

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai
Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)**

SKRIPSI



Oleh:

Zuhair

Nomor Mahasiswa: 14312205

PRODI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2018

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai
Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Zuhair

No. Mahasiswa: 14312205

**PRODI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, ^{31 Agustus}.....2018

Penulis



Zuhair

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai
Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
(Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

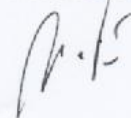
Nama : Zuhair

No. Mahasiswa : 14312205

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada Tanggal

Dosen Pembimbing



Mahmudi, SE., M.Si., Ph.D., CMA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH MODERENISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, SOSIALISASI
PAJAK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PENGETAHUAN MENGENAI PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

Disusun Oleh : **ZUHAIR**

Nomor Mahasiswa : **14312205**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 17 September 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Mahmudi, Dr., SE., M.Si, Ak, CMA.

Penguji : Yunan Najamuddin, Drs., MBA.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam tak lupa penulis junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang berdasarkan iman untuk melihat kebesaran Allah SWT.

Penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta)**” disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S-1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan seluruh keluarga penulis
2. Bapak Mahmudi, SE., M.Si., Ph.D., CMA selaku dosen pembimbing penulis
3. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
4. Bapak Dr Jaka Sriyana, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

5. Sahabat-sahabat dan teman-teman penulis
6. Teman-teman seorganisasi penulis selama kuliah
7. Seluruh staf dan pimpinan di Universitas Islam Indonesia

Akhirnya kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya bagi Bapak, Ibu dan Saudara yang telah membantu peneliti dalam segala hal. Dalam hal ini, peneliti juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan tesis ini.

Wassalamualaikum Wr Wb

Peneliti,

Zuhair

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Atribusi	8
2.2 Konsep Pajak.....	9
2.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.4 Modernisasi Administrasi Perpajakan	12
2.5 Sosialisasi Pajak	13
2.6 Kualitas Pelayanan	15
2.7 Pengetahuan Mengenai Pajak.....	17
2.8 Penelitian Terdahulu.....	18
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	21
2.9.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	21

2.9.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	23
2.9.4 Pengaruh Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.10 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Populasi Dan Sampel.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data	26
3.3 Definisi Variabel Dan Pengukuran.....	26
3.3.1 Variabel Independen.....	26
3.3.2 Variabel Dependen	29
3.4 Teknik Analisis Data	29
3.5 Pengujian Kualitas Data	30
3.5.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	30
3.5.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Pengumpulan Data	33
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	34
4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur.....	34
4.2.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	35
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Omset Penghasilan Per Bulan	36
4.3 Pengujian dan Analisis Data.....	37
4.3.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	37
4.3.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	41

4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	42
4.4.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	42
4.4.2 Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	44
4.4.3 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	45
4.4.4 Pengetahuan Mengenai Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Implikasi Penelitian.....	50
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56
Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 – Tabulasi Data	63
Lampiran 3 – Hasil Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS.....	69

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adapun faktor tersebut yaitu modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan mengenai pajak. Keempat faktor tersebut yaitu variabel independen dalam penelitian ini, sedangkan variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu wajib pajak yang membayar pajak restoran di kota Solo dan Yogyakarta. Jumlah responden yang telah mengisi kuesioner yang telah disebar tersebut yaitu sebanyak 43 responden. Pengujian statistik dalam penelitian ini akan menggunakan persamaan simultan, yang kemudian akan di bantu menggunakan SmartPLS 2.0. Hasil pengujian dalam penelitian ini telah membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan pengetahuan mengenai pajak menunjukan hasil yang sebaliknya, yaitu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci: modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan mengenai pajak, kepatuhan wajib pajak

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mahdi dan Ardiati (2017) menjelaskan bahwa pajak merupakan salah satu sumber pendapatan/penerimaan pada suatu negara, yang harapannya melalui penerimaan dari pajak dapat mengurangi ketergantungan suatu negara atas utang luar negeri. Lebih lanjut lagi Mahdi dan Ardiati (2017) menjelaskan pula bahwa melalui pajak, suatu negara diharapkan dapat menjadi negara yang mandiri untuk melakukan pembiayaan pembangunan. Mengingat pentingnya peran pajak dalam rangka peningkatan pembangunan dalam suatu negara (termasuk di Indonesia), maka perlu sekali kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak untuk membayar pajak mereka sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku. Semakin patuh wajib pajak dalam membayar pajaknya, maka semakin besar pula penerimaan pajak suatu negara yang pada akhirnya akan berdampak pada semakin meningkatnya pembangunan di suatu negara.

Indonesia merupakan salah satu dari sekian banyak negara yang sangat bergantung sekali pada pajak sebagai salah satu sumber pendapatan negara. Namun, pada kenyataannya jumlah pajak yang diterima Indonesia setiap tahunnya menjadi tidak maksimal karena masih kurang patuhnya wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya untuk membayar pajak. Data yang diperoleh dari Kemenkeu RI (2016) diketahui bahwa secara nasional rasio kepatuhan wajib

pajak di Indonesia, baik wajib pajak badan atau orang pribadi masih tergolong cukup rendah. Kemenkeu RI (2016) menjelaskan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia hingga saat itu hanya 57.09% saja, sedangkan rasio kepatuhan untuk wajib pajak orang pribadi non-karyawan hanya 40.75% dan untuk orang pribadi karyawan hanya 63.22%.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenkeu RI (2016), dapat dilihat bahwa penyebab masih rendahnya penerimaan pajak di Indonesia yaitu salah satunya dikarenakan masih rendahnya tingkat kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak di Indonesia untuk membayar pajak. Maka dari itu, perlu sekali diketahui faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Sarunan (2015) menjelaskan bahwa modernisasi sistem perpajakan dapat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Madewing (2013). Pada penelitian yang dilakukan oleh Madewing (2013), telah dibuktikan bahwa adanya modernisasi administrasi perpajakan, maka dapat meningkatkan kepatuhan para wajib pajak dalam kaitannya untuk membayar pajak. Maksud dari modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan. Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filing*.

Sosialisasi pajak merupakan faktor lainnya yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian yang telah

dilakukan oleh Winerungan (2013), yang menunjukkan bahwa sosialisasi pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Winerungan (2013) menjelaskan bahwa sosialisasi pajak ini dapat dilaksanakan dengan melakukan berbagai bentuk kegiatan penyuluhan yang dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak betapa pentingnya untuk membayar pajak dan manfaat yang dapat dirasakan kemudian oleh wajib pajak dengan patuh membayar pajak. Penelitian lainnya yang juga telah membuktikan bahwa sosialisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah penelitian yang telah dilakukan oleh Setianto (2010).

Faktor lainnya yang dianggap sangat efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah faktor kualitas pelayanan. Hal ini telah dibuktikan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013). Kualitas pelayanan sendiri jika dihubungkan dengan sektor perpajakan ialah sebagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh fiskus (Direktorat Jendral Pajak/DJP) kepada wajib pajak guna membantu para wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak, maka hal tersebut semakin mendorong untuk wajib untuk selalu senantiasa patuh dalam memenuhi kewajibannya.

Pengetahuan wajib pajak mengenai pajak juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Tahar dan Sandy (2012) telah membuktikan bahwa pengetahuan yang dimiliki

wajib pajak mengenai pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tahar dan Sandy (2012) menjelaskan bahwa salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak ialah karena lemahnya pengetahuan masyarakat mengenai pajak, terlebih pada negara (termasuk Indonesia) yang menggunakan *self assessment system*. Semakin baik dan banyaknya pengetahuan wajib pajak tentang bagaimana memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dan mengetahui manfaat serta fungsi adanya pajak, maka hak tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak (Tahar dan Sandy, 2012; dan Mahdi dan Ardiati, 2017).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka penulis akan melakukan penelitian untuk menguji faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran (sebagai salah satu jenis pajak). Adapun faktor yang akan diuji dalam penelitian ini yaitu modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan mengenai pajak. Keempat faktor tersebut akan dijadikan variabel independen dalam penelitian ini. Penelitian ini akan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada wajib pajak yang akan membayar pajak restoran di Kota Solo dan Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pengetahuan mengenai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan mengenai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dengan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harapannya penelitian ini kedepannya dapat dijadikan sumber baru yang relevan bagi para akademisi ataupun peneliti yang ingin melakukan penelitian faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi para fiskus kedepannya untuk memperhatikan berbagai faktor relevan yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk patuh dan membayar pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan di dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan mengenai tentang latar belakang masalah dalam penelitian ini, rumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

Bab II : Kajian Pustaka

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang dipakai sebagai dasar pembahasan dalam penulisan ini yang meliputi tentang pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan mengenai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini akan menguraikan tentang populasi dan sampel, metode pengambilan data, variabel penelitian, teknik analisis data dan pengujian kualitas data.

