

# PENGARUH KESADARAN, PELAYANAN PEGAWAI, SANKSI PAJAK DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Yonatan

Yonatanaja98@gmail.com

Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

## ABSTRACT

*Taxpayers' compliance becomes issue within implementation of self assessment system. While, tax collection success which used self assessment system was mostly depend on fluctuation of taxpayers' compliance. Therefore, this research aimed to examine the effect of awareness, service, sanction and modernization of tax administration system on personal taxpayers' compliance of KKP Pratama, Gubeng. The research was quantitative. Moreover, the data were primary which in from of questionnaires that distributed to personal taxpayers of KKP Pratama, Gubeng. Furthermore, the data collection technique used accidental sampling. The research result concluded service did not affect and tax saction did not affect personal taxpayers' compliance of KKP Pratama, Gubeng. Likewise, tax saction did not affect personal taxpayers' compliance of KKP Prama, Gubeng. On the other hand, awareness and modernization of tax administration system had significant effect on personal taxpayers' compliance of KKP Pratama, Gubeng. Additionally service, awareness, tax sanction and modernization of tax administration system simultaneously had significant effect on personal taxpayers' compliance of KKP Pratama, Gubeng for about 59.9% in addition, from its determination coefficient, the rest fo 40.1% was explained by other factors which were not observed.*

*Keywords: awareness, Staff Service, Sanction, Modernization of Tax Administration System, Taxpayers' Compliance.*

## ABSTRAK

Kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah yang menjadi bagian dari penerapan *self assessment system*. Oleh karena itu, keberhasilan pemungutan pajak yang menggunakan *self assessment system* sangat ditentukan oleh tinggi rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran, pelayanan, sanksi, dan modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gubeng. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif (*quantitative research*). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gubeng. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kesadaran, modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Secara simultan, kesadaran, pelayanan pegawai, sanksi, modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gubeng dengan nilai koefisien determinasi sebesar 59,9% sedangkan sisanya sebesar 40,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Kesadaran, Pelayanan Pegawai, Sanksi, Modernisasi Sistem Admintrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

## PENDAHULUAN

Indonesia memiliki sumber penerimaan negara yang berasal dari berbagai sektor. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak, sedangkan sumber penerimaan eksternal misalnya pinjaman luar negeri. Tetapi saat ini Indonesia masih belum bisa memaksimalkan sumber daya yang dimiliki untuk kesejahteraan masyarakat. Banyak

sekali aspek yang membuat Indonesia terpuruk salah satunya adalah banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besar pajak tetapi mengurangi biaya pajak yang diberikan oleh pemerintah. Bukan hanya itu itu saja aspek ekonomi juga sangat mempengaruhi perekonomian yang ada di Indonesia ini diakibatkan krisis di Amerika yang terus berkelanjutan. Semua ini harus diperhitungkan oleh pemerintah terutama penerima negara yaitu dengan pemungutan pajak.

Peran masyarakat dalam kesadaran serta pelayanan pajak yang ambil peran aktif maupun modernisasi sistem administrasi ini semua bertujuan untuk pemungutan pajak yang diharapkan bisa menjadi sumber dana untuk permasalahan ekonomi Indonesia, mengingat sumber pendapatan Indonesia terbesar saat ini adalah pajak. Pemerintah sangat berusaha untuk meningkatkan dan memaksimalkan sumber penerimaan negara dari sektor internal. Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dari APBN. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun. Berikut disajikan proposi penerimaan pajak terhadap APBN dalam lima Tahun sejak 2014 hingga 2018.

Tabel 1  
Peran Pajak terhadap APBN Tahun 2014 s/d 2018

No.	Tahun Anggaran	Jumlah (dalam trilyun)		Prosentase Pajak: APBN %
		APBN	Pajak	
1	2014	1.203,6	1.149,6	96%
2	2015	1.183,3	1.240,4	95%
3	2016	1.154,0	1.285,0	92%
4	2017	1.343,1	1.472,7	90%
5	2018	1.454,5	1.618,1	89%

Sumber : <https://www.kemenkeu.go.id/apbn2018>, (data diolah)

Begitu besar nilai pajak terhadap APBN, oleh karena itu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara sangat besar ini semua adalah tugas dari direktorat jenderal pajak. Berbagai cara dilakukan untuk menghasilkan penerimaan negara yang maksimal diantaranya adalah ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjangkau wajib pajak baru.

Penerimaan pajak yang maksimal tidak hanya mengandalkan direktorat jenderal pajak serta petugas pajak, akan tetapi dibutuhkan kesadaran dan peran aktif wajib pajak itu sendiri guna menjalani kepatuhan wajib pajak. Perubahan sistem perpajakan dari Official Assessment menjadi Self Assessment, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal ini menjadikan kesadaran pajak serta kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Self Assessment System menuntut adanya peran serta aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Harahap, 2004 (dalam Supadmi, 2010) menyatakan bahwa dianutnya sistem Self Assessment membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (voluntary compliance). Kepatuhan memenuhi kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari Self Assessment System (Supadmi, 2010). Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang berlangsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum terkait dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah. Kejadian serta kasus yang terjadi di Indonesia sangat mengkhawatirkan masyarakat serta wajib pajak untuk membayar pajak. Hal

ini berpengaruh besar terhadap kepatuhan wajib pajak yang ingin membayarkan pajak mereka karena wajib pajak tidak ingin pajak yang mereka bayarkan disalah gunakan untuk aparat pajak itu sendiri, oleh karena itu juga masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak. Pemungutan pajak pada suatu negara bisa terbilang sukses apabila terdapat 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 ketepatan dalam penyampaian SPT tahunan serta kebenaran dalam penghitungan akan menambah kepatuhan wajib pajak akan kewajibannya. Apabila kepatuhan wajib pajak tinggi, maka penerimaan negara akan meningkat disitulah perlu diuji hal-hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya Kesadaran, pelayanan pegawai, sanksi, serta penerapan sistem administrasi perpajakan modern. Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak? (2) Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak? (3) Apakah Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak? (4) Apakah modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## TINJAUAN TEORITIS

