

## PENGARUH PENGETAHUAN, MODERNISASI PELAYANAN, DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEMAUAN MEMBAYAR PAJAK

Finta Duwinta Bestari  
Fintadwintabestari02@gmail.com  
Lailatul Amanah

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research is meant to examine the influence of knowledge, service modernization, and tax sanctions to the willingness to pay taxes on the Tax Office (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. This research is used quantitative research method. The object of this research is tax payers of personal who ever listed at Tax Office (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. The sample is used 80 respondents. The data of this research has been obtained by issuing the questioner. The measurement scale of this research has been done by using Likert. The sample collection method has been done by using accidental sampling.e. sample collection based on accidental and ease of sampling to the Taxpayer who was in the place of sampling. The result of the issuing questionnaire to the respondents were processed by using multiple linear regression in SPSS version 20. The result of this research show that the taxation knowledge give significant influence to the willingness to pay taxes with coefficient regressions is 0,087 and the significance level is 0,296. The tax sanctions gives positive influence to the willingness to pay taxes with coefficient regressions is 0,143 and significance level is 0,008.*

*Keywords: Taxation knowlence, servicemodernization, tax sanctions, the willingness to pay taxes.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, modernisasi pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Surabaya Tegalsari. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Data pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan dan kemudahan pengambilan sampel pada Wajib Pajak yang sedang berada ditempat pengambilan sampel. Hasil penyebaran kuesioner dalam penelitian yang didapat dari responden diolah dengan menggunakan regresi linear berganda dalam SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,574 dan tingkat signifikansi 0,000. Modernisasi Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,087 dan tingkat signifikansi 0,296. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,143 dan tingkat signifikansi 0,008.

**Kata kunci:** Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Pelayanan, Sanksi Pajak, Kemauan Membayar Pajak.

## PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara sekaligus menjadi sektor yang potensial dalam rangka mensukseskan pembangunan negara. Untuk itu peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

Salah satu sarana yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya adalah merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jendral Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus melaksanakan terobosan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak melalui kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan. Salah satu langkah yang diambil oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) adalah melakukan reformasi dibidang perpajakan (*tax reform*). Langkah yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan negara ialah dengan mengubah Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 1983 diubah dengan UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Indonesia telah mengganti sistem pemungutan pajaknya dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memiliki wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sedangkan *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Penerapan *Self Assessment System* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Pada dasarnya tingkat kepatuhan masyarakat di Indonesia masih rendah, perlu di tumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sistem *Self Assessment System* diberlakukan sejak terjadinya reformasi perpajakan Indonesia pada tahun 1983 dengan diterbitkan seperangkat peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan yang menggantikan perundang-undangan yang dibuat oleh Pemerintah Kolonial Belanda, seperti Ordonansi Pajak Pendapatan 1994 dan Ordonansi Pajak Perseroan 1925. Reformasi perpajakan tidak berhenti sampai situ saja karena pada akhir tahun 2001 pemerintah melakukan kesepakatan dengan *International Monetary Fund* (IMF). Isi dari kesepakatan itu adalah untuk memperbaharui paket program kebijakan ekonom dan keuangan. Salah satunya perbaikan administrasi perpajakan. Reformasi perpajakan dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur. Tahap pertama dilakukan pada tahun 2002 -2009. Pada periode tersebut DJP melakukan dua buah perubahan mendasar. Yang pertama adalah Reformasi Administrasi dan yang kedua adalah reformasi kebijakan. Untuk tahapan kedua reformasi perpajakan dilakukan antara tahun 2009-2012. Pada tahap ini perubahan DJP difokuskan kepada pengembangan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi informasi dalam administrasi perpajakan. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan sebuah perubahan substansial dan belum pernah dijalankan pada perubahan sebelumnya, termasuk juga pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi. Besarnya harapan perubahan yang dilakukan dalam reformasi perpajakan ini tampak sebagai upaya untuk mewujudkan DJP baru. DJP baru adalah DJP

yang menjalankan administrasi perpajakan secara modern, berorientasi pada pelayanan kepada wajib pajak, dan memiliki nilai-nilai organisasi baru yang kuat.

Tujuan dari modernisasi perpajakan antara lain, tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maupun wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

## TINJAUAN TEORETIS

### *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB), dijelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Ajzen, 1991), yaitu: (1) Normatif Beliefs, yaitu keyakinan tentang harappanormatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs and motivation comply). Menurut Arum (2012) ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (normative beliefs). (2) Behavioral Beliefs, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (beliefs strenght and outcome evaluation). Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (3) Control Beliefs, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (control beliefs) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power).