Bab IV : Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan mengenai berbagai perhitungan yang dilakukan didalam penelitian ini yang terdiri dari analisis data yang didapatkan dengan menggunakan sampel yang ada dan alat analisis yang diperlukan. Selain itu, pada bab ini akan dibahas pula mengenai kesimpulan dari penelitian ini mengenai terbukti atau tidaknya hipotesis yang dibangun dalam penelitian ini.

Bab V : Penutup

Bab ini akan dijelaskan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan, implikasi penelitian, keterbatasan dalam penelitian dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Atribusi

Robbinss dan Judge (2008) menjelaskan bahwa teori atribusi pada intinya merupakan teori yang menjelaskan mengenai bagaimana ketika seorang individu yang mengamati perilaku seseorang, dan kemudian individu tersebut berupaya/berusaha untuk menentukan apakah perilaku seseorang yang ia amati tersebut disebabkan oleh faktor internal atau eksternal. Robbinss (1996) menjelaskan bahwa perilaku yang disebabkan secara internal ialah perilaku yang memang dipercaya dan diyakini terjadi dibawah pengaruh/kendali pribadi individu tersebut. Sedangkan perilaku yang terjadi secara eksternal ialah perilaku yang diyakini terjadi karena adanya faktor/sebab luar, artinya seorang individu tersebut dipaksa untuk berperilaku karena adanya tuntutan kondisi yang sudah ada seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain (Masruroh dan Zulaikha, 2013).

Teori atribusi dapat dijadikan sebagai teori dasar yang relevan untuk dapat menjelaskan berbagai faktor yang memang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti yang terdapat model yang dibangun dalam penelitian ini. Melalui teori ini, kepatuhan wajib pajak dapat dihubungkan dengan sikap seorang wajib pajak untuk memberikan berbagai penilaian tersendiri terhadap pajak itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013) merupakan salah satu penelitian terdahulu yang juga menggunakan teori atribusi sebagai teori dasar

yang dapat menjelaskan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti yang dibangun dalam penelitiannya.

2.2 Konsep Pajak

Mahdi dan Ardiati (2017) menyatakan bahwa pajak ialah iuran/kontribusi wajib yang diberikan wajib pajak (baik orang pribadi atau badan) yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, dengan tidak mendapatkan imbalan/manfaat secara langsung dan uang dari kontribusi ini kemudian akan digunakan untuk memenuhi berbagai keperluan suatu negara dalam rangka untuk memberikan kemakmuran bagi warga negaranya. Selain itu, Resmi (2013) menjelaskan bahwa secara ringkas pajak dapat didefinisikan pula melalui ciri-ciri dari pajak itu sendiri, yaitu:

1. Pajak dilaksanakan dan dipungut atas dasar Undang-Undang dan aturan pelaksanaannya yang berlaku.
2. Wajib pajak yang membayar pajak tidak akan mendapatkan kontraprestasi/manfaat secara langsung dari pemerintah.
3. Pajak dalam suatu negara dapat dipungut oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
4. Pendapatan yang diperoleh dari pajak akan dimanfaatkan oleh pemerintah untuk membiayai berbagai pengeluaran pemerintah. Apabila jumlah pemasukan dari pajak mengalami surplus, maka surplus tersebut dapat digunakan oleh pemerintah untuk melakukan *public investment*.

Lebih lanjut lagi Resmi (2013) menjelaskan pula bahwa setidaknya terdapat dua fungsi utama yaitu antara lain:

1. Fungsi *budgetair*. Artinya bahwa pajak memiliki fungsi sebagai salah satu sumber utama penerimaan suatu negara guna membiayai semua pengeluaran dari negara tersebut, baik untuk membiayai pengeluaran yang rutin maupun pengeluaran dalam rangka untuk pembangunan. Maka dari itu guna memaksimalkan fungsi ini, pemerintah akan secara maksimal memasukkan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas negara melalui pajak.
2. Fungsi *regularend*. Artinya bahwa pajak digunakan sebagai alat suatu negara/pemerintah untuk mengatur dan melaksanakan berbagai kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi serta untuk mencapai berbagai tujuan tertentu lainnya diluar bidang keuangan.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Sarunan (2015) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan melalui indikator sebagai berikut:

1. Tepat waktu atau tidaknya wajib pajak dalam menyampaikan dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam kurun waktu 2 tahun terakhir.
2. Wajib pajak tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak apapun, dikecualikan jika si wajib pajak memiliki izin (sesuai dengan ketentuan yang berlaku) untuk dapat mengangsur ataupun menunda dalam membayar pajak.

3. Wajib pajak tidak pernah terkena kasus ataupun dijatuhi hukuman karena si wajib pajak melakukan tindakan pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir ini.
4. Wajib pajak dalam 2 tahun terakhir ini selalu melakukan penyelenggaraan pembukuan dan dalam hal si wajib pajak pernah melakukan pemeriksaan.
5. Bagi wajib pajak badan, laporan keuangannya dalam 2 tahun terakhir telah diaudit oleh kantor akuntan publik, yang mana hasil dari audit tersebut, laporan keuangannya memperoleh opini wajar tanpa pengecualian atau setidaknya memperoleh opini wajar dengan pengecualian sepanjang hal tersebut tidak mempengaruhi laporan laba rugi fiscal.

Aryati (2012) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan ialah suatu kondisi/keadaan seorang wajib pajak yang selalu senantiasa untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku. Lebih lanjut lagi Aryati (2012) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu antara lain:

1. Kepatuhan formal. Kepatuhan formal dapat dipenuhi ketika wajib pajak telah memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal dan tentunya sesuai dengan peraturan/ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan yang berlaku.
2. Kepatuhan material. Kepatuhan ini dapat terpenuhi jika wajib pajak yang secara substantif atau hakekatnya telah memenuhi setiap/semua ketentuan material perpajakan dan tentunya sesuai dengan isi dan jiwa dari Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

2.4 Modernisasi Adminitrasi Perpajakan

Sarunan (2015) menjelaskan bahwa maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan. Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filling*.

Lebih lanjut lagi Sarunan (2015) menjelaskan bahwa tujuan adanya modernisasi adminitrasi perpajakan setidaknya dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok tujuan, antara lain:

1. Untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan penerimaan pajak berdasarkan *database*, serta dapat meminimalkan *tax group* dan *stimulus fiscal*.
2. Untuk menciptakan efisiensi dalam proses administrasi proses perpajakan yaitu dengan menerapkan sistem administrasi yang handal dan memanfaatkan dengan maksimal teknologi dalam prosesnya.
3. Untuk menciptakan citra dan kepercayaan yang baik dimata masyarakat guna mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang cukup kondusif, dan sebagai bentuk pelaksanaan *good corporate governance*.
4. Untuk meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.
5. Sebagai bentuk bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menciptakan transparansi dan keterbukaan, yang tujuannya untuk menghindari dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya kolusi dan nepotisme.

Selain itu menurut Sari (2013) tujuan adanya administrasi perpajakan ialah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
2. Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap proses administrasi perpajakan.
3. Untuk meningkatkan produktivitas pegawai pajak (fiskus).

2.5 Sosialisasi Pajak

Sofia, Herawati, dan Zuhdi (2013) menjelaskan bahwa sosialisasi ialah suatu kegiatan/proses yang dilakukan oleh pihak tertentu (baik secara perseorangan atau suatu badan/lembaga) guna memperkenalkan berbagai peraturan dan lembaga-lembaga tertentu agar masyarakat dapat mengetahui mengenai peraturan dan lembaga tersebut dalam lingkungan kehidupannya. Lebih lanjut lagi Sofia et al. (2013) menjelaskan pula bahwa, setidaknya terdapat 3 tujuan dengan diadakannya sosialisasi, antara lain:

1. Untuk mendidik atau mengedukasi masyarakat agar dapat mengenal, menghargai dan memahami norma-norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat.
2. Untuk merubah cara berpikir masyarakat agar meninggalkan berbagai kebiasaan hidupnya yang kurang baik.