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138). Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang dilakukan wajib pajak dalam membayar pajak membuat kontribusi untuk pembangunan negara untuk pemenuhannya secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak juga mengerjakan hak dan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Rustiyarningsih, 2011) diantaranya yaitu: (1) Pemahaman terhadap sistem Self Assesment yaitu kepercayaan terhadap wajib untuk memperhitungkan, membayarkan, serta melaporkan sendiri berapa yang harus dibayar tanpa campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan terlaksana jika adanya kesadaran dari wajib pajak, kejujuran serta kedisiplinan dalam mentaati aturan perpajakan. (2) Tingkat pendidikan dan tingkat penghasilan yaitu Pendidikan di Indonesia sangat tidak seimbang. Pemahaman masyarakat akan pajak yang diatur dalam perundang-undangan perpajakan juga minim. Ini sangat penting karena masyarakat tidak mau membayar pajak atau melakukan pembukuan ganda pajak itu sendiri. Adapun juga faktor lain yaitu penghasilan kewajiban yang dipenuhi untuk membayarkan pajak berpengaruh pada tingkat pendapatan yang dimiliki oleh masing-masing wajib pajak. Waktu penghasilan dan pendapatan ini semua berpengaruh kepada ketepatan atas pembayaran pajak yang ada.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kemajuan dari dari negara indonesia tidak terlepas dari wajib pajak yang sadar akan kewajibannya. Kemauan yang timbul tanpa paksaan dalam membayar pajak oleh wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan, ketentuan dengan benar akan pajak, serta sukarela tanpa melanggar peraturan perpajakan yang ada dengan perhitungan yang benar akan membayar pajak terhutang adalah pengertian dari kesadaran pajak (Rahman, 2010). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Pentingnya suatu kesadaran untuk membayar pajak sangat diperlukan, mengingat tingginya kepentingan pajak

bagi Negara diwajibkan bagi Wajib Pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Jadi Semakin tinggi suatu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, maka rasa kesadaran akan tinggi dalam mematuhi membayar pajak.

### **Pelayanan Pajak**

Pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak pemerintah atau swasta atas nama swasta atau pemerintah adanya pembayaran atau tidak adanya memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat disebut sebagai pelayanan publik (Santosa, 2008:55).

Pelayanan Publik yang dijelaskan oleh Zeithamk (1190) dalam buku Santosa (2008:59) membagi mutu layanan publik menjadi dua yaitu *preceived service* dan *expected service*. Keduanya ini dibentuk oleh dimensi mutu layanan, yaitu: *credibility* (bisa dipercaya), *tangibles* (terjamah), *courtesy* (ramah), *competence* (kompeten), *rehability* (andal), *access* (akses), *security* (aman), *understanding the customer* (memahami pelanggan), *communication* (komunikasi).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak adalah pegawai kantor pelayanan pajak yang baik dengan memberikan rasa nyaman bagi pembayar pajak dengan diimbangi sifat sifat ramah, bisa dipercaya, kompeten, andal, memahami pelanggan, komunikasi yang aktif. Ini semua memberikan rasa wajib pajak enggan atau senang untuk membayar pajak di kantor pelayanan pajak.

### **Sanksi Pajak**

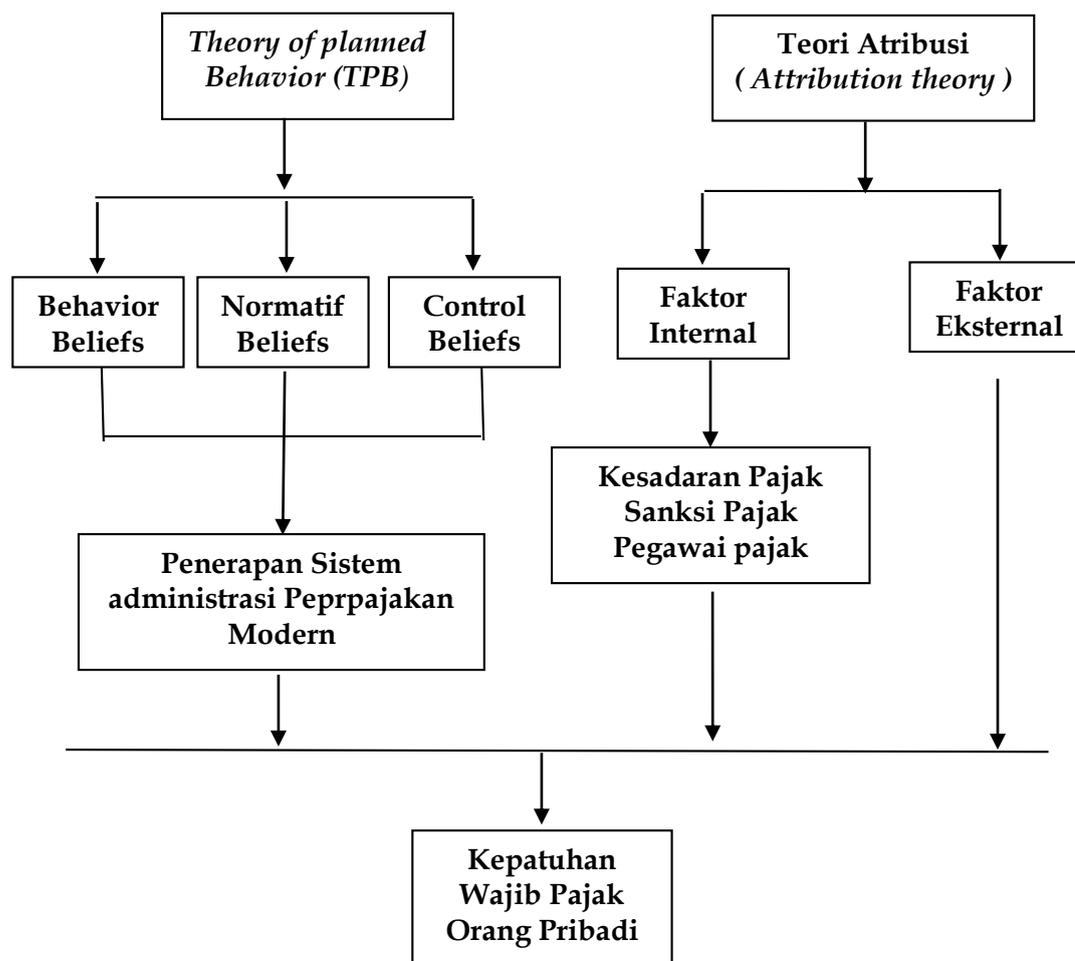
Sanksi adalah hukuman yang diberikan untuk tindakan orang yang melanggar peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu yang dibuat untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Sanksi dibuat agar peraturan yang telah dibuat dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2006) menyatakan sanksi terdiri dari dua jenis yaitu administrasi dan pidana. Administrasi adalah pembayaran yang dilakukan kepada negara atau biasa ditemui dengan kata bunga atau kenaikan. Pidana adalah alat terakhir yang dilakukan untuk menegakan peraturan siksaan atau penderitaan tidak terhindarkan untuk memenuhi norma perpajakan. Mengenai pidana tidak menghilangkan atau menghapuskan kewenangan dalam penagihan pajak yang terhutang. Jadi dapat disimpulkan sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