### **Pajak**

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar oleh Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan kemakmuran masyarakat umum.

Masyarakat Wajib Pajak atau Badan yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak yang dibayar oleh wajib pajak dimaksudkan untuk membantu pemerintah dalam membiayai keperluan penyelenggaraan kenegaraan yakni pembangunan nasional, dimana pelaksanaan pembangunan nasional diatur dalam Undang-Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara. (Putri, 2016).

### **Jenis Pajak**

Penggolongan pajak berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia dapat dibedakan menjadi 2 yaitu, *pertama*, pajak pusat adalah semua jenis pajak yang lembaga pemungutnya adalah Pemerintah Pusat yang dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Kementerian keuangan. *Kedua*, Pajak Daerah adalah jenis pajak yang lembaga pemungutnya adalah Pemerintah Daerah baik di tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota.

### **Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran

rakyat. Menurut ketentuan Undang-Undang pajak penghasilan, setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP) dalam setahun, akan dikukuhkan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi dan akan diberikan NPWP.

### **Pajak Penghasilan**

Pajak penghasilan ialah pajak yang dikenakan terhadap subyek pajak atas penghasilan yang diterima dalam tahun pajak. Oleh karena itu Pajak Penghasilan melekat pada subjeknya. Subjek pajak akan dikenakan pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, subjek pajak penghasilan adalah sebagai berikut: *Pertama*, Subjek pajak pribadi adalah orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan. *Kedua*, Subjek pajak harta warisan yang belum dibagi. *Ketiga*, Subjek pajak badan yaitu badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah.

### **Fungsi Pajak**

Dalam Resmi (2009: 3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Fungsi Sumber Keuangan Negara (*budgetair*) adalah pajak berfungsi sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran belanja negara yang berguna untuk kepentingan masyarakat. Sedangkan fungsi Pengatur (*regulerend*) adalah sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

### **Syarat Pemungutan Pajak**

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor negara, maka pemungutan agar tidak menimbulkan berbagai hambatan atau perlawanan dari pihak yang dipungut, maka harus memenuhi beberapa syarat, antara lain yaitu: *Pertama*, pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan dari masing-masing wajib pajak. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak atas utang pajak yang telah ditetapkan. *Kedua*, pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis). Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warganya. *Ketiga*, pemungutan pajak tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis). Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat. *Keempat*, pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial). Syarat finansial ini sejalan dengan fungsi *budgetair*, yaitu bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang akan digunakan untuk menutup sebagian pengeluaran negara. *Kelima*, sistem pemungutan pajak harus sederhana. Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-Undang perpajakan yang baru.

### **Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011) supaya pemungutan pajak dapat berjalan dengan semestinya maka dikelompokkan menjadi tiga. *Pertama*, *Official Assessment System* adalah sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak dan badan. *Kedua*, *Self Assessment*

*System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ketiga, *With Holding System* adalah suatu sistem pemugutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang berada pada pihak ketiga dan bukan fiskus maupun wajib pajak yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

### **Pengetahuan Tentang Perpajakan**

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk mengetahui suatu objek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat indera maupun lewat nalar, dapat juga objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan.

Pengetahuan perpajakan adalah tentang pola pikir dan kemampuan seorang wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan baik soal tarif pajak, fungsi pajak, dan manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

### **Modernisasi atas Pelayanan Perpajakan**

Modernisasi Pelayanan Perpajakan adalah kemajuan jaman yaitu pelayanan perpajakan berbasis teknologi informasi (IT) merupakan sebuah solusi yang tepat yang tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas, dan terpercaya, tetapi juga mendukung kesederhanaan sistem perpajakan dan membantu terwujudnya *good governance*. penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan penggunaan teknologi komunikasi dan informasi. Kunci perbaikan birokrasi yang berbeli-belit adalah perbaikan *business process*, yang mencakup metode, sistem, dan prosedur kerja.

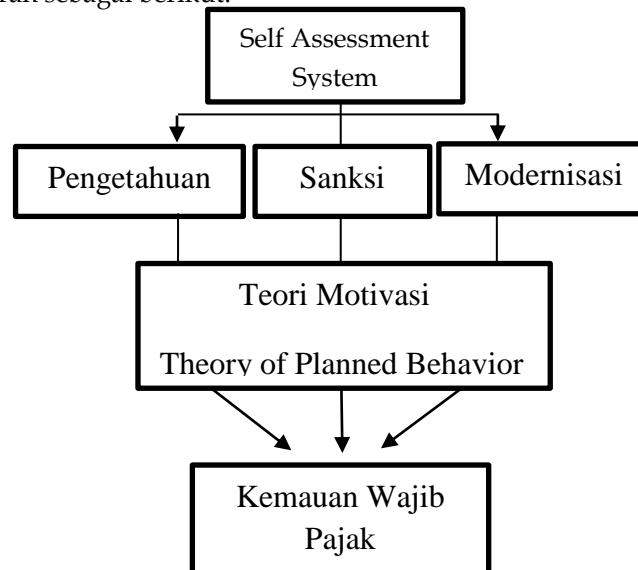
### **Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak**

Sanksi adalah suatu ancaman atau tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan suatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar.