3. Untuk memastikan bahwa masyarakat/pihak yang disosialisasikan dapat memahami setiap materi yang disosialisasikan dan kemudian dapat merasakannya secara emosional sehingga dapat mempengaruhi tingkah laku.

Winerungan (2013) menjelaskan bahwa bentuk sosialisasi pajak dapat berupa dengan melakukan berbagai bentuk penyuluhan untuk menjelaskan secara detail mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Pada dasarnya melalui kegiatan sosialisasi pajak ini diharapkan dapat menciptakan kesadaran masyarakat betapa pentingnya pajak bagi kehidupan, sehingga kemudian masyarakat tersebut selalu senantiasa untuk mematuhi dan memenuhi setiap hak dan kewajiban perpajakannya.

Lebih lanjut lagi Winerungan (2013) menyatakan bahwa, terdapat 6 jenis strategi sosialisasi perpajakan yang dapat dilakukan oleh fiskus, antara lain:

1. Publikasi. Bentuk sosialisasi ini berupa aktivitas publikasi yang dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti media cetak (contohnya Koran atau majalah) maupun media audiovisual (contohnya melalui televisi dan radio).
2. Melalui sebuah *event* atau acara. Fiskus dapat memanfaatkan dan melibatkan diri pada berbagai jenis *event* yang banyak menarik perhatian masyarakat untuk mensosialisasikan berbagai jenis program pajak (program peningkatan kesadaran wajib pajak). Misalnya ikut serta dalam acara penyelenggaraan kegiatan olahraga dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan (*news*). Maksud dalam pemberitaan disini ialah, bahwa konten pajak yang akan disosialisasikan dijadikan bahan berita dalam arti yang positif, yang kemudian dapat menarik banyak perhatian wajib pajak.
4. Keterlibatan komunitas. Institusi pajak yang berusaha mendekati diri dengan berbagai jenis komunitas yang dalam masyarakat, pada dasarnya ialah sebuah cara yang dapat dilakukan institusi pajak untuk menjadi lebih dekat lagi dengan masyarakat.
5. Pencantuman identitas. Institusi pajak dapat mencantumkan logo pajak pada berbagai jenis media yang ditujukan sebagai salah satu media promosi.
6. Pendekatan pribadi. Berupa pendekatan yang dilakukan para fiskus secara pribadi dan informal kepada masyarakat.

2.6 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada konteks sektor perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Lebih lanjut lagi Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak (DJP) perlu sekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik.

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya. Lebih lanjut lagi Rahayu (2010) menjelaskan bahwa sebagai wujud untuk memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara senantiasa untuk memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya.

Winerungan (2013) menjelaskan dengan memaksimalkan kualitas layanan pajak, maka setidaknya terdapat 3 harapan yang ingin dicapai oleh institusi pajak, yaitu:

1. Untuk mencapai tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi pajak.
3. Untuk meningkatkan produktifitas yang tinggi bagi para fiskus dalam melaksanakan pekerjaannya.

Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa setidaknya terdapat 5 cara yang dapat diberikan oleh institusi pajak guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada para wajib pajak, antara lain:

1. Memberikan waktu pelayanan kepada wajib pajak setidaknya dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 (pada waktu setempat).
2. Para pegawai pajak yang akan berhubungan langsung dengan wajib pajak harus senantiasa untuk menjaga perilaku, sikap dan menjaga penampilan, seperti selalu sopan, ramah, tanggap, cermat, tidak mempersulit dalam proses

memberikan layanan, berpakaian dengan rapi, selalu menggunakan kartu identitas sebagai pegawai pajak, tidak melakukan aktivitas lain yang mengganggu sangat memberikan pelayanan dan lain sebagainya.

3. Para pegawai pajak dalam merespon setiap permasalahan yang diajukan wajib pajak dan dalam rangka memberikan informasi kepada wajib pajak harus senantiasa untuk memberikan penjelasannya/memberikan informasinya dengan sangat jelas, sopan, dan lengkap. Untuk lebih meyakinkan, petugas pajak dapat menggunakan berbagai jenis alat bantu dalam proses penjelasannya, seperti menggunakan brosur, buku dan lain sebagainya.
4. Petugas pajak akan lebih baik jika menjelaskan berapa lama waktu yang harus ditunggu kepada wajib pajak yang sedang ia layani.
5. Apabila terdapat kasus, dimana wajib pajak tidak memenuhi semua persyaratan administrasi yang dibutuhkan ketika wajib pajak tersebut ingin memenuhi kewajibannya, maka petugas wajib pajak dapat dengan ramah kembali menjelaskan kepada wajib pajak untuk dapat memenuhi semua syarat yang perlu diberikn/dilampirkan.

2.7 Pengetahuan Mengenai Pajak

Pengetahuan mengenai pajak pada dasarnya dapat diartikan bahwa wajib pajak yang mengetahui secara detail berbagai hal yang berkaitan dengan pajak, terutama pemahamannya mengenai hak dan kewajiban perpajakannya (Tahar dan Sandy, 2012). Pengetahuan mengenai pajak akan menjadi faktor yang penting untuk mendorong wajib pajak semakin patuh dalam menjalani kewajiban

perpajakannya, terutama pada negara yang menganut *self assessment system*. Hal ini dikarenakan, suatu negara yang menerapkan *self assessment system*, akan menuntut setiap wajib pajaknya untuk melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan sendiri besarnya pajak yang harus ia harus penuhi. Maka dari itu, memahami dan mengetahui dengan detail mengenai pajak akan semakin mendorong wajib pajak untuk selalu memenuhi kewajiban perpajakannya, dan begitupun sebaliknya.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah membahas berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak telah diringkas dan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No	Peneliti	Responden	Variabel	Hasil/Kesimpulan
1	Mahdi dan Ardiati (2017)	100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Banda Aceh	Independen: Kesadaran Wajib Pajak; dan Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Sanksi Pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2	Sarunan (2015)	50 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 50 Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Manado	Independen: Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan badan
3	Fuadi dan Mangoting	45 Wajib Pajak yang terdaftar di	Independen: Kualitas Pelayanan; Sanksi	<ul style="list-style-type: none"> • Kualitas Pelayanan berpengaruh positif

	(2013)	Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur	Pajak; dan Biaya Kepatuhan Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM <ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM • Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
4	Mangoting dan Sadjiarto (2013)	36 Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai usaha kecil	Independen: <i>Motivational Posture</i> , yang terdiri dari: <i>Commitment</i> ; <i>Capitulation</i> ; <i>Resistance</i> ; <i>Disengagement</i> ; dan <i>Game Playing</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Commitment</i>, <i>Capitulation</i>, <i>Resistance</i>, dan <i>Disengagement</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • <i>Game Playing</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Winerungan (2013)	50 Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado dan Bitung	Independen: Sosialisasi Perpajakan; Pelayanan Fiskus; dan Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
6	Masruroh dan Zulaikha (2013)	70 Wajib Pajak Orang Pribadi (Pekerja bebas) yang terdaftar di KPP Pratama Tegal	Independen: Kemanfaatan NPWP; Pemahaman Wajib Pajak; Kualitas Pelayanan; dan Sanksi Pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	<ul style="list-style-type: none"> • Kemanfaatan NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

				<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
7	Tahar dan Sandy (2012)	83 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bantul	<p>Independen: Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP; Sanksi Pajak; dan Pengetahuan Wajib Pajak Atas Penghasilan Kena Pajak</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi • Pengetahuan Wajib Pajak Atas Penghasilan Kena Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
8	Aryati (2012)	100 Staf Pajak yang bekerja di Perusahaan yang terdaftar di KPP Pratama Cengkareng	<p>Independen: Sikap; Umur; Jenis Kelamin (Gender); Pengetahuan; Kondisi Keuangan; Lingkungan; dan Moral</p> <p>Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Badan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sikap berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan • Umur berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak badan • Gender berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan • Pengetahuan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan • Kondisi keuangan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak badan • Lingkungan

				berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan <ul style="list-style-type: none"> • Moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan
--	--	--	--	---