### **Sistem Administrasi Perpajakan Modern**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki tujuan yaitu untuk menciptakan rasa aman dan percaya karena transparannya (*good governance*) administrasi perpajakan untuk meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat. Prinsipnya dari administrasi perpajakan modern adalah perubahan sistem yang bertujuan untuk mengubah pola pikir serta perilaku struktur organisasi aparaturnya menjadi direktorat jenderal pajak yang profesional dan baik dimata masyarakat. Dengan tujuan meningkatkan kinerja perpajakan dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang dapat mempermudah diharapkan bisa membawa dampak positif untuk penerimaan negara yang terus meningkat. Direktorat jenderal pajak telah mengenalkan beberapa bentuk layanan diantaranya sebagai berikut: (a)adanya tenaga *account representative* (AR) adalah aparaturnya yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. (b)*E-registration* adalah sistem pendapatan bagi wajib pajak untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan identitas lainnya melalui aplikasi atau website secara online yang tersedia. (c)*E-filling* dan *E-SPT* merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan yang melalui sistem online dan real time. *E-filling* juga sering disebut e-

spt, e-spt yaitu masa/tahunan berbentuk formulir elektronik. Dengan sistem online diharapkan bisa mempercepat pemrosesan data serta transparasi. (d)E-billing suatu sistem yang dibuat oleh direktorat jendral pajak untuk mempermudah pembayaran pajak yang dapat diakses selama 24 jam tanpa harus mengantri di KPP yang membayarnya bisa melalui atm atau internet banking dengan memasukkan ID billing. Sehingga membuat pola pikir dan tingkat laku masyarakat akan untuk mematuhi atauran pajak dapat berlaku di Indonesia.

**Rerangka Konseptual**



Gambar 1.  
Rerangka Pemikiran

**Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Berdasarkan rerangka berpikir di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis bahwa ada pengaruh signifikan pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian ini hipotesis statistik yang diajukan adalah:

**Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban

perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006)

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

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Pelayan pajak diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu pelayan pajak juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik (Ilyas dan Burton, 2010). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

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

Pengetahuan tentang sanksi pajak merupakan hal penting karena dengan adanya sanksi pajak peraturan dapat terlaksana bukan hanya itu saja pemerintah Indonesia yang memilih penerapan self assessment system ini sangat juga sangat berpengaruh dalam pemungutan pajak. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo,2006 (dalam Muliari dan Setiawan, 2010).

Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **Pengaruh Modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Seiring dengan perkembangannya waktu sistem administrasi perpajakan mengalami penyempurnaan yang dulunya hanya berbasis sistem pajak kini menjadi fungsi pajak yang mengutamakan pelayanan masyarakat. direktorat jendral pajak telah mengenalkan beberapa bentuk layanan diantaranya sebagai berikut: (a)adanya tenaga account representative (AR) adalah aparat yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. (b)E-registration adalah sistem pendapatan bagi wajib pajak untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan indentitas lainnya melalui aplikasi atau website secara online yang tersedia. (c)E-filling dan E-SPT merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan yang melalui sistem online dan real time. E-filling juga sering disebut e-spt, e-spt yaitu masa/tahunan berbentuk

formulir elektronik. Dengan sistem online diharapkan bisa mempercepat pemrosesan data serta transparansi. (d)E-billing suatu sistem yang dibuat oleh direktorat jenderal pajak untuk mempermudah pembayaran pajak yang dapat diakses selama 24 jam tanpa harus mengantri di KPP yang membayarnya bisa melalui atm atau internet banking dengan memasukan ID billing. Sehingga membuat pola pikir dan tingkat laku masyarakat akan untuk mematuhi atauran pajak dapat berlaku di Indonesia.

Hasil penelitian Tologana dan Kalalo (2013) menunjukkan sistem administrasi perpajakam modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang dibuktikan oleh peneliti Ariesta dan Lyna (2017) juga menunjukan hal yang sama sistem administrasi perpajakam modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4 : Modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif (quantitative research), yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih atau dapat dijelaskan sebagai sampel yang dikumpulkan dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan survey dan penelitian survey dilakukan pada penelitian ini dimana mengambil suatu generalisasi dari suatu pengamatan yang tidak mendalam, namun generalisasi bisa akurat jika menggunakan sample representative. Dalam survey data yang dikumpulkan responden menggunakan kuesioner dimana fungsinya sebagai informasi untuk mewakili populasi tertentu.