Wajib Pajak juga perlu memahami sanksi apa saja yang diberlakukan supaya Wajib Pajak mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang telah dilakukan ataupun tidak dilakukannya. Menurut Mardiasmo (2009) sanksi pajak ada 2 macam yaitu : (1) Sanksi Administrasi, Sanksi administrasi adalah pengenaan denda, bunga atau kenaikan atas ketidakpatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban administrasi perpajakan. (2) Sanksi Pidana, Hukum pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Sehubungan dengan itu, di bidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan, yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

## Rerangka Pemikiran

Berdasarkan dari tinjauan teoritis dan penelitian terdahulu maka penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh pengetahuan, modernisasi pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kemauan masyarakat membayar pajak. Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini diperlukan adanya kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Rerangka Pemikiran**

## Perumusan Hipotesis

### **Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Perpajakan Tingkat pengetahuan mengenai perpajakan menjadi hal penting dalam menentukan sikap perpajakan dan perilaku wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Jika pengetahuan Wajib Pajak rendah, maka kepatuhan Wajib Pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun Wajib Pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajiban pajaknya, Wajib Pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajibannya karena dia sendiri tidak memahami undang-undang dan tata cara perpajakan, hal ini akan mengakibatkan kepatuhan wajib pajak rendah. Pengetahuan mengenai perpajakan meliputi pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, melakukan perhitungan pajak sesuai dengan pajak yang terutang yang ditanggung Wajib Pajak, melakukan penyeteroran pajak secara tepat waktu sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan dan melaporkan atas penyeteroran pajak yang telah dilakukan di tempat yang telah ditetapkan dan pada waktu yang telah ditentukan. Apabila Wajib Pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak dan tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat. Menurut Muslin (2007) semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka akan semakin kecil kemungkinan Wajib Pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H 1: Pengetahuan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.**

## **Modernisasi atas Pelayanan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak.**

Semenjak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program perubahan (change program) atau reformasi perpajakan yang secara singkat biasa disebut modernisasi. Adapun tujuan dari program modernisasi ini adalah pelaksanaan good governance, yaitu penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang ditempuh dalam hal ini adalah pemberian layanan prima sekaligus pengawasan intensif kepada para Wajib Pajak. Administrasi perpajakan dituntut bersifat dinamis sebagai upaya peningkatan penerapan kebijakan perpajakan yang efektif. Kriteria fisibilitas administrasi menuntut agar sistem pajak baru meminimalisir biaya administrasi (administrative cost) dan biaya kepatuhan (compliance cost) serta menjadikan administrasi pajak sebagai bagian dari kebijakan pajak (sofyan, 2005). Beberapa karakteristik modernisasi administrasi perpajakan adalah seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, seluruh Wajib Pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan secara on-line, seluruh Wajib Pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT) dan monitoring kepatuhan Wajib Pajak dilaksanakan secara intensif. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

**H2: Modernisasi Pelayanan Direktorat Jenderal Pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.**

## **Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat hukumann kurungan dan hukuman penjara. Menurut Resmi (2008) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayarpajak maupun pelaporan SPT, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.**

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan untuk mengukur pengaruh pengetahuan, modernisasi pelayanan, dan sanksi perpajakab terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi adalah kuantitatif Deskriptif. Obyek yang dituju dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang berada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini digunakan teknik non-probalilitas sampling dengan memfokuskan pada accidental sampling. Yang dimaksud dengan Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam pemilihan sampel peneliti tidak memiliki pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan, seseorang diambil

sebagai sampel atau kebetulan mengenal orang tersebut. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah sebanyak 80 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber jawaban responden. Skala pengukuran yang akan digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. yang Menurut Sugiyono (2012) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang, atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena social tertentu.