2.9 Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Adanya modernisasi administrasi perpajakan akan membuat sistem administrasi perpajakan menjadi semakin efisien. Hal ini dikarenakan, dalam prosesnya teknologi menjadi salah satu aspek yang dimanfaatkan. Dengan memanfaatkan teknologi akan membuat wajib pajak akan semakin lebih ringkas dan cepat dalam memenuhi kewajibannya. Contohnya saja ialah pada saat ini kita mengenal *e-filing*. Melalui *e-filing* wajib pajak tidak perlu lagi untuk datang dan mengantri ke kantor pelayanan pajak (KPP) untuk melaporkan surat pemberitahuan (SPT) pajaknya. Si wajib pajak cukup melaporkan SPT nya secara online menggunakan *e-filing* dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Maka dari itu, wajar saja dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan akan membuat wajib pajak untuk menjadi semakin rajin dan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Sarunan (2015), yang telah membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka telah dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.9.2 Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Winerungan (2013) menjelaskan bahwa sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan beragam cara. Salah satunya dengan secara rutin melakukan penyuluhan untuk menjelaskan secara detail mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Melalui kegiatan sosialisasi pajak ini diharapkan dapat menjadi media yang tepat untuk menjelaskan kepada para wajib pajak mengenai tujuan dan manfaat adanya pajak bagi kehidupan sebuah negara, menjelaskan mengenai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dan lain sebagainya. Sehingga, akan sangat mungkin melalui sosialisasi mengenai pajak yang rutin dilakukan dapat menjadi satu cara yang efektif untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak agar semakin patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Maka dari itu, dapat disimpulkan sosialisasi mengenai pajak dapat menjadi faktor penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini juga telah didukung dalam penelitian yang dilakukan oleh Setianto (2010); dan Winerungan (2013), yang telah membuktikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Sosialisasi Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat kepatuhan seorang wajib pajak dalam memenuhi setiap kewajiban perpajakannya akan sangat dipengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan fiskus kepada mereka (wajib pajak) (Arum, 2012). Pada saat fiskus secara maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada wajib pajak yang ingin memenuhi setiap hak dan kewajibannya, maka wajib pajak tersebut akan merasa nyaman dan puas dalam menjalani proses tersebut, yang kemudian akan membuat dia semakin terdorong untuk senantiasa dalam mematuhi setiap kewajiban perpajakannya. Hal ini juga telah didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi (2013); dan Masruroh dan Zulaikha (2013) telah membuktikan pula bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka, berdasarkan berbagai penjelasan sebelumnya, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.9.4 Pengaruh Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

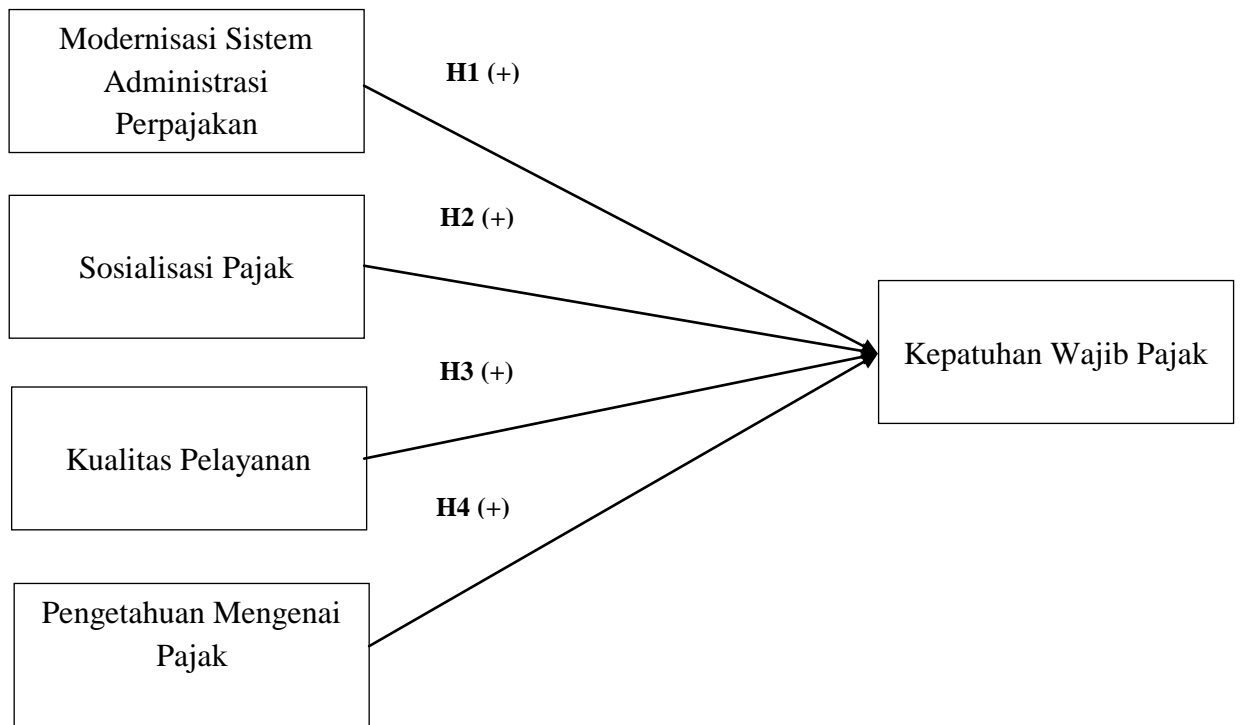
Salah satu penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (termasuk di Indonesia) ialah karena masih kurangnya pengetahuan para wajib pajak mengenai pajak, terlebih jika negara tersebut menggunakan *self assessment system* Hardiningsih (2011). Dengan diterapkannya *self assessment system*, maka wajib pajak akan dituntut secara mandiri untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Maka, semakin pahamnya para wajib pajak dalam mengetahui segala aspek mengenai pajak (pengetahuan tentang pajak), maka hal ini dapat mendorong wajib pajak tersebut semakin terdorong untuk patuh dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012); dan Tahar dan Sandy (2012) telah membuktikan bahwa pengetahuan mengenai pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan berbagai penjelasan sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengetahuan Mengenai Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.10 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibuat agar dapat mempermudah setiap pembaca untuk memahami bagaimana bentuk pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan mengenai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun kerangka dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh wajib pajak yang terdapat di Kota Solo dan Yogyakarta. Kemudian, setelah ditentukannya populasi penelitian, maka tindakan selanjutnya ialah menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun sampel dalam penelitian ini ialah wajib pajak yang membayar pajak restoran di kota solo dan Yogyakarta.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*.

3.3 Definisi Variabel Dan Pengukuran

3.3.1 Variabel Independen

3.3.1.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Sarunan (2015) menjelaskan bahwa maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan.

Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filing*.

Variabel ini akan diukur menggunakan beberapa indikator seperti yang telah dilakukan dalam penelitian Hidayati (2014); dan Fransisca (2014). Setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala *likert* dengan interval 1-4.

3.3.1.2 Sosialisasi Pajak

Winerungan (2013) menjelaskan bahwa bentuk sosialisasi pajak dapat berupa dengan melakukan berbagai bentuk penyuluhan untuk menjelaskan secara detail mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Pada dasarnya melalui kegiatan sosialisasi pajak ini diharapkan dapat menciptakan kesadaran masyarakat betapa pentingnya pajak bagi kehidupan, sehingga kemudian masyarakat tersebut selalu senantiasa untuk mematuhi dan memenuhi setiap hak dan kewajiban perpajakannya.

Variabel ini akan diukur menggunakan beberapa indikator seperti yang telah dilakukan dalam penelitian Burhan (2015). Sama halnya dengan variabel sebelumnya, setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala *likert* dengan interval 1-4.

3.3.1.3 Kualitas Pelayanan

Rahayu (2010) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus untuk membuat wajib pajak menjalankan

semua kewajibannya. Lebih lanjut lagi Rahayu (2010) menjelaskan bahwa sebagai wujud untuk memaksimal kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara senantiasa untuk memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya.