Sugiyono (2014:74) menyatakan Populasi pada hakekatnya adalah gambaran secara umum mengenai obyek atau subyek yang diteliti yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang merupakan sasaran penelitian yang dijadikan responden dan informasi. Populasi pada penelitian ini adalah kantor pelayanan pajak pratama Gubeng surabaya.

### Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Salah satu Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dimana sampel tidak memberi peluang atau kesempatan sama pada sampel dalam setiap unsur dan anggota populasi yang terpilih. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Teknik *accidental sampling* dimana sampel ditentukan berdasarkan kecocokan sebagai sumber data siapa saja dan kebetulan ketemu peneliti dan dapat digunakan sebagai sample yang cocok sebagai sumber data. Teknik yang digunakan penelitian ini adalah rumus formula *slovin*, yaitu:

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

Dimana :

n = ukuran sampe

N= ukuran populasi

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

Perhitungan Sampel :

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

$$n = \frac{79.122}{1 + 7.9122}$$

792.22

n = 99,8

n = 100 (dibulatkan)

Jadi sample yang diambil untuk penelitian di Kantor Pelayanan Pratama Gubeng Surabaya adalah sebanyak 100 wajib pajak tetapi dilebihkan menjadi 105 Wajib Pajak. Untuk kuisisioner peneliti menggunakan dasar dari penelitian Kundalini (2015).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer. Data yang diperoleh langsung dari sumbernya tanpa perantara atau tanpa media perantara disebut data primer (Sugiyono, 2017). Dimana kuesioner akan dibagikan kepada responden yang secara tidak sengaja bertemu di KKP pratama Gubeng Surabaya, sehingga memudahkan responden dalam mengajukan pertanyaan serta menjawab pertanyaan untuk menggunakan data kualitatif menjadi kuantitatif maka digunakan skala likert. Skala likert ini dapat mengukur pendapat, persepsi, sikap dari seseorang atau sekompok orang tentang fenomenal sosial.

Dalam skala likert untuk keperluan analisis kualitatif, maka jawaban tersebut diberikan skor sesuai pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2  
Daftar Skala Likert

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif	5
2.	Setuju/Sering/Positif	4
3.	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Negatif	3
4.	Tidak setuju/Hampir tidak pernah/Negatif	2
5.	Sangat tidak setuju/Tidak Pernah	1

Sumber: Sugiyono(2017)

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

#### Variabel

Pembagian variabel berdasarkan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang menjadi pusat perhatian adalah variabel dependen. Variabel terkait atau variabel dependen menurut Sugiyono, (2008:59) adalah variabel bebas yang disebabkan karena variabel yang dipengaruhi. Dalam penelitian kali ini variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel bebas atau variabel independen menurut Sugiyono (2008:61), variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian kali ini variabel independennya adalah kesadaran perpajakan, pelayanan pegawai pajak, sanksi pajak, modernisasi perpajakan.

### Definisi Operasional Variabel

#### Kesadaran Perpajakan

kesadaran perpajakan merupakan wajib pajak yang mengerti dan memahami serta melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan dengan sukarela. Semakin tingginya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajibannya ini membawa dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Tiraada (2013) didalam kesadaran pajak Direktorat jenderal pajak harus memperhatikan sebagai berikut: Sosialisasi, Memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhannya serta kualitas pelayanan pajak, Meningkatkan citra good governance, Law enforcement, Membangun rasa percaya.

### **Pelayanan Pegawai Pajak**

Pelayanan pegawai pajak adalah Pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak pemerintah atau swasta atas nama swasta atau pemerintah adanya pembayaran atau tidak guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat disebut sebagai pelayanan publik (Santosa, 2008:55). Menurut Zeithamk (1990) dalam buku Santosa (2008:59) membagi mutu layanan publik menjadi dua yaitu *perceived service* dan *expected service*. Keduanya ini dibentuk oleh dimensi mutu layanan, yaitu: *credibility* (bisa dipercaya), *tangibles* (terjamah), *courtesy* (ramah), *competence* (kompeten), *rehability* (andal), *access* (akses), *security* (aman), *understanding the customer* (memahami pelanggan), *communication* (komunikasi).

### **Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan yaitu hukuman yang diberikan untuk tindakan orang yang melanggar peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu yang dibuat untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Sanksi dibuat agar peraturan yang telah dibuat dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2006) menyatakan Sanksi terdiri dari dua jenis yaitu administrasi dan pidana. Administrasi adalah pembayaran yang dilakukan kepada negara atau biasa ditemui dengan kata bunga atau kenaikan. Jadi pada hakekatnya sanksi dibuat untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Variabel independen keempat yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan bentuk dari pelaksanaan berbagai program dan kegiatan penatausahaan dan pelayanan yang dilakukan setiap individu dalam organisasi guna terlaksanannya hak dan kewajiban sistem administrasi perpajakan yang baik, akurat, dan benar bagi organisasi Direktorat Jenderal Pajak telah mengenalkan beberapa bentuk layanan diantaranya sebagai berikut: (a) adanya tenaga *account representative* (AR) adalah aparat yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. (b) *E-registration* adalah sistem pendapatan bagi wajib pajak untuk mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan identitas lainnya melalui aplikasi atau website secara online yang tersedia. (c) *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 bisa mempercepat pemrosesan data serta transparansi. (d) *E-billing* suatu sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk mempermudah pembayaran pajak yang dapat diakses selama 24 jam tanpa harus mengantri di KPP yang membayarnya bisa melalui atm atau internet banking dengan memasukkan ID billing.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138). Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Rustiyaningsih, 2011) diantaranya yaitu: (1) Pemahaman terhadap sistem *Self Assesment*. (2) Tingkat Pendidikan dan Tingkat Penghasilan.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang mendeskripsikan atau menggambarkan data

yang terkumpul tanpa maksud memberikan kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi untuk dianalisis Sugiono (2017). Dalam penelitian ini nilai rata-rata (mean) dan standart devisiasi, nilai minimum, nilai maksimum akan diteliti.