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

#### **Variabel Dependen**

Variable terikat (dependent variabel), yang dimaksud pada penelitian ini adalah kemauan membayar pajak. Sedangkan variabel bebasnya (independent variabel), dalam penelitian ini adalah pengetahuan tentang peraturan perpajakan, modernisasi atas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Instrument kemauan membayar pajak terdiri dari 4 pertanyaan yang dikembangkan oleh Setyawati (2013) yaitu kemauan wajib pajak untuk mendaftarkan diri untuk mendapat NPWP, usaha wajib pajak untuk mendapatkan informasi mengenai tempat, cara membayar pajak dan batas waktu membayar pajak, kesediaan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku, kesiapan wajib pajak menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk proses membayar pajak.

Instrument pengetahuan tentang peraturan pajak tentang peraturan terdiri dari 4 pertanyaan yang dikembangkan oleh Nugroho (2014), yaitu pengetahuan fungsi dan manfaat pajak, pengetahuan mengisi SPT, membuat laporan keuangan, dan cara menghitung dan membayar pajak dengan benar, pengetahuan akan sifat dan sanksi pajak, dan pengetahuan akan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dari pajak yang dibayarkan.

Instrument atas modernisasi pelayanan dan sistem perpajakan terdiri dari 5 pertanyaan yang dikembangkan oleh Handayani *et al* (2012), yaitu pembayaran melalui *e-banking*, penyampaian SPT melalui *e-SPT* dan *e-Filling*, penyampaian SPT melalui *drop box*, update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet, pendaftaran NPWP melalui *e-Registration*.

Instrument Sanksi Pajak yang diberlakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dijelaskan oleh Menurut Mardiasmo (2009) sanksi pajakada 2 macam yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana.

### **Teknik Analisis Data**

#### **pengujian Instrumen**

Kesimpulan yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan hasil pengujian data yang meliputi: pengeditan, pemberian kode, dan pemrosesan data. Sebelum data hasil penelitian ini dianalisis, terlebih dahulu perlu dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji akurat atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan akurat jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Pengujian validitas kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan *software* statistic yaitu SPSS.



### Uji Reliabilitas

Uji realibilitas yaitu suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dari kuisioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai conbrach alpha diatas 0.6 (Ghozali, 2009) Semakin nilai instrument mendekati satu maka nilai reliabilitas data semakin terpercaya untuk masing-masing variabel (A'yun, 2017).

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis Ordinary least Square (OLS), jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memenuhi persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistic atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linier, misalnya uji multikolinearitas tidak dapat digunakan pada analisis regresi linier sederhana dan uji antokorelasi tidak perlu diterapkan pada data cross sectional.

### Uji Normalitas

Ghozali (2009), menyatakan bahwa uji normalitas untuk menguji apakah model regresi variabel independen dan variabel dependennya memiliki distribusi data normal atau tidak normal. model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Maka uji normalitas tidak dilakukan pada masing-masing variabel saja tetapi pada nilai residunya. Uji normalitas menyatakan bahwa pada dasarnya normalitas dapat dideteksi denga melihat penyebaran data pada sumbu diagonal atau grafik dengan melihat historagam dari residunya.

### Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2006), Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi Antara satu atau semua variabel bebas (independen). Teknik untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonearitas didalam model regresi pada penelitian ini adalah dengan dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor*. Pada umumnya jika  $VIF < 10$  maka hasil pengujian bebas dari masalah Multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskeditas memiliki tujuan yaitu menguji apakah dalam model regresi dapat terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Jika *variance* dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka hal tersebut dikatakan homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2006).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda metode analisi yang digunakan adalah metode analisis linier berganda. Menurut Sugiyono (2014:277) bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud memperkirakan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediato dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Persamaan regresi untuk menguji hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

$$\text{KMP} = a + b_1\text{PP} + b_2\text{MPP} + b_3\text{SP} + e$$

Keterangan :

KMP : Kemauan membayar pajak

b : Koefisien regresi

a : Konstanta

PP : Pengetahuan Perpajakan

MPP : Modernisasi Pelayanan

SP : Sanksi Pajak

E : Error

### Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai dari koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Apabila  $R^2$  semakin kecil, maka kemampuan variabel-variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen rendah. Apabila  $R^2$  mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### Uji *Goodness of Fit* dengan Uji F

Uji *Goodness of Fit* dengan Uji F, digunakan untuk menguji kelayakan model regresi linier berganda. Model *Goodness of Fit* bisa dilihat dari nilai statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan suatu pengaruh variabel independen yang dimasukkan dalam model terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi dan Kualitas e-Registration terhadap Kemauan Membayar Pajak.