Variabel ini akan diukur menggunakan beberapa indikator seperti yang telah dilakukan dalam penelitian Fahmi (2016); dan Cahyanti (2017). Sama halnya dengan variabel sebelumnya, setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala *likert* dengan interval 1-4.

3.3.1.4 Pengetahuan Mengenai Pajak

Pengetahuan mengenai pajak pada dasarnya dapat diartikan bahwa wajib pajak yang mengetahui secara detail berbagai hal yang berkaitan dengan pajak, terutama pemahamannya mengenai hak dan kewajiban perpajakannya (Tahar dan Sandy, 2012).

Variabel ini akan diukur menggunakan beberapa indikator seperti yang telah dilakukan dalam penelitian Burhan (2015). Sama halnya dengan variabel sebelumnya, setiap responden dalam penelitian ini akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala *likert* dengan interval 1-4.

3.3.2 Variabel Dependen

3.3.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Aryati (2012) menjelaskan bahwa kepatuhan perpajakan ialah suatu kondisi/keadaan seorang wajib pajak yang selalu senantiasa untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku.

Variabel ini akan menggunakan indikator seperti yang telah dilakukan oleh Cahyanti (2017); dan Burhan (2015). Sama halnya dengan variabel-variabel sebelumnya, setiap responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut menggunakan skala interval 1-4.

3.4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini akan digunakan analisis yang bersifat deskriptif dan analitik. Analisis yang bersifat deskriptif digunakan untuk menjelaskan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Bentuk dari analisis deskriptif ini akan dilakukan berdasarkan dari berbagai teori yang memang dianggap relevan. Sedangkan analisis yang bersifat analitik digunakan untuk menganalisis keterkaitan atas hubungan antar variabel dengan variabel lainnya yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis analitik ini dilakukan dengan pendekatan uji statistik berupa *Simultaneous Equation Model* (SEM), yang akan dibantu dengan *software* smartPLS.

3.5 Pengujian Kualitas Data

3.5.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada dalam setiap variabel, yaitu untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap pernyataan terhadap variabel penelitian. Untuk menaksir validasi item pertanyaan, penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dikarenakan varian yang didasarkan tidak mengharuskan pembebanan sampel dan merupakan distribusi bebas. Terdapat dua tahap dalam memproses skala validasi, yaitu analisis validasi konvergen dan analisis validasi diskriminan. Uji validitas konvergen dapat dipenuhi apabila setiap item pertanyaan untuk masing-masing variabel memiliki nilai *loading* yang lebih besar dari 0.5. Selain itu uji ini juga dapat terpenuhi apabila setiap variabel memiliki nilai *average variance expected* (AVE) lebih besar dari 0.5. Sedangkan uji validitas diskriminan dapat dipenuhi apabila nilai korelasi setiap variabel (nilai akar AVE) ke variabel itu sendiri lebih besar jika dibandingkan dengan nilai korelasinya dengan variabel lainnya.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan guna untuk melihat konsistensi, akurasi dan tepat atau tidaknya suatu alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk menguji reliabilitas suatu variabel dalam PLS dapat melalui atau melihat nilai *composite reliability*. Pengujian reliabilitas dapat terpenuhi (variabel dikatakan reliabel) ketika nilai *composite reliability* suatu variabel memiliki nilai lebih besar dari 0.7.

3.5.2 Model Struktural (*Inner Model*)

3.5.2.1 Uji *R-Square*

Uji *r-square* dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen (dalam bentuk presentase) terhadap variabel dependen yang digunakan dalam suatu penelitian.

3.5.2.2 Uji T-Statistik

Uji t dilakukan untuk menguji nilai signifikansi konstanta dan variabel independen yang digunakan dalam suatu penelitian, apakah secara individu memiliki pengaruh atau tidak terhadap nilai variabel dependen. Melalui bantuan program aplikasi *PLS Graph*, akan didapat *output* untuk melakukan pengujian ini. Apabila nilai t-hitung memiliki nilai yang lebih besar dari nilai t-tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan sebelumnya, maka suatu hipotesis yang telah dibangun sebelumnya dapat dikatakan terbukti.

3.5.3 Path Coefficient

Path coefficient adalah suatu model analisis jalur yang secara sistematis untuk membandingkan berbagai jalur yang bisa mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dijelaskan secara mendetail mengenai analisis data dan mengenai pembahasan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adapun faktor-faktor tersebut ialah modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas layanan, dan pengetahuan mengenai pajak. Melalui berbagai teori yang telah di jelaskan sebelumnya, pada bab ini akan dianalisis data yang telah dikumpulkan sebelumnya berdasarkan kelompok permasalahannya masing-masing, dan kemudian akan diketahui apakah hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya terbukti diterima atau sebaliknya, yaitu ditolak.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun responden yang dipilih untuk mengisi kuesioner yang telah penulis sebar ialah wajib pajak yang membayar pajak restoran di kota solo dan Yogyakarta.

Penulis telah menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun jumlah kuesioner yang telah diisi sebanyak 43 kuesioner. Pada Tabel 4.1 akan dijelaskan secara detail mengenai ringkasan dan pengembalian kuesioner dalam penelitian.

Tabel 4.1
Ringkasan Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	%
Kuesioner yang telah disebar	50	100
Kuesioner yang tidak kembali	7	14
Kuesioner yang kembali	43	86
Kuesioner yang tidak layak	0	0
Kuesioner yang layak	43	86

Sumber: data diolah

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dan disimpulkan bahwa total kuesioner yang telah kembali dan layak untuk dianalisis kemudian yaitu sebanyak 43 kuesioner (tingkat *useable response* sebesar 86%) dari 50 kuesioner yang telah disebar sebelumnya.

4.2 Deskripsi Responden Penelitian

4.2.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

Klasifikasi responden berdasarkan umur diperoleh dari total 43 responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Tabel 4.2 akan menampilkan detail klasifikasi responden dalam penelitian ini berdasarkan dengan umur.

Tabel 4.2
Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Umur

Keterangan	Jumlah	%
≤ 20 tahun	1	2.3
> 20 tahun sampai dengan 25 tahun	22	51.2
> 25 tahun sampai dengan 30 tahun	11	25.6
> 30 tahun sampai dengan 35 tahun	5	11.6
> 35 tahun sampai dengan 40 tahun	1	2.3
> 40 tahun	3	7.0
Total responden	43	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.2 telah diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok umur antara > 20 tahun sampai dengan 25 tahun yaitu sebanyak 22 responden, dengan presentase sebesar 51.2%.

4.2.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh dari total 43 responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Tabel 4.3 akan menampilkan detail klasifikasi responden dalam penelitian ini berdasarkan dengan jenis kelamin.

Tabel 4.3
Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	%
Laki-Laki	30	69.8
Perempuan	13	30.2
Total responden	43	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin yaitu sebanyak 30 responden (presentase 69.8%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 13 responden (presentase 30.2%).

4.2.3 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan diperoleh dari total 43 responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Tabel 4.4 akan

menampilkan detail klasifikasi responden dalam penelitian ini berdasarkan dengan pendidikan responden.

Tabel 4.4
Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Jumlah	%
SMA/SMK atau yang sederajat	12	27.9
D3 atau yang sederajat	3	7.0
S1 atau yang sederajat	23	53.5
S2 atau yang sederajat	3	7.0
S3 atau yang sederajat	2	4.6
Total responden	43	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian memiliki pendidikan terakhir S1 atau yang sederajat yaitu sebanyak 23 responden, dengan presentase sebesar 53.5%.

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Omset Penghasilan Per Bulan

Klasifikasi responden berdasarkan omset penghasilan per bulan diperoleh dari total 43 responden yang telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Tabel 4.5 akan menampilkan detail klasifikasi responden dalam penelitian ini berdasarkan dengan omset penghasilan per bulan.

Tabel 4.5
Klasifikasi Responden Penelitian Berdasarkan Omset Penghasilan Per Bulan

Keterangan	Jumlah	%
≤ Rp 10.000.000	14	32.6
> Rp 10.000.000 sampai dengan Rp 20.000.000	18	41.9
> Rp 20.000.000 sampai dengan Rp 30.000.000	5	11.6
> Rp 30.000.000 sampai dengan Rp 40.000.000	4	9.3
> Rp 40.000.000	2	4.6
Total responden	43	100

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada kelompok omset penghasilan per bulan atas restoran yang dimilikinya antara > Rp 10.000.000 sampai dengan Rp 20.000.000 yaitu sebanyak 18 responden, dengan presentase sebesar 41.9%.

