

# **PENGARUH SANKSI PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KPP PRATAMA SLEMAN**

**Wulan Tirta Sari**

Alumni UPN “Veteran” Yogyakarta; *E-mail*: wulantirtasari@gmail.com

**Rusherlistyani**

UPN “Veteran” Yogyakarta; *E-mail*: herlissantosa@yahoo.com

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Tax Penalties, Taxpayer Awareness, Service of Tax Authorities and Modernization of the Tax Administration System toward Tax Compliance in KPP Pratama Sleman. Data obtained through questionnaires in KPP Pratama Sleman with Incidental Sampling method. Data were analyzed using multiple linear analysis and hypothesis testing. The result indicate that Tax Penalties and Taxpayer Awareness dont have a significant impact on tax compliance in KPP Pratama Sleman. While the Service of Tax Authorities and Modernization of the Tax Administration System have a significant impact on Tax Compliance in KPP Pratama Sleman.*

**Key words:** *penalties, awareness, service, modernization, compliance.*

## **1. PENDAHULUAN**

Negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhan dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih bijaksana dalam mengelola setiap pendapatan. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintah, serta untuk berbagai macam subsidi diantaranya sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenagakerjaan, agama, lingkungan hidup dan pengeluaran pembangunan lainnya. Oleh sebab itu, untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah peran aktif dari masyarakat untuk memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak sehingga segala keperluan pembangunan bisa dibiayai.

Salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan

persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Di dalam negeri rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah sanksi perpajakan. Terdapat Undang – Undang yang mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Agar peraturan pajak dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko,2006). Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) menemukan bahwa

sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya pada penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) ditemukan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh faktor kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Apabila kesadaran masyarakat atas perpajakan masih rendah, maka akan menyebabkan banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dimanfaatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar, Saryadi dan Listyorini (2012) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Menurut sejarah reformasi perpajakan, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan reformasi besar-besaran pertama kali pada tahun 1983 dengan merubah sistem pemungutan pajak dari semula *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang pada waktu itu kantor pajak masih dinamakan Kantor Inspeksi Pajak, peraturan tersebut berupaya agar kepatuhan wajib pajak lebih bersifat sukarela. Sampai saat ini perbaikan-perbaikan terhadap sistem administrasi

perpajakan masih terus dilakukan guna peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Aprilina (2012) menemukan bahwa penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Haris dan Bahri (2011), bahwa sistem administrasi modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, dengan mengambil judul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Modernisasi Sistem Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (KPP Pratama Sleman)”

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Muliari dan Setiawan (2011) pada KPP Pratama Denpasar Timur dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode penelitian survei. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian adalah sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti menambahkan dua variabel baru yaitu pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi. Perbedaan kedua adalah lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Sleman.

### **Sanksi Pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/diataati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006 dalam Muliari dan

Setiawan, 2010).

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

### **Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan 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 (Jatmiko, 2006).

### **Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Salah satu indikator administrasi perpajakan yang baik adalah tingkat efisiensi. Efisiensi dapat dilihat dari dua sisi. Dari sisi fiskus pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya pemungutan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pajak (antara lain dalam rangka pengawasan kewajiban wajib pajak) lebih kecil daripada jumlah pajak yang berhasil dikumpulkan. Dari sisi wajib pajak, sistem pemungutan pajak dikatakan efisien jika biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bisa seminimal mungkin.

Menurut Rahayu (2010) tujuan dari reformasi administrasi perpajakan adalah bahwa administrasi perpajakan yang ada disuatu negara mengimplementasikan struktur perpajakan yang efisien dan efektif, guna mencapai sasaran penerimaan pajak yang optimal. Hal ini meliputi pengembangan sumber daya manusia baik itu peningkatan kuantitas dan kualitas pegawai pajak maupun peningkatan kesadaran wajib pajak untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya.

