

## PENGARUH MODERNISASI ADMINISTRASI, SOSIALISASI, SANKSI DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Achmad Rizky Rizaldy  
rizkyrizaldyyy01@gmail.com  
Fidiana

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of tax administration modernization, tax sanction, and fiscal service on the tax payers compliance. While, the population on this research is KPP Pratama Surabaya Krembangan. The research was casual-comparative with quantitative approach. Moreover, the data were primary with survey as the instrument. In line with, the sampling technique used slovin, by distributing questionnaires to the respondents. The number of samples in this study were 86 respondents. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) 23. The research result is the tax administration modernization had positive effect on the tax payers compliance, tax socialization had positive effect on the tax payers compliance, tax sanction had positive effect on the tax payers compliance and fiscal service had positive effect on the tax payers compliance. In brief, the result supported all hypotheses which had been formulated in this research.*

*Keywords: administration modernization, socialization, sanction, service, compliance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Surabaya Krembangan. Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei. Data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *slovin*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 86 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Services Solutions*) versi 23.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini telah mendukung semua hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: modernisasi administrasi, sosialisasi, sanksi, pelayanan, kepatuhan.

### PENDAHULUAN

Pajak merupakan penerimaan Negara yang mempunyai peranannya sangat penting dalam menopang perekonomian Negara. Dimana pajak merupakan sumber utama bagi negara dalam hal penerimaan negara khususnya pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang bertujuan untuk pembiayaan dalam rangka memajukan pembangunan dan kesejahteraan rakyat serta peningkatan fasilitas sarana publik. Pencapaian tujuan tersebut diperlukan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat agar dapat terlaksana dengan baik.

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi negara, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selalu berusaha melakukan reformasi perpajakan. Yaitu melakukan penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan sehingga potensi penerimaan pajak dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial serta memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. salah satu cara yang digunakan adalah melakukan perubahan sistem pemungutan pajak dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*. Mardiasmo (2011:7) menyatakan *Self Assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Dalam penerapan *self assessment system* kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan hal yang sangat penting, karena wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri jumlah pajak terutanganya kemudian secara akurat dan tepat waktu melaporkan dan membayar pajak terutanganya tersebut. Jika kepatuhan wajib pajak tinggi, maka penerimaan pajak Negara juga akan meningkat. Untuk itu perlu dikaji lebih dalam lagi mengenai hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah penerapan sistem administrasi perpajakan yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang merupakan perwujudan dari program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menjadi prioritas reformasi perpajakan. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment*,

Selain itu DJP juga melakukan sosialisasi peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang terus dikembangkan dan disempurnakan. Salah satu tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak.

Masalah lain yang menyebabkan tidak patuhnya wajib pajak adalah kurang meratanya sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan biasanya hanya dilakukan di instansi besar seperti balai kota atau di gedung pemerintah yang hanya melibatkan perwakilan dari masing-masing lini lapisan masyarakat. Sosialisasi perpajakan seharusnya merata kepada seluruh lapisan masyarakat karena sosialisasi yang lebih terperinci dan dekat kepada masyarakat secara langsung adalah sosialisasi yang tepat sasaran, karena semua lapisan masyarakat dapat merasakannya. Sosialisasi pajak belum memasuki instansi kecil seperti kantor kecamatan dan kelurahan yang belum terjamah sehingga wajib pajak kurang memahami makna pajak dan sanksi yang ada di dalam sosialisasi pajak. Masalah sosialisasi pajak yang minim ini terkadang membuat wajib pajak takut dan tertekan terutama saat konsultasi pajak.