### **Uji Instrumen Data**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk menghilangkan pernyataan kuisisioner yang dianggap tidak relevan. Uji validitas ini sering dijadikan ketepatan dari suatu kuisisioner apakah data atau item sudah tepat dalam mengukur dan ingin diukur (Ghozali, 2011:45). Dalam rangka mengetahui uji validitas, penelitian ini menggunakan alat uji analisis bivariate correlations yang nilai signifikan lebih kecil dari 5% (level of significance) menunjukkan pertanyaan- pertanyaan sudah sah sebagai bentuk indikator. Dasar analisis: (a) Jika  $\text{sig} < 0,05$  maka butir atau variable tersebut valid. (b) Jika  $\text{sig} > 0,05$  maka variable tersebut tidak valid.

#### **Uji Realibilitas**

Uji Realibilitas adalah suatu angka dinyatakan konsisten pada suatu alat ukur pada objek yang sama Ghozali (2018). Kuisisioner dikatakan handal jika pada kuisisioner yang dijawab konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Realibilitas dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha cronbach's  $> 0,60$ .

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas adalah menguji kenormalan variabel terikat dan variabel bebas pada analisis regresi. Uji statistik non-parametrik Kolmogorov-smirnov test dan grafik normal probability plot of standardized regression residual adalah untuk mengetahui normalnya model regresi Ghozali (2018). Kriteria dari uji statistik non-parametrik Kolmogorov-smirnov yaitu nilai signifikan Kolmogorov-smirnov  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal dan sebaiknya apabila nilai signifikan Kolmogorov-smirnov  $< 0,05$  maka data berdistribusi tidak normal.

#### **Uji Multikolinieritas**

Variabel bebas dengan variabel bebas lainnya yang sempurna terhadap fenomena korelasi merupakan multikolinieritas. Uji multikolinieritas yang baik pada model regresi adalah dimana tidak terjadi korelasi antara variabel bebasnya. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan tolerance dan VIF. Nilai cutoof yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\leq 10$

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Ketidaksamaan variance dan residual dalam satu pengamatan di model regresi dapat diketahui dengan uji heteroskedastisitas. Jika dalam hal ini varian dari variance dan residual tidak sama maka disebut uji heteroskedastisitas tetapi jika varian sama disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah dimana lebih banyaknya kesamaan (homoskedastisitas) atau tidak terjadinya ketidaksamaan (Ghozali, 2011). Uji ini dapat dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable terikat dengan (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Keputusan ini diambil untuk menentukan apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot, yaitu: (a) Jika didalam titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). Maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. (b) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Didalam analisis linier berganda kuisioner ini di uji apakah kolerasi anatara kesadaran, pelayanan pegawai pajak, sanksi, serta modernisasi administrasi perpajakan terharapat kepatuhan wajib pajak, kemudian dilakukan pengujian hipotesis dengan persamaan analisis regresi linier berganda berikut :

$$\text{Patuh} = \beta_1\text{Sadar} + \beta_2\text{layan} + \beta_3\text{Sanksi} + \beta_4\text{Modernisasi} + e$$

### Uji Kelayakan Model

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

Dialam uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) variabel dari dependen diukur akan kemampuannya sejauh mana variabel ini dapat menerangkan di dalam penelitian. Sedangkan koefisien kolerasi berganda (R) adalah perkiraan dalam dua variabel atau lebih membawa pengaruh terhadap variabel terikat.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Kriteria dalam pengujian ini adalah simultan dengan tingkat signifikan  $\alpha = 0,05$  atau 5%. Ini semua untuk menguji apakah pengaruh dari variabel independen dan variabel dependen berjalan Bersama. (a) Jika nilai  $< 0,05$  maka model penelitian di katakan layak (b) Jika nilai  $> 0,05$  maka model penelitian dikatakan belum layak.

#### Uji statistik t

Uji statistik t adalah untuk mengetahui secara individual pengaruh dari variabel independen berjalan Bersama terhadap variabel dependen. Tingkat dari uji ini adalah  $\alpha = 0,05$  atau 5% yaitu: (a) Jika nilai uji  $t < 0,05$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, yang artinya adanya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen. (b) Jika nilai uji  $t > 0,05$  maka H<sub>0</sub> Dditerima H<sub>1</sub> ditolak, yang artinya tidak adanya pengaruh variabel independen dengan variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas data dengan pengolahan melalui alat bantu computer yang menggunakan program SPSS dapat dilihat pada Tabel 3-7 berikut:

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Instrumen Kesadaran Wajib pajak**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien	Sig	Kesimpulan
Kesadaran Wajib Pajak (KP)	KP1	0.711	0.000	Valid
	KP2	0.699	0.000	Valid
	KP3	0.648	0.000	Valid
	KP4	0.719	0.000	Valid
	KP5	0.706	0.000	Valid
	KP6	0.685	0.000	Valid
	KP7	0.603	0.000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Instrumen Pelayanan Pegawai Pajak**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien	Sig	Kesimpulan
Pelayanan Pegawai Pajak (PP)	PP1	0.766	0.000	Valid
	PP2	0.753	0.000	Valid
	PP3	0.795	0.000	Valid
	PP4	0.756	0.000	Valid
	PP5	0.631	0.000	Valid
	PP6	0.831	0.000	Valid
	PP7	0.609	0.000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Instrumen Sanksi Pajak**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien	Sig	Kesimpulan
Sanksi Pajak (SP)	SP1	0.686	0.000	Valid
	SP2	0.725	0.000	Valid
	SP3	0.754	0.000	Valid
	SP4	0.734	0.000	Valid
	SP5	0.683	0.000	Valid
	SP6	0.700	0.000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Instrumen Modernisasi Sistem Administrasi Pajak**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien	Sig	Kesimpulan
Modernisasi Sistem Administrasi Pajak (AP)	AP1	0.663	0.000	Valid
	AP2	0.730	0.000	Valid
	AP3	0.768	0.000	Valid
	AP4	0.657	0.000	Valid
	AP5	0.683	0.000	Valid
	AP6	0.662	0.000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Instrumen Kepatuhan Wajib Pajak**