1. **Modernisasi Struktur Organisasi**  
Bahwa struktur organisasi adalah unsur yang berkaitan dengan pola-pola peran yang sudah ditentukan dan hubungan antar peran, alokasi kegiatan kepada sub unit-sub unit terpisah, pendistribusian wewenang di antara posisi administratif, dan jaringan komunikasi formal.
2. **Modernisasi Prosedur Organisasi**  
Prosedur organisasi berkaitan dengan proses komunikasi, pengambilan keputusan, pemilihan prestasi, sosialisasi dan karier. Pembahasan dan pemahaman prosedur organisasi berpijak pada aktivitas organisasi yang dilakukan secara teratur.
3. **Modernisasi Strategi Organisasi**  
Strategi organisasi dipandang sebagai siasat, sikap pandangan dan tindakan yang bertujuan memanfaatkan segala keadaan, faktor, peluang dan sumber daya yang ada sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan berhasil dan selamat. Strategi berkembang dari waktu ke waktu sebagai pola arus keputusan yang bermakna.
4. **Modernisasi Budaya Organisasi**  
Budaya organisasi didefinisikan sebagai sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi mewakili persepsi umum yang dimiliki oleh anggota organisasi.

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Simon James *et al* yang dikutip oleh Gunadi (2005), pengertian kepatuhan wajib pajak

adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nurmantu (2003) dalam Santoso (2008) mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### Hipotesis Penelitian

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

**H<sub>1</sub>**: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>**: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>**: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Modernisasi sistem administrasi diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>4</sub>**: Modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*)
- b. Kuesioner

Rencana dalam menyebarkan kuesioner ini diperkirakan sebanyak 100 kuesioner. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*. *Incidental sampling* 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, 2011). Variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas menggunakan program SPSS 21 pada tiap-tiap variabel menunjukkan setiap pertanyaan valid, dilihat dari r hitung > r tabel dimana r tabel = 0,276.

### 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS 21 pada tiap-tiap variabel menunjukkan setiap pertanyaan reliabel, dilihat dari nilai alpha > 0,600 (Imam Ghazali, 2005).

## 3. Analisis Linear Berganda

**Tabel 1**  
Hasil Uji Analisis Linear Berganda

		<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				
<i>Model</i>		<i>Unstandardized</i>		<i>Standardized</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
		<i>Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>		
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	(Constant)	-3.915	2.732		-1.433	.159
	SP	-.021	.180	-.014	-.117	.907
1	KsWP	.363	.210	.251	1.731	.090
	PF	.363	.122	.341	2.985	.005
	MSA	.443	.147	.367	3.010	.004

a. Dependent Variable: KpWP

Dari tabel dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -3,195 - 0,021X_1 + 0,363X_2 + 0,363X_3 + 0,443X_4$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka koefisien regresinya dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) -3,195 yang berarti bahwa jika variabel bebas yang terdiri dari sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka besarnya kepatuhan wajib pajak adalah -3,195.
2. Nilai koefisien ( $\beta_1$ ) -0,021 yang berarti variabel sanksi perpajakan mempunyai koefisien regresi yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila variabel independen lainnya tetap, maka setiap kenaikan per satuan variabel sanksi perpajakan akan menyebabkan penurunan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,021 demikian pula sebaliknya.
3. Nilai koefisien ( $\beta_2$ ) 0,363 yang berarti variabel kesadaran wajib pajak mempunyai koefisien

regresi yang positif terhadap kepatuhan wajib. Artinya apabila variabel independen lainnya tetap, maka setiap kenaikan per satuan variabel kesadaran wajib pajak akan menyebabkan kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,363 demikian pula sebaliknya.

4. Nilai koefisien ( $\beta_3$ ) 0,363 yang berarti variabel pelayanan fiskus mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepatuhan wajib. Artinya apabila variabel independen lainnya tetap, maka setiap kenaikan per satuan variabel pelayanan fiskus akan menyebabkan kenaikan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,363 demikian pula sebaliknya.
5. Koefisien ( $\beta_4$ ) 0,443 yang berarti variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai koefisien regresi yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila variabel independen lainnya tetap, maka setiap kenaikan per satuan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan akan menyebabkan kenaikan penggelapan pajak sebesar 0,443 demikian pula sebaliknya.

## 4. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 2**  
Hasil Uji Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)

<i>Model Summary</i>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.817 <sup>a</sup>	.667	.638	2.45709	

a. Predictors: (Constant), MSA, SP, PF, KsWP

Hasil pengujian menunjukkan besarnya koefisien berganda (R), koefisien determinasi (R Square), dan koefisien determinasi yang disesuaikan (Adjusted R Square). Berdasarkan tabel model summary di atas diperoleh bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,817. Ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak mempunyai hubungan yang kuat. Hasil pada tabel di atas juga menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,667 dan nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (Adjusted R Square) adalah 0,638.