### Uji t

Uji digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $P \text{ value} < \alpha (0,05)$ , artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen, maka hipotesis didukung. Jika  $P \text{ value} > \alpha (0,05)$ , artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, maka hipotesis tidak didukung.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Pegumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada setiap responden yaitu Wajib Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Tegalsari, responden yang ditemui sebagian besar merupakan individu yang memiliki pekerjaan dari pada menciptakan pekerjaan. Proses pengumpulan data yaitu dilakukan sejak tanggal 1 Februari 2018-12 Februari 2018. Kuisioner yang telah berhasil disebarkan kepada responden Wajib Pajak yaitu sebanyak 80 buah kuisioner. Didalam kuisioner terdiri dari data pribadi responden wajib pajak sebagai informasi atas identitas responden yang memberikan interpretasi terhadap objektivitas dari penelitian yang meneliti tentang "Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak". Deskripsi data pribadi responden yang diperoleh sebanyak 80 orang dengan menggunakan teknik aksidental sampling.

### Deskripsi Variabel Penelitian

Data-data yang diperoleh diolah dengan menggunakan regresi linear berganda sehingga diperoleh gambaran secara menyeluruh dan jumlah total yang terperinci dari setiap item yang dipertanyakan sehingga akan mudah untuk diinterpretasikan secara

kuantitatif. Di dalam kuesioner yang telah disebar terdapat 29 buah pertanyaan, yang terdiri dari 20 pertanyaan yang menyangkut tentang Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan yaitu 4 pertanyaan menyangkut penerapan e-Registration, 7 pertanyaan menyangkut penerapan e-SPT, dan 9 pertanyaan menyangkut penerapan e-Filing. Serta 9 pertanyaan menyangkut tentang Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari variabel-variabel tersebut memiliki distribusi yang besar didalam ini dimana itu semua menjadi bahan-bahan pokok yang akan di teliti.

**Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan guna mengukur seberapa jauh ketepatan sah atau tidaknya suatu kuisisioner dalam melakukan fungsi ukurnya. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan perhitungan koefisien korelasi Person Product Moment:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

variabel	item	r-tabel	r-hitung	keterangan
Pengetahuan	1	0,2199	0.895	valid
	2	0,2199	0.657	valid
	3	0,2199	0.643	valid
	4	0,2199	0.895	valid
Modernisasi Pelayanan	1	0,2199	0.801	valid
	2	0,2199	0.524	valid
	3	0,2199	0.642	Valid
	4	0,2199	0.640	Valid
	5	0,2199	0.801	Valid
Sanksi pajak	1	0,2199	0.521	Valid
	2	0,21899	0.717	Valid
	3	0,2199	0.779	Valid
	4	0,2199	0.737	Valid
	5	0,2199	0.682	valid
	6	0,2199	0.725	valid
	7	0,2199	0.61	valid
Kemauan membayar pajak	1	0,2199	0.705	valid
	2	0,2200	0.884	valid
	3	0,2201	0.755	valid
	4	0,2202	0.884	valid
	5	0,2203	0.828	valid

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa hasil pengujian validitas indikator dari semua variabel bebas maupun variabel terikat menunjukkan hasil valid, karena nilai signifikansinya kurang dari 0,05 sehingga dinyatakan bahwasemua variabel penelitian telah valid.

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna menguji jika instrumen tersebut digunakan untuk beberapa kali pada objek yang sama maka akan menghasilkan hasil yang sama. Dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,06 atau 60% maka pertanyaan atau indikator dikatakan reliabel. Berikut hasil pengujian reliabilitas :

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's	Koefisien	Keterangan
	Alpha $\alpha$	Alpha	
Pengetahuan Pajak	0.778	0.60	Reliable
Modernisasi Pelayanan	0.712	0.60	Reliable
Sanksi Pajak	0.810	0.60	Reliable
Kemauan Bayar Pajak	0.870	0.60	Reliable

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa indikator dari masing-masing subvariabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan reliabel. Karena semua nilai Alpha Cronbach dari beberapa variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0,6 maka seluruh variabel tersebut dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji Asumsi Klasik bertujuan untuk menguji asumsi mana yang harus dipenuhi dalam menganalisis regresi.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Normalitas**