4.3 Pengujian dan Analisis Data

4.3.1 Pengujian *Outer Model*

4.3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas terdiri dari dua jenis pengujian, yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Uji validitas konvergen dapat terpenuhi apabila setiap item pertanyaan memiliki nilai *loading* di atas 0.7, dan juga memiliki nilai *average variance expected* (AVE) di atas 0.5. Sedangkan uji validitas diskriminan dapat terpenuhi jika nilai *cross loading* untuk setiap item itu sendiri memiliki korelasi yang lebih tinggi apabila telah dibandingkan dengan nilai korelasi item lainnya, dan juga dapat terpenuhi apabila nilai *cross loading* untuk setiap item tersebut memiliki nilai di atas 0.7.

Hasil pengujian validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan 4.7. Pada Tabel 4.6 akan disajikan nilai *loading* untuk setiap item pertanyaan dalam penelitian ini. Sedangkan pada Tabel 4.7 akan disajikan nilai AVE untuk setiap variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4.6
Nilai Loading

No	Variabel	Kode/Item	Nilai Loading
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan (X.MAP)	X.MAP 1	0.8597
		X.MAP 2	0.7489
		X.MAP 3	0.7826
		X.MAP 4	0.7870
2	Sosialisasi Pajak (X.SPJ)	X.SPJ 1	0.8761
		X.SPJ 2	0.7912
		X.SPJ 3	0.8540
		X.SPJ 4	0.8394
3	Kualitas Layanan (X.KLN)	X.KLN 1	0.9141
		X.KLN 2	0.8986
		X.KLN 3	0.9177
		X.KLN 4	0.8930
		X.KLN 5	0.8568
4	Pengetahuan Mengenai Pajak (X.PPJ)	X.PPJ 1	0.8348
		X.PPJ 2	0.7878
		X.PPJ 3	0.9062
		X.PPJ 4	0.8869
		X.PPJ 5	0.8153
5	Kepatuhan Wajib Pajak (Y.KWP)	Y.KWP 1	0.8443
		Y.KWP 2	0.9157
		Y.KWP 3	0.9184
		Y.KWP 4	0.8755
		Y.KWP 5	0.8443

Sumber: data diolah

Tabel 4.7
Nilai AVE Setiap Variabel

No	Variabel	Nilai AVE
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.6330
2	Sosialisasi Pajak	0.7069
3	Kualitas Layanan	0.8034
4	Pengetahuan Mengenai Pajak	0.7180
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0.7749

Sumber: data diolah

Berdasarkan data yang telah ditampilkan pada Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa penelitian ini memiliki nilai *loading* untuk setiap item pertanyaan lebih dari 0.7. Selain itu pada Tabel 4.7 dapat dilihat pula bahwa nilai AVE setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0.5. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi pengujian validitas konvergen. Selanjutnya akan disajikan Tabel 4.8, yang menyajikan hasil pengujian validitas diskriminan.

Tabel 4.8
Nilai *Cross Loading* Akhir

	X.KLN	X.MAP	X.PPJ	X.SPJ	Y.KWP
X.KLN 1	0.9141	0.6159	0.648	0.7606	0.6765
X.KLN 2	0.8986	0.3732	0.7206	0.7317	0.67
X.KLN 3	0.9177	0.486	0.7068	0.7089	0.7301
X.KLN 4	0.8930	0.581	0.7642	0.7247	0.7791
X.KLN 5	0.8568	0.5085	0.6564	0.7408	0.5877
X.MAP 1	0.4462	0.8597	0.3694	0.4147	0.452
X.MAP 2	0.3215	0.7489	0.1974	0.2833	0.3046
X.MAP 3	0.4929	0.7826	0.4034	0.4687	0.5058
X.MAP 4	0.5062	0.7870	0.4138	0.4486	0.5894
X.PPJ 1	0.5845	0.3366	0.8348	0.7177	0.5607
X.PPJ 2	0.488	0.2172	0.7878	0.6895	0.5147
X.PPJ 3	0.7583	0.5033	0.9062	0.7553	0.664
X.PPJ 4	0.713	0.4165	0.8869	0.7308	0.6922
X.PPJ 5	0.7248	0.4198	0.8153	0.7092	0.6821
X.SPJ 1	0.7515	0.5407	0.7346	0.8761	0.7526
X.SPJ 2	0.6732	0.5249	0.7396	0.7912	0.5957
X.SPJ 3	0.7102	0.3678	0.7492	0.8540	0.7353
X.SPJ 4	0.7408	0.3493	0.7308	0.8394	0.7295
Y.KWP 1	0.7149	0.5381	0.6125	0.6905	0.8443
Y.KWP 2	0.6239	0.4771	0.6155	0.7362	0.9157
Y.KWP 3	0.6987	0.5135	0.7071	0.7066	0.9184
Y.KWP 4	0.6563	0.5388	0.6036	0.7111	0.8755
Y.KWP 5	0.7101	0.6127	0.7187	0.7483	0.8443

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* untuk setiap item itu sendiri memiliki korelasi yang lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai korelasi item lainnya, dan juga memiliki nilai *cross loading* untuk di atas 0.7 untuk setiap itemnya. Sehingga, disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi pengujian validitas diskriminan.

4.3.1.2 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat terpenuhi apabila setiap variabel memiliki nilai *composite reliability* di atas 0.7. Tabel 4.9 akan menyajikan hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini.

Tabel 4.9
Nilai *Composite Reliability*

No	Variabel	Nilai <i>Composite Reliability</i>
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.8731
2	Sosialisasi Pajak	0.9060
3	Kualitas Layanan	0.9533
4	Pengetahuan Mengenai Pajak	0.9270
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0.9450

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel di atas, telah diketahui bahwa nilai *composite reliability* untuk semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0.7. Maka, disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi pengujian reliabilitas.

4.3.2 Pengujian *Inner Model*

4.3.2.1 Uji R-Square

Pengujian *r-square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian *r-square* dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Nilai *R-Square*

Variabel	Nilai <i>R Square</i>
Kepatuhan Wajib Pajak	0.7466

Sumber: data diolah

Berdasarkan Tabel 4.10, disimpulkan bahwa variabel modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas layanan dan pengetahuan mengenai pajak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) sebesar 74.66% dan sisanya (25.34%) dipengaruhi oleh variabel lainnya.

4.3.2.2 Uji *Path Coefficient* dan Uji T

Hasil pengujian *Path Coefficient* dan Uji T dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11
Uji *Path Coefficient* dan Uji T

Hipotesis	<i>Path</i>	<i>Path Coefficient</i>	T Statistics	Kesimpulan
H1	X.MAP -> Y.KWP	0.2300	11.8134	Terbukti Signifikan Positif
H2	X.SPJ -> Y.KWP	0.6828	14.4165	Terbukti Signifikan Positif
H3	X.KLN -> Y.KWP	0.0152	0.3373	Tidak Terbukti
H4	X.PPJ -> Y.KWP	0.0274	0.6299	Tidak Terbukti

Sumber: data diolah; Nb Alpha 5% (t-value 1.96)

Dari tabel di atas, disimpulkan bahwa hanya terdapat 2 hipotesis saja yang terbukti signifikan positif karena kedua hipotesis tersebut memiliki nilai T statistik dan di atas 1.96 dan masing-masing kedua hipotesis tersebut juga memiliki nilai original sampel (*uji path coefficient*) yang nilainya positif (nilai di atas 0). Dua hipotesis yang terbukti signifikan positif tersebut yaitu hipotesis pertama (modernisasi administrasi perpajakan) dan hipotesis kedua (sosialisasi pajak). Sedangkan 2 hipotesis lainnya tidak terbukti signifikan karena memiliki nilai T statistik dibawah 1.96, yaitu hipotesis ketiga (kualitas layanan) dan keempat (pengetahuan mengenai pajak).