Hal ini berarti 63,8% variasi dari kepatuhan wajib pajak bisa dijelaskan oleh variasi variabel independen (sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi perpajakan). Sedangkan sisanya (100% - 63,8% = 36,2%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini seperti sosialisasi perpajakan (Winerungan, 2013) dan pengetahuan perpajakan (Siregar, Saryadi dan Listyroni, 2012) diharapkan variabel lain ini juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Jadi terdapat banyak variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, maka akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

## 5. Uji Statistik F

**Tabel 3**  
Hasil Uji Statistik F (Simultan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	556.795	4	139.199	23.057	.000 <sup>b</sup>
	Residual	277.714	46	6.037		
	Total	834.510	50			

a. Dependent Variable: KpWP

b. Predictors: (Constant), MSA, SP, PF, KsWP

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari hasil uji F diperoleh dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel dependen diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi

perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara simultan (bersama-sama). Dengan demikian dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaiknya pemerintah menciptakan sistem yang lebih baik agar wajib pajak secara patuh membayar pajak terhutang mereka.

## 6. Uji t

**Tabel 4**  
Hasil Uji t (Parsial)

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	-3.915	2.732		-1.433	.159
SP	-.021	.180	-.014	-.117	.907
1 KsWP	.363	.210	.251	1.731	.090
PF	.363	.122	.341	2.985	.005
MSA	.443	.147	.367	3.010	.004

a. Dependent Variable: KpWP

### 1. Pengujian Hipotesis Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 1 yang ditunjukkan pada tabel 4.12, variabel sanksi pajak mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,907 dan nilai t sebesar -0,117. Hal ini berarti hipotesis 1 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel sanksi pajak lebih besar dari 0,05 ( $0,907 > 0,05$ ). Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh belum adanya penegakan sanksi pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku, yang secara tegas diterapkan agar wajib pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dan tidak meremehkan setiap sanksi yang ada. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak, sehingga wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak untuk menghindari sanksi yang berat tersebut.

### 2. Pengujian Hipotesis Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 2 yang ditunjukkan pada tabel 4.12, variabel kesadaran wajib pajak mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,090 dan nilai t sebesar -1,731. Hal ini berarti hipotesis 2 ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi

yang dimiliki variabel kesadaran wajib pajak besar dari 0,05 ( $0,090 > 0,05$ ). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Muliari dan Setiawan (2011) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan wajib pajak belum menyadari bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, apabila wajib pajak sadar akan fungsi pajak yang sesungguhnya maka wajib pajak bersedia membayar pajak. Dan apabila wajib pajak menyadari jika bahwa penghindaran pembayaran pajak atau penggelapan pajak dilakukan dapat merugikan negara dan berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara maka hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kesadaran wajib pajak yang semakin tinggi akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang semakin patuh dalam membayar pajak. Pendidikan perpajakan yang bersifat formal maupun non formal akan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat sehingga secara langsung akan berdampak juga terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak.

### 3. Pengujian Hipotesis Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 3 yang ditunjukkan pada tabel 4.12, variabel pelayanan fiskus mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,005 dan nilai t sebesar 2,985. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan

fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat signifikansi yang dimiliki variabel sistem perpajakan kecil dari 0,05 ( $0,005 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siregar, Saryadi dan Listyorini (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan disebabkan oleh kemampuan fiskus melayani wajib pajak di KPP Pratama Sleman sangat baik, sehingga menimbulkan pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya apabila pelayanan fiskus yang diterapkan baik, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan fiskus yang diberikan buruk maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seorang wajib pajak tidak mendapat imbalan secara langsung. Dalam hal perpajakan dapat dikatakan bahwa wajib pajak adalah raja. Dengan adanya pelayanan yang baik dan cepat dari para fiskus, terlebih lagi jika pelayanannya ramah, sopan, dan santun seperti mengucapkan salam sebagai ucapan selamat datang kepada wajib pajak dengan tujuan agar wajib pajak yang datang ke kantor pajak merasa nyaman dan beranggapan bahwa tidak ada sifat arogansi pada diri fiskus yang melayani wajib pajak.