Variabel	Pertanyaan	Koefisien	Sig	Kesimpulan
Kepatuhan Wajib Pajak (KWP)	KWP1	0.691	0.000	Valid
	KWP2	0.761	0.000	Valid
	KWP3	0.841	0.000	Valid
	KWP4	0.804	0.000	Valid
	KWP5	0.815	0.000	Valid
	KWP6	0.785	0.000	Valid
	KWP7	0.787	0.000	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada tabel 3-7 yaitu Kesadaran, Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, modernisasi sistem administrasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak didapati hasil signifikasi yaitu dibawah 0.05 yang artinya berarti semua pernyataan oleh peneliti adalah valid atau sah. Dengan demikian penelitian dikatakan mampu mengungkap sesuatu untuk diukur dengan kuisioner tersebut.

### Uji Reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 8**  
**Uji Reliabilitas**

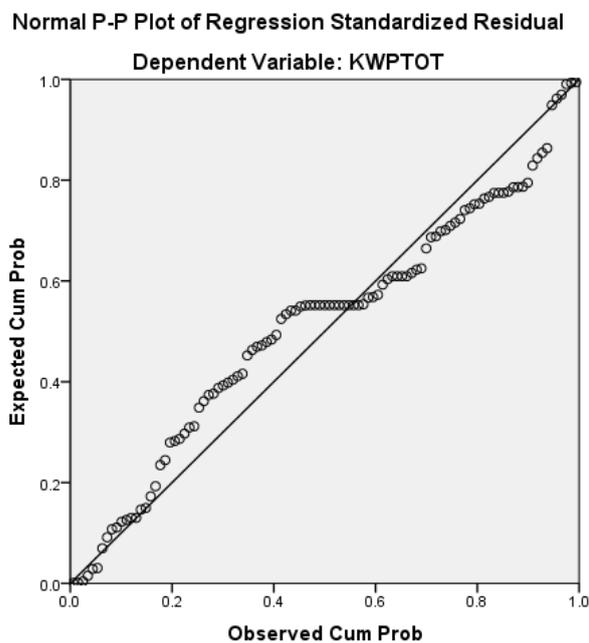
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Item	Keterangan
KP	0.808	7	Reliabel
PP	0.859	7	Reliabel
SP	0.816	6	Reliabel
AP	0.784	6	Reliabel
KWP	0.895	7	Reliabel

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Dari Tabel 8 bahwa uji terlihat nilai *cronbach alpha* > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan dari seluruh variabel tersebut seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Gambar 2

Jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas. Dari grafik diatas dapat

diketahui bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 dengan pertemuan sumbu Y dengan sumbu X. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik melalui pendekatan Kolmogorov Smirnov maupun pendekatan grafik, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

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

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.14634340
Most Extreme Differences	Absolute	.116
	Positive	.105
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		1.185
Asymp. Sig. (2-tailed)		.120

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil dari tabel diatas melalui uji normalitas dengan menggunakan SPSS 21 dengan perolehan Asymp. Sig. (2-tailed)  $0.120 > 0.05$  maka residual memenuhi asumsi kalsik atau berdistribusi normal. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

### Uji Multikolinieritas

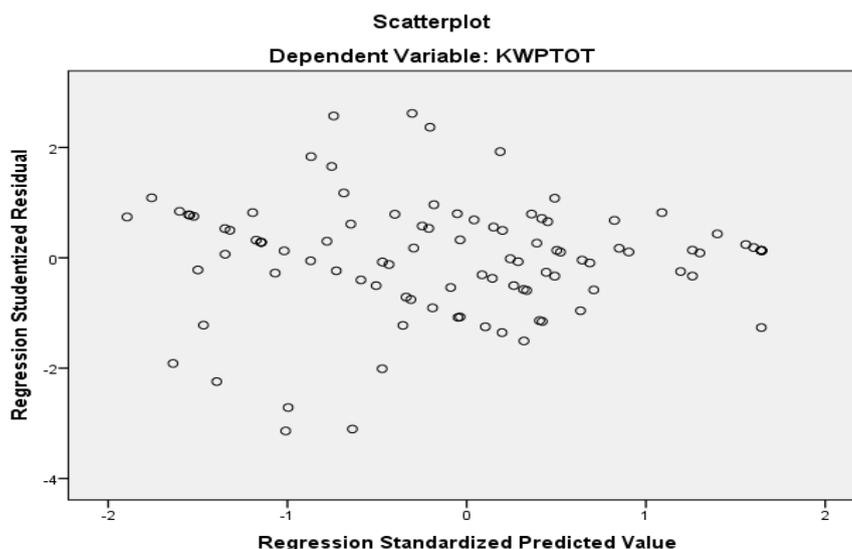
**Tabel 10**  
**Uji Multikoliniertas**  
**Coeffcient\***

Model	Colinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
KP	0.399	2.505
PP	0.367	2.722
SP	0.408	2.452
AP	0.453	2.206

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mulkolineartas tidak memiliki masalah ini terlihat dengan hasil yang didapat dari nilai *tolerance value*  $> 0.01$  dan VIF  $< 10$ . Dengan demikian seluruh variabel terbebas dari multikolinieritas antar variabel independen di dalam model regresi.

### Uji Heteroskedastisitas



Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020  
Gambar 3

Berdasarkan hasil dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas atau model layak yang digunakan ini terlihat dari titik yang menyebar secara random (acak), tidak memiliki pola yang jelas dan menyebar diatas dan bawah angka 0 pada sumbu Y.