Dalam konsultasi pajak, wajib pajak dicecar pertanyaan-pertanyaan yang membuat wajib pajak kesulitan dalam menjelaskan tentang masalah perpajakan dikarenakan wajib pajak kurang memahami pengetahuan perpajakan. Masalah perpajakan yang dialami sebagian Wajib Pajak adalah ketidaktahuan wajib pajak dalam melaporkan dan mendaftarkan pajaknya. Wajib Pajak juga takut akan denda administrasi dikarenakan mereka lalai atau tidak patuh membayarkan pajaknya. Banyak masalah dan kesalahpahaman pajak yang terjadi tetapi wajib pajak dikarenakan sosialisasi perpajakan yang kurang merata. Padahal dengan Sosialisasi Perpajakan yang baik akan memunculkan pemahaman yang benar mengenai prosedur dan tata cara perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak yang lain adalah pada aspek penegak hukum, pemerintah harus menerapkan sanksi yang tegas dan adil kepada setiap wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat menerapkan sanksi pajak, yang dapat berupa denda, bunga maupun kenaikan tarif pembayaran pajak. Penerapan sanksi tersebut diharapkan mampu membuat para wajib pajak lebih patuh dalam membayar pajak. Mardiasmo (2011:59) menyatakan bahwa sanksi perpajakan ini merupakan alat pencegahan dari tindakan pelanggaran norma perpajakan yang berlaku.

Selain modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sanksi pajak, pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemerintah dalam hal ini pihak DJP harus menjalankan fungsi pelayanan dengan baik untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri agar penerimaan pajak bisa terus ditingkatkan. Kepuasan masyarakat atau Wajib Pajak dalam

menerima pelayanan adalah cara yang ditempuh pegawai pajak atau fiskus untuk mengambil simpati masyarakat akan pentingnya pelaksanaan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut: (1) apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (2) apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (3) apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?; (4) apakah sikap fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) untuk menguji pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak; (4) untuk menguji pengaruh sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) kontribusi praktis dalam penelitian ini yaitu, diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (WP) dalam menjalankan kewajiban perpajakan, serta diharapkan dapat memberikan pandangan positif kepada pemerintah terutama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dapat meningkatkan penerimaan negara; (2) kontribusi teoretis dalam penelitian ini yaitu, dapat memberikan atau menambah pengetahuan tentang pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, dan sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi maupun acuan bagi mahasiswa maupun pembaca untuk melakukan penelitian di waktu yang akan datang; (3) kontribusi kebijakan dalam penelitian ini yaitu, bagi Pemerintah terutama Direktorat Jenderal Pajak (DJP) hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan dan gambaran terhadap aspek-aspek yang perlu diperhatikan guna meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Definisi Pajak**

Waluyo (2011:4) menyatakan bahwa pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Menurut Mardiasmo (2011:59) pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke Kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan. Menurut Mardiasmo (2011:1) mengungkapkan bahwa pajak memiliki ciri-ciri yaitu; iuran rakyat kepada negara, berdasarkan Undang-Undang, tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung ditujukan dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### **Modernisasi Administrasi Perpajakan**

Modernisasi administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih. Ciwana (2008:26) menyatakan modernisasi administrasi perpajakan adalah perubahan dalam sistem administrasi dan pembentukan mental aparat pegawai pajak dimana dibentuk suatu sistem guna meningkatkan pelayanan kepada

wajib pajak. Sedangkan menurut Menurut Rahayu dan Lingga (2009), modernisasi administrasi perpajakan adalah pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang muktahir yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Menurut Direktorat Jenderal Pajak penerapan sistem administrasi perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek antara lain, perubahan struktur organisasi dan sistem kerja, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, kode etik pegawai. Modernisasi Administrasi Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan.

### **Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi adalah proses pembelajaran seseorang untuk mempelajari pola hidup sesuai nilai, norma, dan kebiasaan yang ada dijalankannya dalam masyarakat atau kelompok dimana dia berada. Menurut Susanto (dalam Wahono, 2012:80) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri.