4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

4.4.1 Modernisasi Administrasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis yang pertama (H1) dalam penelitian ini, telah ditemukan dan terbukti bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini telah terbukti, karena pengaruh modernisasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai t-statistik sebesar 11.8134, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai *t-value* (alpha 5%) yaitu 1.96. Selain itu, hipotesis ini juga memiliki nilai *path coefficient (original sample)* yang bernilai positif yaitu 0.2300. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama “modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” terbukti/didukung oleh data.

Sarunan (2015) menjelaskan bahwa maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan. Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filing*. Dengan adanya *e-filing* tersebut maka tentunya proses pemenuhan kewajiban yang akan dilakukan oleh para wajib pajak akan menjadi lebih mudah dan sistematis, dan tentunya hal yang paling menguntungkan bagi para wajib pajak ialah mereka dapat memenuhi kewajiban mereka kapan saja dan dimana saja (efisien). *E-filing* merupakan salah satu contoh ataupun bentuk dari adanya modernisasi administrasi perpajakan, tentunya masih terdapat bentuk layanan lainnya. Melalui modernisasi administrasi perpajakan ini secara logika akan mendorong wajib pajak untuk membayar kewajibannya sebagai wajib pajak (semakin patuh), karena sistem administrasi pajak yang tradisional dan terkesan lamban-lah yang selama ini menjadi salah satu alasan utama yang membuat wajib pajak malas/enggan untuk memenuhi setiap kewajibannya (patuh) sebagai wajib pajak. Hal ini juga telah dibuktikan dalam penelitian ini. Pada penelitian telah terbukti bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang artinya ialah semakin modern (termasuk penggunaan teknologi) suatu administrasi perpajakan di suatu tempat, maka hal ini akan semakin mendorong pula tingkat kepatuhan para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil dari hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Sarunan

(2015) juga telah terbukti bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.2 Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis yang kedua (H2) dalam penelitian ini, telah ditemukan dan terbukti bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini telah terbukti, karena pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t*-statistik sebesar 14.4165, yang mana nilai tersebut lebih besar dari nilai *t-value* (alpha 5%) yaitu 1.96. Selain itu, hipotesis ini juga memiliki nilai *path coefficient (original sample)* yang bernilai positif yaitu 0.6828. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua “sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” terbukti/didukung oleh data.

Winerungan (2013) menjelaskan bahwa bentuk sosialisasi pajak dapat berupa dengan melakukan berbagai bentuk penyuluhan untuk menjelaskan secara detail mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pajak. Pada dasarnya melalui kegiatan sosialisasi pajak ini diharapkan dapat menciptakan kesadaran masyarakat betapa pentingnya pajak bagi kehidupan, sehingga kemudian masyarakat tersebut selalu senantiasa untuk mematuhi dan memenuhi setiap hak dan kewajiban perpajakannya. Maka dengan semakin gencarnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah betapa pentingnya membayar pajak beserta penjelasan mengenai berbagai sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak,

harusnya hal ini dapat semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (semakin patuh), termasuk bagi wajib pajak yang membayar pajak restoran. Hal ini juga telah dibukti dalam penelitian ini, yang mana hasil dari penelitian ini telah membuktikan bahwa sosialisasi pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang artinya bahwa semakin banyaknya sosialisasi yang dilakukan mengenai pajak, maka hal tersebut dapat semakin meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk semakin patuh dalam memenuhi setiap kewajibannya. Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) dari penelitian ini juga sama dengan penelitian terdahulu. Penelitian yang telah dilakukan oleh Setianto (2010); dan Winerungan (2013) membuktikan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.4.3 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis yang ketiga (H3) dalam penelitian ini, telah ditemukan dan terbukti bahwa kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini telah terbukti, karena pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t*-statistik sebesar 0.3373, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai *t-value* (α 5%) yaitu 1.96. Selain itu, hipotesis ini juga memiliki nilai *path coefficient* (*original sample*) sebesar 0.0152. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga “kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” tidak terbukti/tidak didukung oleh data.

Pelayanan pada konteks sektor perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiskus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting, 2013). Lebih lanjut lagi Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak (DJP) perlu sekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik. Maka logikanya semakin meningkatnya kualitas layanan perpajakan maka akan semakin patuh pula kepatuhan setiap pajak. Namun, berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini, ditemukan hasil yang berkebalikan. Pada pengujian hipotesis yang ketiga (H3), telah terbukti bahwa ternyata kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penulis berpendapat bahwa kemungkinan penyebab tidak terbuktinya hipotesis ini dikarenakan wajib yang menjadi responden dalam penelitian ini secara keseluruhan merasakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan perpajakan masih di bawah harapan para wajib pajak atau belum memenuhi ekspektasi para wajib pajak, yang kemudian berdampak pada buruknya/kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus sehingga hal inilah yang membuat mereka enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (tidak patuh). Hal ini pun juga sesuai dengan hasil yang ditemukan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh Masruroh dan Zulaikha (2013). Selain

itu Masruroh dan Zulaikha (2013) juga menyatakan bahwa adanya kasus para oknum (biasanya para fiskus) yang telah terbukti menyalahgunakan dana pajak juga menjadi faktor yang membuat wajib pajak semakin enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, karena ketidakpercayaannya para wajib pajak terhadap fiskus. Lebih lanjut lagi Masruroh dan Zulaikha (2013) juga menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) mungkin juga menjadi penyebabnya.

4.4.4 Pengetahuan Mengenai Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pada pengujian hipotesis yang keempat (H4) dalam penelitian ini, telah ditemukan dan terbukti bahwa pengetahuan mengenai pajak tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini telah terbukti, karena pengaruh pengetahuan mengenai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki nilai *t*-statistik sebesar 0.6299, yang mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai *t*-value (alpha 5%) yaitu 1.96. Selain itu, hipotesis ini juga memiliki nilai *path coefficient (original sample)* sebesar 0.0274. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat “pengetahuan mengenai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak” tidak terbukti/tidak didukung oleh data.

Pengetahuan mengenai pajak pada dasarnya dapat diartikan bahwa wajib pajak yang mengetahui secara detail berbagai hal yang berkaitan dengan pajak, terutama pemahamannya mengenai hak dan kewajiban perpajakannya (Tahar dan Sandy, 2012). Pengetahuan mengenai pajak akan menjadi faktor yang penting untuk mendorong wajib pajak semakin patuh dalam menjalani kewajiban

perpajakannya. Namun, hasil pengujian hipotesis keempat (H4) dalam penelitian ini menunjukkan kebalikannya. Hasil pengujian H4 dalam penelitian ini membuktikan bahwa pengetahuan mengenai pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penulis, kemungkinan penyebab tidak terbuktinya hipotesis ini, dikarenakan responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian, masih memiliki pengetahuan yang kurang memadai mengenai perpajakan (secara mendetail), sehingga mereka tidak dapat melaksanakan setiap jenis kewajiban perpajakannya sesuai yang diharapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama wajib pajak yang membayar pajak restoran. Adapun faktor-faktor yang dimaksud ialah modernisasi administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan mengenai pajak. Keempat faktor tersebut merupakan variabel independen dalam penelitian ini, sedangkan kepatuhan wajib pajak merupakan variabel dependennya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara langsung. Adapun kuesioner yang telah disusun kemudian disebarkan kepada responden yang ditentukan sebelumnya, yaitu wajib pajak yang membayar pajak restoran di kota Solo dan Yogyakarta. Total responden yang telah mengisi kuesioner dan kemudian layak untuk di analisis yaitu sebanyak 43 responden. Kemudian, berikut adalah hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini, antara lain:

1. Modernisasi administrasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Sosialisasi pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

3. Kualitas pelayanan tidak terbukti signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4. Pengetahuan mengenai pajak tidak terbukti signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan dari berbagai hasil dan pelaksanaan dari penelitian ini, harapan kedepannya penelitian ini dapat memberikan beberapa implikasi, antara lain:

1. Bagi fiskus. Harapannya melalui hasil dari penelitian ini, para fiskus terutama di Indonesia, dapat menjadikan penelitian ini sebagai sumber literatur bagi mereka untuk mengetahui berbagai faktor-faktor yang perlu mereka pertimbangkan (untuk kemudian diimplementasikan) guna meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk senantiasa selalu memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Hal ini perlu dilakukan untuk mencapai tujuan pemerintah terkait dengan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik.
2. Bagi Akademisi/Peneliti. Harapannya, penelitian ini kedepannya dapat juga menjadi salah satu sumber literatur bagi para akademisi dan peneliti yang juga tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan pajak, terutama berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Penelitian juga memiliki beberapa keterbatasan, yang kemudian menyebabkan sedikit terhambatnya proses pelaksanaan dari penelitian ini. Seperti yang diketahui, responden dalam penelitian ini merupakan wajib pajak yang turut membayar pajak restoran, pada prosesnya penulis sedikit kesulitan dalam menemukan responden yang memiliki keinginan untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Hal inilah yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini.