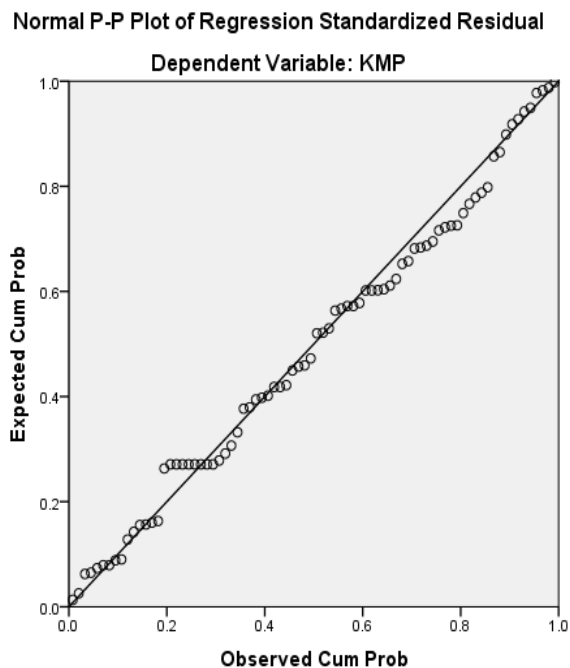
		Unstandardized Residual
N		80
	Mean	0000000
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1.39590516
	Absolute	.072
Most Extreme Differences	Positive	.070
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		.641
Asymp. Sig. (2-tailed)		.806

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,806 yang mana artinya nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.



Sumber: Data Primer Diolah  
**Gambar 2**  
**Grafik Pengujian Normalitas Data**

Dari grafik pada Gambar 2 dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi normal yang mana dijelaskan dengan titik-titik yang mengikuti arah garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu X (Observed Cum Prob) dengan sumbu Y (Expected Cum Prob).

**Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2001). Menurut (Ghozali, 2011: 106) *Tolerance* (TOL) dan *Fariance Inflation Factor* (VIF) digunakan untuk mengetahui apakah terjadi multikolinieritas atau tidak. Jika dari hasil pengujian diperoleh nilai TOL lebih dari 0,10 dan nila VIF kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan bebas dari gejala multikolinieritas. Pada tabel 12 dibawah ini merupakan hasil uji dari multikolinieritas:

Tabel 4  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
PP	0.781	1.280
MPP	0.876	1.142
SP	0.876	1.141

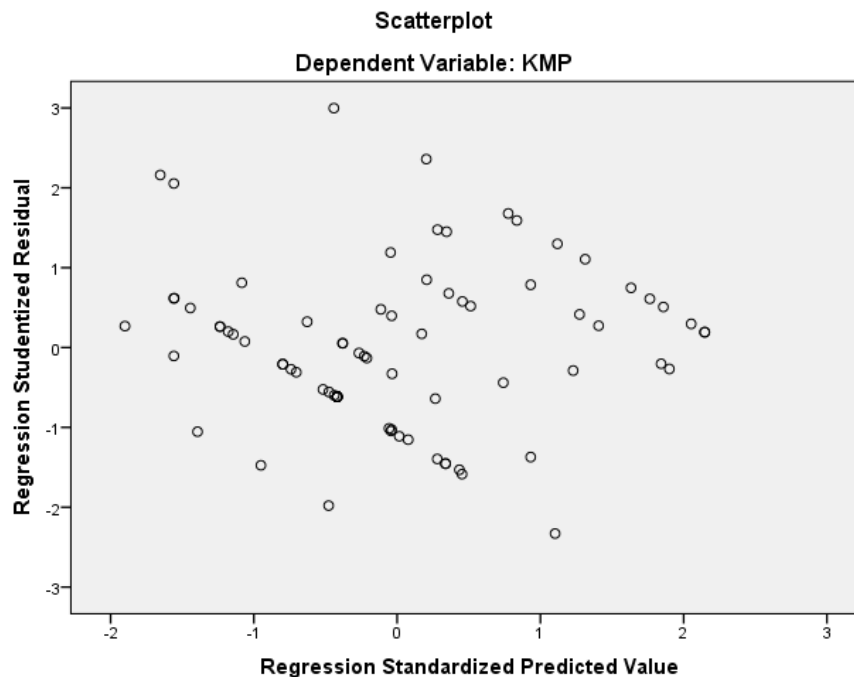
Dependent variable : KMP

Sumber: Data Primer Diolah

Pada tabel 4 menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas karena nilai *Tolerance* (TOL) menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai TOL > 0.10 dan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai VIF < 0.10. Sehingga dengan hasil tersebut variabel dapat digunakan karena bebas dari multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau untuk melihat penyebaran data. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat ditunjukkan dalam gambar sebagai berikut:



**Sumber: Data Primer Diolah**  
**Gambar 3**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan Gambar 3 menunjukkan gambar data yang menyebar kesegala arah secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola disatu bagian sehingga dapat disimpulkan model regresi adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Pelayanan, dan Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak. Berdasarkan hasil perhitungan pengolahan data dengan bantuan computer program SPSS.20 maka diperoleh persamaan regresi linier berganda berikut:

Tabel 5  
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.090	2.062		2.953	.004
PP	.574	.86	.588	6.676	.000
MPP	.087	.083	.088	1.053	.296
SP	.143	.053	.225	2.709	.008

Sumber: Data Primer Diolah

(MPP) sebesar 0,087 yang artinya jika Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda yang signifikan sebagai berikut:  
 $KMP = 6.090 + 0.574PP + 0.087MPP + 0.143SP.$

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

Menurut Ghozali (2011:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel variabel dependennya, sedangkan koefisien korelasi berganda ( $R$ ) adalah perkiraan seberapa jauh pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah 0 sampai 1, semakin nilai koefisien mendekati angka 1 maka variabel independen yang ada dalam penelitian hampir mampu secara keseluruhan memprediksi varian variabel dependen. Dan sebaliknya, apabila nilai koefisien mendekati angka 0 maka variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen. Pengolahan data akan menggunakan bantuan SPSS.20 nampak pada Tabel 6:

Tabel 6  
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	rror of the Estimate
	0,734	0,539	0,521	1.42319

Sumber: Data Primer Diolah

Dengan melihat hasil output SPSS 20.0 nilai koefisien korelas  $R$  menunjukkan seberapa erat hubungan antara variabel pengetahuan, modernisasi pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari dengan nilai sebesar 0,734 atau 73,4%.

Nilai R Square ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat yaitu variabel Kemauan Membayar Pajak. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,539 yang berarti bahwa sebesar 53,9% Kemauan Membayar Pajak dapat dijelaskan oleh variabel Pengetahuan, Modernisasi Pelayanan, dan Sanksi Pajak. Sedangkan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

**Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji goodness of fit yang dimaksudkan adalah uji kelayakan model (uji F). Pada uji F digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak digunakan atau tidak, dapat dilihat dari tingkat signifikansinya. Pada uji F apabila nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka model regresi tidak fit atau tidak layak. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi pada uji F  $< 0,05$  maka model regresi fit atau layak digunakan pada penelitian. Uji F bisa dijelaskan dengan menggunakan analisis varian (analysis of variance = ANOVA) yang nampak pada Tabel 7

**Tabel 7**  
**Hasil Uji F**  
**Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	180.064	3	60.021	29.633	.000 <sup>b</sup>
Residual	153.936	76	2.025		
Total	334.000	79			

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan dimana F sebesar 29,633 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05 menjelaskan bahwa tampak dari tingkat signifikansi pada uji  $F < 0,05$ , sehingga sesuai dengan kriteria yang ada didalam penelitian ini model regresi bersifat Fit.

#### Uji t (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2011:98) uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independent yang terdiri dari PP, MPP, SP secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen yaitu Kemauan Membayar Pajak (KMP).

Penilaiannya adalah jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dengan arti variabel bebas memiliki pengaruh signifikansi secara individual terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_1$  ditolak dengan arti tidak ada pengaruh yang signifikan secara individual antar variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berikut terlampir hasil perhitungan uji  $t$  dengan menggunakan SPSS.20

**Tabel 8**  
**Hasil Uji t**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.090	2.062		2.953	.004
PP	.574	.86	.588	6.676	.000
MPP	.087	.083	.088	1.053	.296
SP	.143	.053	.225	2.709	.008

a. dependen variabel : KMP

Sumber: Data Primer Diolah

Berdasarkan pada Tabel 8 besarnya nilai signifikansi variabel SP pada uji  $t$  sebesar 0,008 yang artinya lebih kecil dari 0,05, dan arah yang ditunjukkan positif. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.



## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t menjelaskan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan akan perpajakan maka semakin meningkat pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. Penting bagi wajib pajak mengetahui dan memahami apa yang akan didapat dari membayar pajak, *benefit* yang akan didapat dari membayar pajak, dan pengaruh terhadap diri sendiri maupun perubahan lebih baik pada lingkungan yang dihasilkan dari membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Peraturan perpajakan yang terumengalami perubahan mengharuskan wajib pajak mengupgrade tingkat pemahaman peraturan perpajakan agar tidak keliru dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak patuh, karena semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima (Prasetyo, 2006).

### **Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t menjelaskan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Dapat disimpulkan bahwa Modernisasi Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang wajib pajak pribadi. Pernyataan tersebut tidak didukung oleh penelitian Violitaa(2015) yang mengatakan bahwa system modernisasi pelayanan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. menurut Mokolinug dan Budiarmo (2013) kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai system pelaporan digital (e-SPT) menyebabkan masih banyaknya wajib pajak yang tidak menggunakannya dan lebih memilih menggunakan SPT manual. Karena wajib pajak merasa mengisi SPT secara manual lebih efektif dan efisien.