Sosialisasi merupakan hal yang tidak terpisahkan dalam upaya peningkatan jumlah Wajib Pajak. Adanya Gerakan Nasional Sadar dan Peduli Pajak yang dicanangkan pemerintah, dimana gerakan ini melibatkan para pejabat tinggi negara, menteri, anggota DPR, MPR, pengusaha besar, masyarakat, media masa, dan sebagainya. Gerakan ini disertai dengan pembenahan kepastian penegakan hukum. Hukum yang terkait pajak haruslah ditegakkan. Berbagai sosialisasi perpajakan terus dilakukan oleh Dirjen Pajak guna mendorong Kepatuhan Wajib Pajak, salah satu bentuknya adalah diadakannya berbagai lomba mulai dari lomba penulisan karya tulis hingga slogan perpajakan.

Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil yang besar dalam mensukseskan sosalisasi perpajakan keseluruhan Wajib Pajak. Penyuluhan melalui berbagai media seperti media cetak, elektronik, spanduk, serta berbagai penyuluhan pajak yang dilakukan Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target penerimaan yang ditetapkan.

### **Sanksi Pajak**

Menurut Mardiasmo, 2006 (dalam Muliari dan Setiawan, 2010) 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. Sanksi pajak terdiri dari dua jenis yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang.

Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan. Masyarakat selama

ini beranggapan bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana.

### **Pelayanan Fiskus**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan fiskus memiliki lebih banyak peran sebagai seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran lebih dari sekedar pemeriksa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan pemberian jasa layanan atau melayani keperluan masyarakat dan organisasi dalam hal ini wajib pajak oleh pegawai pajak/fiskus yang penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller, 2010 (dalam Permatasari, 2014) pelayanan yang baik harus mengandung lima instrument *service quality* yang meliputi: *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak. *Reliability* adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. *Assurance* adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. *Responsibility* adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak. *Emphaty* adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan Wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Rahayu (2010:138) menyatakan jenis-jenis kepatuhan Wajib Pajak antara lain, yang pertama kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting Surat Pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 Maret. Yang kedua kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

### **Pengembangan Hipotesis**

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

Modernisasi administrasi perpajakan adalah perubahan dalam sistem administrasi dan pembentukan mental aparat pegawai pajak dimana dibentuk suatu sistem guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, dan sistem informasi DJP. Selain itu DJP juga melakukan sosialisasi peduli pajak, pengembangan bank data dan *Single Identification Number* serta langkah-langkah lainnya yang terus dikembangkan dan disempurnakan.

Salah satu tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Modernisasi ini diharapkan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak. Dengan memanfaatkan teknologi informasi yang muktahir yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak. Penelitian sebelumnya telah menguji Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan paparan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Peran sosialisasi dalam konteks perpajakan sangat penting karena sosialisasi perpajakan merupakan bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu membangun masyarakat khususnya wajib pajak yang cerdas, jujur, dan benar-benar menyadari perannya di dalam pembangunan bangsa dan negara.

Dari pengertian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan Simanullang *et al.*, (2016) dengan hasil menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan munculnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya dikarenakan tingginya sosialisasi perpajakan yang memberikan informasi pentingnya fungsi pajak bagi masyarakat. Berdasarkan paparan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

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

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

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. Sanksi perpajakan menjadi penting karena pemerintah mulai menerapkan *self assessment system*, yang dengan kata lain wajib pajak diberi kewenangan penuh untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak terutang. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka setiap wajib pajak perlu mengetahui dan memahami sanksi-sanksi apa saja di dalam norma perpajakan yang akan mereka peroleh jika mereka melanggar norma perpajakan yang telah diatur oleh pemerintah, hal ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Senada dengan hal ini penelitian yang dilakukan oleh Triyana (2013) menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan paparan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan adalah cara melayani membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Fiskus merupakan sumber daya