#### 4. Pengujian Hipotesis Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hasil uji hipotesis 4 yang ditunjukkan pada tabel 4.12, variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai tingkat signifikansi sebesar 0,004 dan nilai t sebesar 3,010. Hal ini berarti hipotesis 4 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena tingkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Haris dan Bahri (2011) yang menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya dengan meningkatnya modernisasi sistem administrasi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Sebaliknya jika

modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak dikembangkan lagi, maka kepatuhan wajib pajak akan menurun. Modernisasi sistem informasi dalam proses operasional pelayanan yang lebih modern berhasil dengan efektif dan merupakan solusi yang baik untuk jangka waktu yang lebih lama. Dengan mengganti kinerja yang manual menjadi lebih canggih dan modern. Misalnya pendaftaran untuk memiliki NPWP saat ini jauh lebih mudah karena dengan waktunya yang bisa dilakukan dengan cukup singkat dan dapat ditempuh dengan banyak cara, salah satunya secara online.

#### 4. PENUTUP

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis linear berganda dapat disimpulkan:

1. Sanksi perpajakan (X1) yang diukur oleh kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.
2. Kesadaran wajib pajak (X2) yang diukur oleh kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ditolak.
3. Pelayanan fiskus (X3) yang diukur oleh kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.
4. Modernisasi sistem administrasi perpajakan (X4) yang diukur oleh kepatuhan wajib pajak (Y). Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak diterima.
5. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa variabel sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat digunakan untuk menjelaskan kepatuhan



wajib pajak sebesar 63,8% sedangkan sisanya sebesar 36,2% dijelaskan oleh faktor lain diluar model persamaan regresi.

Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dilihat dari tingkat *standardized coefficients beta* sebesar 0,367, lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilina, Ria. (2012). *Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris pada WPOP Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*. Universitas Brawijaya, Malang. <https://jurnal.ub.ac.id/>
- Arum. (2012). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas: Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap*. Universitas Diponegoro, Semarang. <https://eprints.undip.ac.id/>
- Asri, M.W. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar*. Universitas Udayana. <https://repository.unud.ac.id/>
- Handayani, I.G.A. Ayu Ngr Adhi. (2009). *Pengaruh Tanggung Jawab Moral Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat*. Universitas Udayana. <https://repository.unud.ac.id/>
- Hardiningsih., Yualianawati. (2011). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak*. Universitas Stikubank Semarang. <https://eprints.unisbank.ac.id/>
- Haris, D.M. & Samsul, Bahri. (2011). *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi*. *Jurnal Akuntansi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*.
- Hutagaol, John. & Wing Wahyu Winarno & Arya Pradipta. (2007). *Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. *Jurnal Akuntabilitas*, 6.1 (2007): 186-193.
- Jatmiko, A.N. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Malo, Inthia. (2009). *Pengaruh Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung*. Universitas Sam Ratulangi, Manado. <https://repo.unsrat.ac.id/>
- Muliari, N.K. & Putu Ery Setiawan. (2011). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan Dan Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6.1 (2014): 139-153.
- Nugroho, Agus. (2006). *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Semarang*. Tesis tidak dipublikasikan, Universitas Diponegoro.
- Priyantini, Juana. (2008). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara*. Universitas Udayana. <https://repository.unud.ac.id/>
- Purnomo, Adi. (2008). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan Dan Hasrat Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi*

- Empiris Terhadap Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng Surabaya.* Universitas Trunojoyo. <https://library.trunojoyo.ac.id/>
- Rahayu, Sri. (2009). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Survei Atas Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Bandung.* Jurnal Akuntansi Universitas Kristen Maranatha, 1.2 (2009): 119-138.
- Setianto, Eka. (2010). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pelaksanaan Self Assessment Terhadap Tingkat Kesadaran Dan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak* Jakarta. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Jakarta. <https://library.upnvj.ac.id/>
- Siregar, Y.A. (2012). *Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Di Semarang Tengah.* Universitas Diponegoro. <https://repository.undip.ac.id/>
- Winerungan, O.L. (2013). *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP Di KPP Manado Dan KPP Bitung.* Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado, 1 (2013): 960-970.
- [www.datastatistik-indonesia.com](http://www.datastatistik-indonesia.com)
- [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)