### Uji Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 11**  
**Hasil Uji analisis Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.900	2.741		-.693	.490
1 KPTOT	.531	.119	.447	4.457	.000
PPTOT	.114	.114	.105	1.002	.319
SPTOT	.132	.132	.099	.996	.322
APTOT	.337	.144	.220	2.344	.021

a. Dependent Variable: KWPTOT  
Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui persamaan regresi linier berganda yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KWP: -1.900+0.531KP+0.114PP+0.132SP+0.337AP+e$$

Dengan demikian dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Koefisien regresi berganda pertama yaitu kesadaran wajib pajak (KP) yaitu 0.531. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. (2) Koefisien regresi berganda pertama yaitu pelayanan pegawai pajak (PP) yaitu 0.114. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (3) Koefisien regresi berganda pertama yaitu sanksi pajak (SP) yaitu 0.132. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (4) Koefisien regresi berganda pertama yaitu modernisasi sistem administrasi pajak (AP) yaitu 0.337. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel modernisasi sistem administrasi pajak menunjukkan arah positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Hasil Koefisien Determinasi

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.774 <sup>a</sup>	.599	.583	2.189

a. Predictors: (Constant), APTOT, SPTOT, KPTOT, PPTOT

b. Dependent Variable: KWPTOT

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat , hasil R square yaitu 0.599 (59.9%) maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dari nilai tersebut (kesadaran, pelayanan pegawai, sanksi, modrnisasi administrasi pajak)dapat mejelaskan variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) yaitu sebesar 59.9% dan 40.1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

### Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	716.094	4	179.023	37.366	.000 <sup>b</sup>
	Residual	479.106	100	4.791		
	Total	1195.200	104			

a. Dependent Variable: KWPTOT

b. Predictors: (Constant), APTOT, SPTOT, KPTOT, PPTOT

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai F yaitu 37.366 dengan sinifikasi 0.000. Dengan demikian nilai signifikan <0.05 serta variabel kesadaran, pelayanan pegawai, sanksi, dan modernisasi administrasi pajak sesuai sebagai variabel penjelas kepatuhan wajib pajak.

## Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

**Tabel 14**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	-1.900	2.741		-.693	.490
1					
KPTOT	.531	.119	.447	4.457	.000
PPTOT	.114	.114	.105	1.002	.319
SPTOT	.132	.132	.099	.996	.322
APTOT	.337	.144	.220	2.344	.021

a. Dependent Variable: KWPTOT

Sumber: Data hasil olahan SPSS 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) H1: Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tabel diatas dengan hasil signigfikan 0.000 yang berarti H1 diterima, sehingga kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak yang kurang dari nilai *alpha* 0.05 dari tingkat signifikan. (2) H2: Pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tabel diatas dengan hasil signifikan 0.319 yang berarti H2 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *alpha* diatas 0.05 dari tingkat signifikan. (3) H3: Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tabel diatas dengan hasil signifikan 0.322 yang berarti H3 ditolak, sehingga dapat dinyatakan bahwa Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai *alpha* 0.05 dari tingkat signifikan. (4) H4: Modernisasi sistem administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari tabel diatas dengan hasil signigfikan 0.021 yang berarti H4 diterima, sehingga modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak yang kurang dari nilai *alpha* 0.05 dari tingkat signifikan.

## Pembahasan

### Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari perhitungan hipotesis pertama dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Dengan demikian kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signikasi kurang dari 0.05. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006). Hasil penelitian dari Tiraada (2013) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan Elfin et al. (2017) menyatakan bahawa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari perhitungan hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. Dengan demikian pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Karanta et al, 2000 (dalam Suryadi, 2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan pajak yang sudah sangat lengkap seperti ruang tunggu yang ber-AC, ruang informasi yang memadai, parkir yang luas, semua ini tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kesadaran masyarakat akan kepatuhan wajib pajak untuk pembangunan kota masih sangat kurang. Kedua, pengawai KKP Pratama Gubeng yang kurang menyadari masalah serta kesulitan wajib pajak sehingga tidak memuaskan masyarakat. Ketiga, tidak adanya pemahaman secara umum akan hubungan yang vital di antara kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus hal ini dikarenakan perbedaan pemahaman pribadi dari setiap orang akan pentingnya pajak untuk pembangunan kota. Keempat, di era digital seperti ini wajib pajak lebih menyukai untuk mengurus segala sesuatu melalui perangkat elektroniknya daripada harus menunggu dan antri untuk mengurus sesuatu di kantor pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil dari perhitungan hipotesis ketiga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak. Dengan demikian sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan tentang sanksi pajak merupakan hal yang penting karena dengan adanya sanksi pajak, peraturan dapat terlaksana. Bukan hanya itu saja, sanksi pajak juga sangat berpengaruh terhadap pemungutan pajak Indonesia yang menerapkan sistem self assessment system. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Dalam hasil penelitian ini sanksi yang diberikan kepada wajib pajak tidak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini karena masyarakat yang belum merasakan manfaat pajak, sehingga tidak memuaskan masyarakat dalam melaporkan besarnya pajak mereka. Kedua, karena kesadaran masyarakat akan kepatuhan wajib pajak untuk pembangunan kota masih sangat kurang. Ketiga, sanksi pajak yang diberikan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan tidak memberikan efek jera bagi wajib pajak. Hal ini terjadi karena sanksi perpajakan hanya legalitas dalam peraturan, untuk tindakan atas pelanggaran tersebut belum ditindak secara tegas oleh aparat pemerintah. Fenomena itulah yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanya sebatas peraturan. Keempat, tidak adanya pemahaman secara umum akan hubungan yang vital diantara kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak hal ini dikarenakan perbedaan pemahaman pribadi dari setiap orang akan pentingnya pajak untuk pembangunan kota. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Subekti (2016) yang menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang dibuktikan oleh peneliti Andinata (2015) juga menunjukkan hal yang sama sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Modernisasi Sistem Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak**