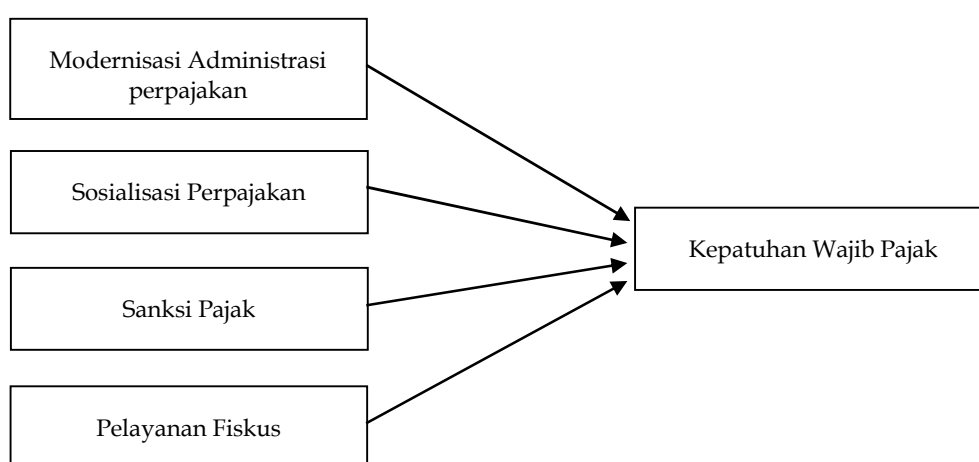
manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Dari pengertian diatas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanullang *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Triyana (2013) menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian ini yang menyebabkan relevannya penelitian ini untuk dilakukan kembali. Berdasarkan paparan tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>4</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Model Penelitian

Model Penelitian dalam penelitian ini adalah:



Gambar 1  
Model Penelitian

## METODE PENELITIAN

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

Penelitian ini merupakan penelitian kausal komparatif (*causal-comparative research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat serta pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena menitikberatkan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Krembangan.

### Teknik Pengumpulan Data

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo yang berjumlah 363.397 orang. Mengingat keterbatasan penulis, maka untuk menentukan jumlah sampel penelitian yang akan menjadi responden dalam penelitian ini, penulis akan melakukan pembatasan jumlah sampel dengan menggunakan formulasi *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (e)^2 N} = \frac{363.397}{1 + (0,1)^2 363.397} = \frac{363.397}{3.634,97} = 99,97$$

Sehingga dari perumusan tersebut, jumlah sampel penelitian akan ditetapkan sebanyak 99,97 atau 100 orang. Dalam pengambilan sampel, teknik yang digunakan adalah teknik *Sampling Insidental*.

*Sampel Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014:126).

### **Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek merupakan jenis data penelitian berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian. Data subjek dalam penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang menjadi sasaran penelitian yang berisikan daftar pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada responden.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan cara metode survei yang dimana metode pengumpulan data yang menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan cara pengumpulan data di mana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis (Sanusi, 2014:105). Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:199).

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

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan, sebuah perubahan dalam sistem administrasi dan pembentukan mental aparat pegawai pajak dimana dibentuk suatu sistem guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Untuk mengukur variabel ini menggunakan *skala likert*. Menurut Rahayu (2010:110) terdapat 4 indikator yang mempengaruhi modernisasi administrasi perpajakan, yaitu restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, penyempurnaan manajemen sumber daya manusia dan pelaksanaan *Good Governance*.

Sosialisasi perpajakan, merupakan upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Untuk mengukur variabel ini menggunakan *skala likert*. Menurut Yogatama (2014) terdapat 4 indikator yang mempengaruhi sosialisasi perpajakan, yaitu; tata cara sosialisasi, frekuensi sosialisasi, kejelasan sosialisasi pajak dan pengetahuan perpajakan.

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. Untuk mengukur variabel ini menggunakan *skala likert*. Menurut Setiawan (2011:4) terdapat 4 indikator yang mempengaruhi sanksi pajak, yaitu; Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan WP dalam membayar pajak, sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada WP yang melanggar, sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan dan penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Pelayanan Fiskus, dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Untuk mengukur variabel ini menggunakan *skala likert*. Menurut Kundalini (2015) terdapat 3 indikator yang mempengaruhi pelayanan fiskus, yaitu; sikap pegawai pajak, cara pegawai melayani wajib pajak dan pemberian informasi kepada wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak, merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan



didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Untuk mengukur variabel ini menggunakan *skala likert*. Menurut Madewing (2013) terdapat 5 indikator yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu; pendaftaran pajak, penghitungan pajak, pembayaran pajak, pelaporan surat SPT dan pembukuan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis yang dimana perhitungannya menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 23 yang bertujuan untuk menentukan pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Tahap-tahap dalam mengelola data setelah data terkumpul adalah sebagai berikut:

### Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda yang digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tes statistik regresi berganda dengan menggunakan model sebagai berikut :

$$KWP = \alpha + \beta_1 MAP + \beta_2 SPN + \beta_3 SPK + \beta_4 PFS + \varepsilon$$

Keterangan :

KWP	: Kepatuhan Wajib Pajak
$\alpha$	: Konstanta
MAP	: Modernisasi Adminstrasi Perpajakan
SPN	: Sosialisasi Perpajakan
SPK	: Sanksi Pajak
PFS	: Pelayanan Fiskus
$\beta_1 \beta_2 \beta_3 \beta_4$	: Koefisien Regresi
$\varepsilon$	: <i>Error</i>

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dikatakan sebagai kriteria ekonometrika untuk melihat apakah hasil estimasi memenuhi dasar linier klasik atau tidak dan pengujian ini dilakukan untuk memperoleh persamaan yang baik dan mampu memberikan estimasi yang handal. Pengujian ini dilakukan untuk pengujian terhadap tiga asumsi klasik, yaitu: normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 23.

Pertama, uji normalitas yaitu digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat. Untuk menguji apakah distribusi normal atau tidak dapat dilihat melalui normal *probability plot* dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Data normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005:110).

Kedua, uji multikolinearitas yaitu digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinietitas adalah dengan melihat *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,1 atau nilai VIF di bawah 10. Multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan menganalisis matriks korelasi variabel independen.

Apabila antar variabel independen terdapat korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,09), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas (Ghozali, 2011).

Ketiga, uji heteroskedastisitas yaitu digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap homoskedastisitas (Ghozali, 2009). Model regresi yang baik adalah yang berjenis homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas menurut (Ghozali, 2009) yaitu: (1) jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas; (2) jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Uji Kelayakan Model (Uji F)**

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) (Ghozali, 2011). Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berarti bahwa secara bersama-sama seluruh variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $F \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Uji  $R^2$  digunakan untuk mencari seberapa besar variasi variabel independen dapat menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap naik turunnya variasi nilai variabel dependen. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  menunjukkan besarnya variabel-variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel-variabel independen. Sebaliknya, makin kecil nilai  $R^2$ , maka semakin kecil variasi variabel dependen yang dapat di jelaskan oleh variasi variabel independen.

### **Uji Hipotesis (Uji Statistik t)**

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara melakukan uji t adalah dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha=5\%$ ) (Ghozali, 2011). Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut: Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $t \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan faktor yang digunakan dalam model penelitian yaitu mengenai modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang telah di isi oleh responden, diolah dengan menggunakan SPSS versi 23.0 dengan menggunakan hasil perhitungan yang tersaji pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	T	Sig.
1 (Constant)	3.204	2.847	1.125	.264
MAP	.174	.071	2.441	.017
SPN	.188	.050	3.787	.000
SPK	.263	.110	2.385	.019
PFS	.301	.094	3.213	.002

a. Dependent Variable: KWP

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1, maka penjelasan kepatuhan wajib pajak dapat dimasukkan ke dalam persamaan regresi berganda sebagai berikut:

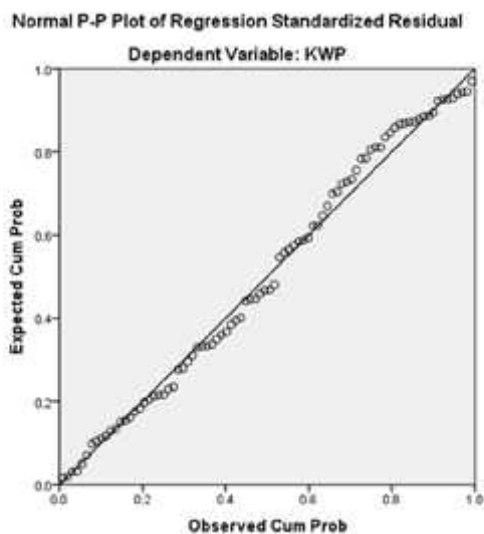
$$KWP = 3,204 + 0,174MAP + 0,188SPN + 0,263SPK + 0,301PFS + e$$