### **Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kemauan Membayar Pajak**

Berdasarkan hasil dari uji t menjelaskan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Surabaya Tegalsari.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, menunjukkan sanksi-sanksi yang sudah diterapkan dapat dipahami wajib pajak dan menjadikan pajak bersifat memaksa dengan tujuan agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak patuh, karena semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima (Prasetyo, 2006).

Salah satu penyebab rendahnya kemauan membayar pajak adalah kurangnya pengetahuan akan definisi dan benefit dari membayar pajak. Relisasi dilapangan mengenai peraturan perpajakan diketahui seringkali mengalami perubahan. Dan sanksi-sanksi pajak yang telah diberlakukan masih belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut menyebabkan wajib pajak menjadi meremehkan sanksi pajak dan merasa bingung dan rumit. Wajib pajak juga berpendapat bahwa mengurus kewajiban perpajakan itu sangatlah rumit.

Oleh karena itu, merupakan tugas dari aparat pajak untuk selalu memberikan informasi terbaru serta sosialisasi secara cepat dan tepat terhadap perubahan-perubahan aturan pajak yang terjadi. Karena pada dasarnya wajib pajak akan lebih memilih untuk membayar pajak dibandingkan dengan sanksi yang diperoleh jika tidak melaksanakan kewajiban tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perugas pajak untuk meningkatkan dan merealisasikan sanksi pajak yang telah diberlakukan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut: (1) Hasil pengujian goodness of fit (uji F) dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini variabel independent (PP, MPP, SP) bersifat fit atau layak. (2) Pengujian Pengetahuan akan Perpajakan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi dikarenakan semakin wajib pajak mengetahui dan memahami apa saja yang akan didapat dari membayar pajak, semakin tinggi pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak. (3) Pengujian Modernisasi Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi dikarenakan modernisasi atau pembaharuan pada variabel ini seperti penetapan kebijakan baru, system pelayanan, tata cara pelayanan dan konsultasi yang ada dianggap kurang berarti oleh wajib pajak orang pribadi (4) Pengujian Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak Orang Pribadi dikarenakan wajib pajak telah memahami sanksi-sanksi yang sudah diterapkan dan menjadikan pajak bersifat memaksa dengan tujuan agar wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian serta hal-hal yang terkait dengan keterbatasan penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut: (1) Dalam penelitian ini hanya meneliti dari 80 responden, diharapkan bagi peneliti selanjutnya lebih banyak responden dan disarankan untuk memperluas ruang lingkup penelitian. (2) Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mencantumkan pertanyaan-pertanyaan kuesioner lebih singkat dan jelas, agar responden tidak bingung dengan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. (3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arum, Harjanti Puspa dan Zulaikha., 2012. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas. *Ejournal-s1.umdip.ac.id//index.php//accounting*. Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 1-8.
- Castrio . 2016. Pengaruh Kemauan, Kesadaran, Pengetahuan, dan Pemahaman, Kualitas Layanan dan Keefektifitasan Sistem Membayar Pajak terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Dengan Penerapan *E-TAX* Sebagai Variabel Moderasi. Program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BPUD). Semarang.
- Khasanah, S.N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan
- Lasnofa, F. dan Misra., 2012. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak (KPP) Pratama Padang. Universitas Andalas.
- Mardiasmo. 2009. Perpajakan edisi revisi. Edisi XIV. Andi. Yogyakarta.
- Nugroho, Y. 2014. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak WPOP yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Pandiangan, L. 2008. *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan*. PT Elex Media Komputido. Jakarta.
- Pendaftaran NPWP Online (e-Registration). <http://www.pajak.go.id/content/pendaftaran-npwp-online-eregistration>. Diakses pada tanggal 24 Oktober 2017.
- Pratomo, A. B. 2015. Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Persepsi, Tingkat Kepercayaan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Setyawati, E. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Stella, R., 2014. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Strategi Direktorat Jendral Pajak, Sanksi Perpajakan dan Religiusitas Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Perpajakan. Volume 1, Nomor 2, Tahun 2014.
- Sumitro, R. 1998. Asas dan Dasar Perpajakan 1. PT Refika Aditama. Bandung.
- Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Waluyo dan W. B. Ilyas. 2007. *Perpajakan Indonesia Buku 1*. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas Studi Kasus pada KPP Pratama Gambir Tiga. Simposium Nasional Akuntansi XIII Purwokerto.
- Wirika, V. 2016. Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi, Tingkat Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kemauan Membayar Pajak. Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

