teknologi informasi yang berbasis komputer dan internet karena semakin berkembangnya zaman, semakin banyak masyarakat yang sehari-harinya tidak lepas dari kecanggihan internet. Dengan hal ini membuat Direktorat Jenderal Pajak mempunyai inisiatif untuk melakukan pembaharuan sistem perpajakan dengan tujuan agar wajib pajak dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya, seperti memudahkan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan pajak, dan membayar pajak karena dilakukan dengan berbasis online dan realtime. Kemudahan dalam proses pelaporan pajak mampu membuat wajib pajak semakin rajin dan tepat waktu untuk melaporkannya. Selain itu, dengan adanya penerapan *e-system* pajak dapat mempermudah pekerjaan petugas fiskus karena mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga dapat mempersingkat waktu dan proses kerja. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa dengan kehadiran *e-system* pajak akan sangat membantu dan bermanfaat apabila digunakan dengan baik. Semakin baik penerapan aplikasi *e-system* pajak (*e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, dan *e-billing*), maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Dan apabila semakin banyak minat wajib pajak untuk menerapkan aplikasi *e-system* pajak yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak akan membuat meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan diri, melaporkan pajak, dan membayar pajaknya juga akan semakin meningkat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riani (2018) dalam penelitian tentang Pengaruh Kaulitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitiannya bahwa penerapan aplikasi *e-system* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil hasil uji t yang diperoleh, yaitu sebesar 2,166 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,033 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan berarti bahwa  $H_2$  diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa dengan adanya sosialisasi perpajakan yang diadakan Direktorat Jenderal Pajak dapat memberikan banyak manfaat terhadap masyarakat dan wajib pajak, diantaranya yaitu sosialisasi pajak mampu membuka cara pikir, cara pandang dan pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan karena sosialisasi memberikan banyak wawasan, informasi, pemahaman, dan pembinaan kepada masyarakat mengenai pengetahuan pajak agar masyarakat menyadari akan pentingnya membayar pajak untuk negara dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Dengan adanya sosialisasi pajak juga memberikan penjelasan mengenai manfaat pajak, manfaat NPWP dan pelayanan pajak serta menghimbau masyarakat agar selalu menaati peraturan-peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, sosialisasi sangat bermanfaat karena masih banyak orang awam yang belum paham dan menyadari pentingnya pembayaran pajak. Semakin banyak sosialisasi pajak yang dilakukan, maka semakin banyak masyarakat yang paham akan pentingnya pajak dan membuat segan untuk melakukan pembayaran pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Victor (2018) dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil hasil uji t yang diperoleh, yaitu sebesar 3,933 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan berarti bahwa  $H_3$  diterima. Pengetahuan pajak merupakan informasi yang diketahui dan diperoleh masyarakat atau wajib pajak berkaitan dengan perpajakan. Informasi yang didapat adalah berupa ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku, tarif pajak, tata cara perhitungan pajak, pencatatan pajak, pengisian pelaporan pajak, peraturan-peraturan pajak yang harus dipatuhi subjek pajak, objek pajak. Pengetahuan sangat penting untuk masyarakat atau wajib pajak karena apabila masyarakat atau wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai perpajakan, maka akan membuat masyarakat bingung atau kesusahan dalam menyerahkan SPT. Hal tersebut berbeda dengan masyarakat atau wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang memadai karena dapat dipastikan masyarakat akan secara sadar dan paham dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin bertambahnya pengetahuan yang diperoleh wajib pajak, maka semakin banyak yang sadar untuk membayarkan pajak terhutangannya sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan semakin meningkat.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulidiya (2019) dalam penelitian tentang Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil uji t yang diperoleh, yaitu sebesar -2,157 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan berarti bahwa  $H_4$  ditolak. Sanksi pajak merupakan suatu alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan atau suatu langkah hukuman yang dijatuhkan kepada seseorang karena telah melanggar peraturan dan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam Undang-Undang. Sanksi pajak dibuat agar semua wajib pajak dapat mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan. Namun, kenyataannya sanksi pajak masih belum dapat membuat wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut terjadi karena terdapat beberapa faktor diantaranya, yaitu yang pertama karena minim atau kurangnya pengetahuan pajak mengenai sanksi perpajakan yang dapat membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi bukan hal yang menakutkan atau memberatkan sehingga dapat membuat wajib pajak tidak patuh, yang kedua karena kurangnya kesadaran masyarakat atau wajib pajak terhadap kewajiban untuk membayar pajak, dan yang ketiga karena kurang tegasnya sanksi yang dibuat oleh pemerintah, sehingga membuat masyarakat atau wajib pajak tidak patuh dalam membayarnya.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulaikah (2013) dalam penelitian tentang Pengaruh Kemudahan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini, maka dapat disimpulkan penerapan *e-system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memperlihatkan bahwa sangat penting diberlakukannya penerapan *e-system* (*e-registration*, *e-SPT*, *e-filling*, dan *e-billing*) pada zaman perkembangan teknologi saat ini karena wajib pajak merasa dimudahkan dalam melakukan proses perpajakan. Apabila penerapan *e-system* ini digunakan dengan baik besar kemungkinan tingkat kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena sosialisasi pajak mampu memberikan wawasan luas dan informasi yang berguna terkait pajak kepada masyarakat atau wajib pajak. Dengan adanya informasi tersebut, masyarakat yang sebelumnya tidak tahu mengenai seputar pajak akan menjadi tahu karena adanya penyuluhan dari kegiatan sosialisasi pajak. Dan apabila semakin sering atau rutin diadakan sosialisasi maka membuat banyak orang menjadi tahu akan manfaat penting dari pajak sehingga banyak masyarakat yang sadar dan mau untuk membayar pajak.

Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa dengan adanya pengetahuan pajak yang dimiliki oleh seseorang akan membuatnya sadar bahwa pajak memiliki manfaat yang sangat penting untuk negara dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Dan apabila seseorang tidak memiliki pengetahuan pajak maka membuat seseorang tersebut tidak mengerti akan pentingnya pajak akibatnya menjadi seseorang enggan untuk melakukan kewajiban perpajakannya sehingga kepatuhan wajib pajak menjadi rendah.

Sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, karena kurangnya pengetahuan yang dimiliki dan kesadaran masyarakat atau wajib

pajak terhadap kewajiban untuk membayar pajak serta karena kurang tegasnya sanksi yang dibuat oleh pemerintah, sehingga membuat masyarakat atau wajib pajak tidak takut atas sanksi yang sudah ditetapkan dalam peraturan perpajakan akibatnya membuat tidak patuhnya wajib pajak orang pribadi.

### Saran

Saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut: (1) Disarankan kepada pihak Direktorat Jenderal Pajak untuk lebih sering atau rutin melakukan penyuluhan mengenai program aplikasi *e-system* agar wajib pajak banyak yang menggunakannya; (2) Disarankan untuk peneliti selanjutnya memperluas Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang digunakan sebagai objek penelitian dan perbanyak jumlah sampel yang digunakan sehingga hasil penelitian akan lebih mendekati gambaran kondisi yang sebenarnya; (3) Disarankan untuk peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini; (4) Disarankan untuk peneliti selanjutnya, selain melakukan penyebaran kuesioner juga lakukan proses wawancara yang formal dan terarah kepada wajib pajak agar hasil penelitian lebih akurat dan berkualitas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Carolina, V. 2009. *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Devano S. dan S. K. Rahayu. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Heider, F. 1958. *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley. New York.
- Indriantoro N. dan B. Supomo. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Edisi Pertama. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Majid, F. 2018. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan*. CV Andi Offset. Jakarta.
- Maulidiya, R. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Pakpahan, R. 2018. Rasio Pajak Negara-Negara Kawasan Asia Tenggara. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/11/26/di-tingkat-asean-rasio-pajak-indonesia>. Diakses Tanggal 18 Oktober 2019.
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Undang-Undang Terbaru*. PT Elex Media Komput Indo. Jakarta.
- Pohan, C. A. 2017. *Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Edisi Kedua. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Pratami, L. P., L. N. Sulindawati, dan M. A. Wahyuni. 2017. Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Akuntansi* 7(1).
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Resmi, S. 2013. *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi Ketujuh. Salemba Empat. Jakarta.
- Riani, Y. Y. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan Aplikasi *E-system* Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Rosdiana, H. dan D. Tarigan. 2005. *Perpajakan Teori dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Sambodo, A. 2015. *Pajak dalam Entitas Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Setiawan, S. dan E. Suprpti. 2002. *Perpajakan*. Bayu Media. Malang.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sudrajat, A. 2015. Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi dan Perpajakan* 2(2): 193-202.
- Sunyoto, D. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Susmiyatun dan Kusmuriyanto. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Accounting Analysis Journal* 3(3): 378-386.
- Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Nomor 6 Tahun 1983 *Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana Telah Beberapa Kali Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 *Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undangundang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang*. 25 Maret 2009. Presiden Republik Indonesia. Jakarta.
- Victor. 2018. Pengaruh Kualitas Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Zulaikah, S. M. 2013. Pengaruh Kemanfaaaan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis* 2(4): 1-15.