Berdasarkan hasil dari perhitungan hipotesis keempat dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Dengan demikian modernisasi sistem administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Beberapa bentuk layanan diantaranya sebagai berikut: (a) adanya tenaga account representative (AR) adalah aparat yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan serta pengawasan secara langsung terhadap wajib pajak tertentu yang telah ditugaskan kepadanya. (b) E-registration adalah sistem pendapatan bagi wajib pajak untuk

mendapatkan nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan identitas lainnya melalui aplikasi atau website secara online yang tersedia. (c)E-filling dan E-SPT merupakan cara penyampaian surat pemberitahuan yang melalui sistem online dan real time. E-filling juga sering disebut e-spt, e-spt yaitu masa/tahunan berbentuk formulir elektronik. Dengan sistem online diharapkan bisa mempercepat pemrosesan data serta transparansi. (d)E-billing suatu sistem yang dibuat oleh direktorat jendral pajak untuk mempermudah pembayaran pajak yang dapat diakses selama 24 jam tanpa harus mengantri di KPP yang membayarnya bisa melalui atm atau internet banking dengan memasukkan ID billing. Sehingga membuat pola pikir dan tingkat laku masyarakat akan untuk mematuhi atauran pajak dapat berlaku di Indonesia. Hasil penelitian Tologana dan Kalalo (2013) menunjukkan sistem administrasi perpajakam modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang dibuktikan oleh peneliti Ariesta dan Lyna (2017) juga menunjukan hal yang sama sistem administrasi perpajakam modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

(1) Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian mengerti fungsi dan manfaat pajak akan kesadaran pajak. Yang dilakukan oleh masyarakat ataupun diri pribadi, sehingga masyarakat atau diri pribadi membayar pajak tanpa ada paksaan membuat meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis pertama (H1) Diterima. (2) Pelayanan pengawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan kepatuhan wajib pajak untuk pembangunan kota masih sangat kurang. Kedua, pengawai KKP Pratama Gubeng yang kurang menyadari masalah serta kesulitan wajib pajak sehingga tidak memuaskan masyarakat. Ketiga, tidak adanya pemahaman secara umum akan hubungan yang vital di antara kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus hal ini dikarenakan perbedaan pemahaman pribadi dari setiap orang akan pentingnya pajak untuk pembangunan kota. Keempat, di era digital seperti ini wajib pajak lebih menyukai untuk mengurus segala sesuatu melalui perangkat elektroniknya daripada harus menunggu dan antri untuk mengurus sesuatu di kantor pajak. Sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak. (3) Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini karena masyarakat yang belum merasakan manfaat pajak, sehingga tidak memuaskan masyarakat dalam melaporkan besarnya pajak mereka. Kedua, karena kesadaran masyarakat akan kepatuhan wajib pajak untuk pembangunan kota masih sangat kurang. Ketiga, sanksi pajak yang diberikan bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan tidak memberikan efek jera bagi wajib pajak. Hal ini terjadi karena sanksi perpajakan hanya legalitas dalam peraturan, untuk tindakan atas pelanggaran tersebut belum ditindak secara tegas oleh aparat pemerintah. Fenomena itulah yang membuat wajib pajak beranggapan bahwa sanksi perpajakan hanya sebatas peraturan. Keempat, tidak adanya pemahaman secara umum akan hubungan yang vital diantara kepatuhan wajib pajak dengan sanksi pajak hal ini dikarenakan perbedaan pemahaman pribadi dari setiap orang akan pentingnya pajak untuk pembangunan kota. Sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak. (4) Sistem modernisasi administrasi pajak berpengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya penerapan modernisasi sistem administrasi pajak (account representative, E-registration, E-filling, E-SPT, E-billing) maka juga semakin tingginya kepatuhan wajib pajak. Sehingga hipotesis keempat (H4) diterima.

### **Saran**

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menambahkan atau menggunakan variabel lain untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, selain itu objek penelitian tidak hanya di KKP Gubeng tetapi banyak sekali KKP Pratama di Indonesia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andinata, M. C. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak ( Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya ). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* 4(2) 1-15.
- Ariesta dan Lyna. 2017. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengatuhan Korupsi, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Paratama Semarang. *Jurnal Akuntansi Dewantara* 1(2).
- Candra, R., H. Wibisono, dan Mujilan. 2013. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Manajemen dan akuntansi* 1(1): 40.
- Elfin, S., H. Sabijino, dan J. D. L Warongan. 2017. Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* 12(2): 917-927.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harahap. 2004. *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia*. BPFE UGM. Yogyakarta.
- Ilyas, B., Wirawan, dan R. Button. 2010. *Hukum pajak*. Salemba Empat. Jakarta.
- Jatmiko, A. N. 2006. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang. *Tesis*. Program S2 Sains Akuntansi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kundalini, P. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Edisi Revisi. Andi. Yogyakarta.
- Muliari, N. K. dan P. S. Setiawan. 2010. 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 Akuntansi dan Bisnis* 6(1): 1-23.
- Rahayu, S. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Rahman, A. 2010. Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dengan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi* 6(1).
- Rustiyaningsih, S. 2011. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak*. Widya Warta No.02 Tahun XXXV ISSN 0854-1981. Madiun.

- Santosa, W. 2008. Analisis Risiko Ketidakpatuhan Wajib Pajak Sebagai Dasar Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Keuangan Publik* Vol 5: 55-59
- Subekti, S. I. 2016. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Badan Hotel Di DIY). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R & D*. Edisi 3. Alfabeta. Bandung.
- Supadmi. 2010. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*.
- Suryadi. 2006. Model Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey Diwilayah Jatim. *Jurnal Keuangan Publik* (4)1: 105-121.
- 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 Ssitem 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.
- Winerungan, O. L. 2013. Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.3 ISSN: 960-970.