Persamaan regresi yang didapat menunjukkan variabel modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus memiliki koefisien yang bertanda positif. Penjelasan untuk persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut; (1) nilai koefisien MAP sebesar 0,174, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel MAP dengan variabel KWP. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa jika modernisasi administrasi perpajakan semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika modernisasi administrasi perpajakan semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak; (2) nilai koefisien SPN sebesar 0,188, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel SPN dengan variabel KWP. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa jika sosialisasi perpajakan semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika sosialisasi perpajakan semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak; (3) nilai koefisien SPK sebesar 0,263, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel SPK dengan variabel KWP. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa jika sanksi pajak semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika sanksi pajak semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak; (4) nilai koefisien PFS sebesar 0,301, karena koefisien bertanda positif menunjukkan bahwa adanya hubungan yang searah antara variabel FPS dengan variabel KWP. Hal ini dapat di interpretasikan bahwa jika pelayanan fiskus semakin baik, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya jika pelayanan fiskus semakin buruk, maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi antara variable *dependen* (terikat) dan variable *independen* (bebas) keduanya memiliki distribusi normal atau tidak yang dapat dilihat dengan menggunakan Normal P-P Plot dan Diagram Histogram yang tidak condong ke kiri maupun ke kanan. Data dalam keadaan normal apabila distribusi data menyebar disekitar garis diagonal. Uji normalitas data dapat dilihat dari penyebaran data yang mengikuti garis diagonal seperti yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2  
Uji Normalitas  
Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan pada gambar 2 *Normal P- P Plot Regression Standardized* di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (Ghozali, 2011:105). Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas atau tidak yaitu dengan melihat *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila dari hasil pengujian diperoleh nilai TOL lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF menunjukkan kurang dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa model dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinieritas (Ghozali, 2011:106). Berikut ini merupakan hasil pengujian multikolinearitas:

Tabel 2  
Hasil Uji Multikolinearitas

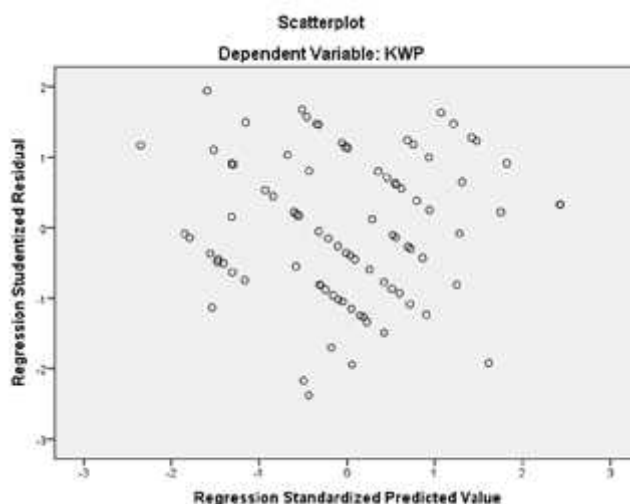
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
MAP	,765	1,307
SPN	,800	1,251
SPK	,716	1,396
PFS	,806	1,241

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui nilai *tolerance* (TOL) menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki nilai TOL > 0,10 dan hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) juga menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai VIF < 10. Maka dapat disimpulkan bahawa model dapat dikatakan terbebas dari gejala multikolinearitas antar variabel bebas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi perbedaan varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian residual dari suatu periode pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat gambar hasil SPSS berikut ini:



Gambar 3  
Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji F (Uji Kelayakan Model)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model yang dihasilkan dengan menggunakan  $\alpha$  sebesar 5%. Adapun kriteria pengujian yang digunakan sebagai berikut: Pertama, jika tingkat signifikan  $> 0,05$ , maka model yang digunakan dalam penelitian tidak layak dan tidak dapat dipergunakan analisis berikutnya. Kedua, jika tingkat signifikan  $< 0,05$ , maka model yang digunakan dalam penelitian layak dan dapat dipergunakan analisis berikutnya. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F yang terlihat pada ANOVA tersaji pada tabel 3 berikut:

Tabel 3  
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.538	4	34.635	18.589	.000 <sup>b</sup>
	Residual	150.915	81	1.863		
	Total	289.453	85			

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 3 maka dapat disimpulkan bahwa nilai F hitung sebesar 18,589 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena probabilitas signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha=5\%$ ), maka hasil dari model regresi menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa model yang dihasilkan baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan proporsi dari varian yang diterangkan oleh persamaan regresi terhadap varian total. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai  $R^2$  sebagaimana dapat dilihat dalam tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 <sup>a</sup>	.479	.453	1.365

a. Predictors: (Constant), PFS, SPN, MAP, SPK

b. Dependent Variable: KWP

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 4 dapat dilihat bahwa besarnya koefisien determinasi yang menunjukkan nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,479 atau 47,90%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus menjelaskan variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 47,90% sedangkan sisanya 52,10% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di ikut sertakan dalam model.

### Uji t (*t test*)

Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial atau individu mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011). Hal tersebut mengidentifikasi apakah masing-masing variabel bebas modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan SPSS 23 didapat hasil uji t seperti yang tersaji pada tabel 5 berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Hipotesis (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	3.204	2.847	1.125	.264
MAP	.174	.071	2.441	.017
SPN	.188	.050	3.787	.000
SPK	.263	.110	2.385	.019
PFS	.301	.094	3.213	.002

Sumber: Kuesioner, 2019 (diolah)

Berdasarkan pada tabel 5 menunjukkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut: (1) modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,017 < 0,05$  dan hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. (2) sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima. (3) sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,019 < 0,05$  dan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. (4) pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikan sebesar  $0,002 < 0,05$  dan hipotesis ketiga ( $H_4$ ) diterima.

## **Pembahasan**

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

Berdasarkan pada tabel 5 hasil penelitian menemukan bahwa modernisasi administrasi perpajakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015), yang mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara modernisasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan perubahan dalam sistem administrasi dan pembentukan mental aparat pegawai pajak dimana dibentuk suatu sistem guna meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggungjawabnya.

Menurut Rahayu dan Lingga (2009), sistem administrasi perpajakan modern merupakan pelaksanaan dari berbagai program dan kegiatan yang ditetapkan dalam reformasi administrasi perpajakan jangka menengah. Menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) penerapan sistem administrasi perpajakan dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada wajib pajak. Penerapan sistem tersebut mencakup aspek-aspek antara lain, perubahan struktur organisasi dan sistem kerja, perubahan implementasi pelayanan kepada wajib pajak, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, kode etik pegawai.

Modernisasi lebih lanjut ditandai dengan penerapan teknologi informasi yang baru dalam pelayanan perpajakan berupa, *online payment, e-SPT, e-filing, e-registration*, dan sistem informasi DJP. Salah satu tujuan dari pelaksanaan modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya modernisasi ini akan sejalan dengan tingkat peningkatan kepatuhan dan dapat diketahui dan diidentifikasi dengan melihat kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, melaporkan dan menyetorkan pajak, dan kepatuhan dalam melakukan perhitungan dan membayar tunggakan pajak. Jadi, dengan perubahan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi yang muktahir akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan nantinya dapat meningkatkan penerimaan pajak.

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

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa hasil penelitian menemukan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanullang *et al.*, (2016), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin genjarnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melakukan sosialisasi tentang pentingnya pajak kepada masyarakat maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Peran sosialisasi dalam konteks perpajakan sangat penting karena sosialisasi perpajakan merupakan bagian dari upaya mencerdaskan kehidupan bangsa yaitu membangun masyarakat khususnya wajib pajak yang cerdas, jujur, dan benar-benar menyadari perannya di dalam pembangunan bangsa dan negara.

Jadi secara keseluruhan dengan semakin tinggi sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya. Hal ini disebabkan munculnya kesadaran wajib pajak dalam melakukan kewajiban pajaknya dikarenakan tingginya sosialisasi perpajakan yang memberikan informasi pentingnya fungsi pajak bagi masyarakat.

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

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa hasil penelitian menemukan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,019 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triyana (2013),

mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dan beratnya sanksi pajak yang diberikan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya. Dengan sanksi pajak yang berat, wajib pajak akan takut karena memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

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. Sanksi perpajakan menjadi penting karena pemerintah mulai menerapkan *self assessment system*, yang dengan kata lain wajib pajak diberi kewenangan penuh untuk menentukan sendiri besarnya jumlah pajak terutang. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, maka setiap wajib pajak perlu mengetahui dan memahami sanksi-sanksi apa saja di dalam norma perpajakan yang akan mereka peroleh jika mereka melanggar norma perpajakan yang telah diatur oleh pemerintah, hal ini berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

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

Berdasarkan pada tabel 5 bahwa hasil penelitian menemukan bahwa pelayanan fiskus memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Simanullang *et al.*, (2016), mengemukakan ada hubungan positif dan signifikan antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan petugas pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin baik. Dengan pelayanan yang baik dari petugas pajak akan memberikan positif bagi wajib pajak dalam menjalankan tanggungjawab pajaknya.

Pelayanan adalah cara melayani membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang, sedangkan fiskus adalah petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini tentu memberikan respon positif berupa kepatuhan dalam pembayaran pajak, oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang berpandangan negatif terhadap fiskus. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dari fiskus atau petugas pajak akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan melalui beberapa uji yang telah dijelaskan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan bahwa: (1) pengujian pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,017 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (2) pengujian pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; (3) pengujian pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,019 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak;



(4) pengujian pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,002 dan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang bisa disampaikan peneliti antara lain: (1) kepada pihak terkait dalam hubungannya dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak, disarankan untuk melakukan peningkatan dalam hal perubahan sistem administrasi pajak yang lebih baik lagi, sosialisasi perpajakan tentang sanksi pajak terhadap seluruh elemen masyarakat dan meningkatkan pelayanan fiskus terhadap wajib pajak; (2) bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di luar model/variabel yang di pakai dalam penelitian ini misalnya kesadaran wajib pajak, motivasi wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan kewajiban membayar pajak. (3) untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan objek penelitian seluruh KPP yang ada di kota Surabaya sehingga dapat lebih meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ciuana, F. 2008. Dampak Modernisasi Administrasi Perpajakan Di Bidang Penagihan Terhadap Seluruh Pajak yang Dipungut Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Parahiangan. Bandung.
- Ghozali, I. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketiga. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Universitas Diponegoro. Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi Kelima. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kundalini. 2015. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Madewing, I. 2013. Pengaruh Modernisasi System Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. *Skripsi*. Universitas Hasnudin. Makasar.
- Muliari, N. K. dan P. E. 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. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali.
- Permatasari, I. 2014. Meminimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Ketepatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). *Skripsi*. UNDIP. Semarang.
- Rahayu, S. dan I. S. Lingga. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi* 1(2): 119-138.
- Rahayu, S. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sanusi, A. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sarunan, W. K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3(4): 518-526.
- Setiawan, P. E. 2011. Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 2(1): 19-36.

- Simanullang, N. D., S. Pangemanan, dan I. Elim. 2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ternate). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16(04): 358-367.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Triyana, A. M. 2013. Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1(3): 999-1008.
- Wahono, S. 2012. *Mengurus Pajak Itu Mudah*. Elex Media. Jakarta.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Yogatama, A. 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Wilayah KPP Pratama Semarang Candisari). *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.