Adapun mengenai saran untuk penelitian kedepannya, penulis sangat merekomendasikan:

1. Penulis sangat merekomendasikan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa. Hal ini dikarenakan penelitian mengenai kepatuhan wajib memang telah banyak dilakukan, namun penelitian tersebut mayoritas menjadikan wajib pajak pribadi sebagai respondennya (sangat umum). Akan lebih baik kedepannya jika penelitian serupa dilakukan dengan memilih objek yang lebih spesifik, seperti wajib pajak yang membayar pajak restoran, pajak hotel, pajak kendaraan bermotor, parkir dan lain sebagainya.
2. Penulis juga menyarankan untuk peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian serupa, untuk juga menggunakan data sekunder yang diperoleh baik dari KPP ataupun pemerintah daerah mengenai kondisi tingkat kepatuhan wajib pajaknya (pada daerah yang diteliti), sistem

perpajakannya ataupun data lainnya yang masih relevan guna sebagai data tambahan dalam menganalisis objek yang sedang diteliti

3. Peneliti selanjutnya yang tertarik melakukan penelitian serupa, diharapkan untuk menggunakan variabel yang mengarah pada penggunaan teknologi terkait dengan modernisasi administrasi perpajakan, seperti *e-filing*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arum, H. P. (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.
- Aryati, T. (2012). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 25(1), 13–29.
- Burhan, H. P. (2015). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak, dan Implementasi PP Nomor 46 Tahun 2013 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak di Kabupaten Banjarnegara)*. Universitas Diponegoro.
- Cahyanti, M. D. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Kondisi Keuangan Pengusaha terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupten Magetan (Studi pada UMKM di Sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Fahmi, H. (2016). *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dan Kesadaran oleh Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris pada Kabupaten Belitung Timur)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Fransisca, E. (2014). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Surabaya*. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Fuadi, A. O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 1–10.
- Fuadi, A. O., & Mangoting, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Tax & Accounting Review*, 1(1), 18–27.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS* (Ed 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 3(1), 126–142.
- Hidayati, D. N. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus pada UMKM di Kota Malang)*. Universitas Islam

Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

- Kemenkeu RI. (2016). Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Diambil 26 Februari 2018, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan-wajib-pajak>
- Latan, H., & Ghozali, I. (2012). *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 2.0 M3*. (P. P. Harto, Ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Madewing, I. (2013). *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara*. Universitas Hasanuddin.
- Mahdi, & Ardiati, W. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 3(1), 22–31.
- Mangoting, Y., & Sadjiarto, A. (2013). Pengaruh Postur Motivasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 15(2), 106–116.
- Masruroh, S., & Zulaikha. (2013). Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada WP OP di Kabupaten Tegal). *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(4), 1–15.
- Nugroho, R. A. (2012). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1–11.
- Rahayu. (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Resmi, S. (2013). *Perpajakan: Teori dan Kasus* (7 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbinss, S. P. (1996). *Organizational Behavior (Terjemahan)* (7 ed.). Jakarta: PT Bhuana Ilmu Komputer.
- Robbinss, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Sari, D. (2013). *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung: PT Refiks Aditama.
- 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 EMBA*, 3(4), 518–

526.

- Setianto, E. (2010). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pelaksanaan Self Assessment terhadap Tingkat Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Cilandak*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Sofia, A., Herawati, N., & Zuhdi, R. (2013). Kajian Empiris tentang Niat Whistleblowing Pegawai Pajak. *Journal of Auditing, Finance, and Forensic Accounting*, 1(1), 23–38.
- Tahar, A., & Sandy, W. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 12(2), 185–196.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP OP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(3), 960–970.

LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan,
Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan
Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**



**Oleh:
Zuhair (14312205)**

**PRODI AKUNTANSI, FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2018**

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Zuhair mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam rangka penelitian yang saya lakukan guna penyelesaian studi S1 saya, maka saya meminta izin kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menyediakan waktu sebentar agar mengisi kuesioner penelitian skripsi saya yang berjudul “pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan mengenai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak”. Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i sangat saya harapkan demi terselesainya penelitian ini. Jawaban dan identitas responden akan terjamin kerahasiaannya.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/i memiliki pertanyaan mengenai kuesioner ini, maka anda dapat langsung menghubungi saya melalui via telepon/sms/wa pada nomor **0856 4216 2156**.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, dengan rendah hati saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Zuhair

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i, sebelum mengisi setiap pernyataan dalam kuesioner penelitian ini, untuk mengisi terlebih dahulu data demografi sebagai berikut:

Jenis kelamin : Laki-Laki Perempuan

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Omset usaha/restoran per-bulan :

Responden Yth.

Berikut adalah pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner penelitian ini. Mohon untuk mengisi setiap pernyataan (dengan **memberikan tanda centang**) melalui pilihan jawaban sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

A. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya				
2	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
3	Saya memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) tepat waktu				
4	Saya selalu mengisi Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) sesuai dengan peraturan/perundangan-undangan yang berlaku				
5	Saya selalu menghitung pajak dalam jumlah yang benar				

B. MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menyederhanakan prosedur untuk melakukan kegiatan pelayanan dan pemeriksaan				
2	Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat menyederhanakan prosedur pengisian formulir surat pemberitahuan pajak daerah (SPTPD) dan surat setoran pajak daerah (SSPD)				
3	Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan membuat peraturan perpajakan dapat diakses lebih cepat melalui internet				

4	Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya				
---	---	--	--	--	--

C. SOSIALISASI PAJAK

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mengikuti secara rutin sosialisasi perpajakan yang diadakan oleh pemerintah				
2	Sosialisasi perpajakan sangat membantu saya dalam memahami ketentuan perpajakan				
3	Sosialisasi perpajakan yang telah dilaksanakan sudah berjalan dengan efektif				
4	Sosialisasi perpajakan melalui media, baik media elektronik maupun media massa dirasa sudah efektif				

D. KUALITAS LAYANAN

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas				
2	Petugas pajak cepat dan tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak				
3	Petugas pajak selalu memberikan pelayanan yang terbaik				
4	Petugas pajak selalu menerima dengan baik dan sopan setiap kritik dan saran yang diberikan oleh wajib pajak				
5	Petugas pajak sudah bekerja dengan profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak				

E. PENGETAHUAN PAJAK

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya mengetahui dan berusaha memahami Peraturan/Undang-Undang mengenai perpajakan dan berbagai ketentuannya				
2	Saya memahami cara menghitung pajak restoran				

3	Saya memahami tata cara pembayaran pajak				
4	Saya memahami batas waktu pembayaran pajak				
5	Saya memahami sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak				

Lampiran 2 – Tabulasi Data

A. Tabulasi Data – Modernisasi Administrasi Perpajakan dan Sosialisasi Pajak

X.MAP 1	X.MAP 2	X.MAP 3	X.MAP 4	X.SPJ 1	X.SPJ 2	X.SPJ 3	X.SPJ 4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	2	2	2
4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	4	4	2	3	2	4
4	3	4	3	4	3	3	3
4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3
4	3	4	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	1	2
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	2	3	3	2	3
4	4	4	4	3	3	2	2

4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4
3	4	3	2	2	3	2	1

B. Tabulasi Data – Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Mengenai Pajak

X.KLN 1	X.KLN 2	X.KLN 3	X.KLN 4	X.KLN 5	X.PPJ 1	X.PPJ 2	X.PPJ 3	X.PPJ 4	X.PPJ 5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	4	4	3	3	2
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	3	3	1	2	2	2
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	2	3	4	3	3	4
4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	3	3	2	2	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
2	2	2	3	2	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	3	4	3	4	4
2	2	2	1	3	3	3	2	2	1

C. Tabulasi Data – Kepatuhan Wajib Pajak

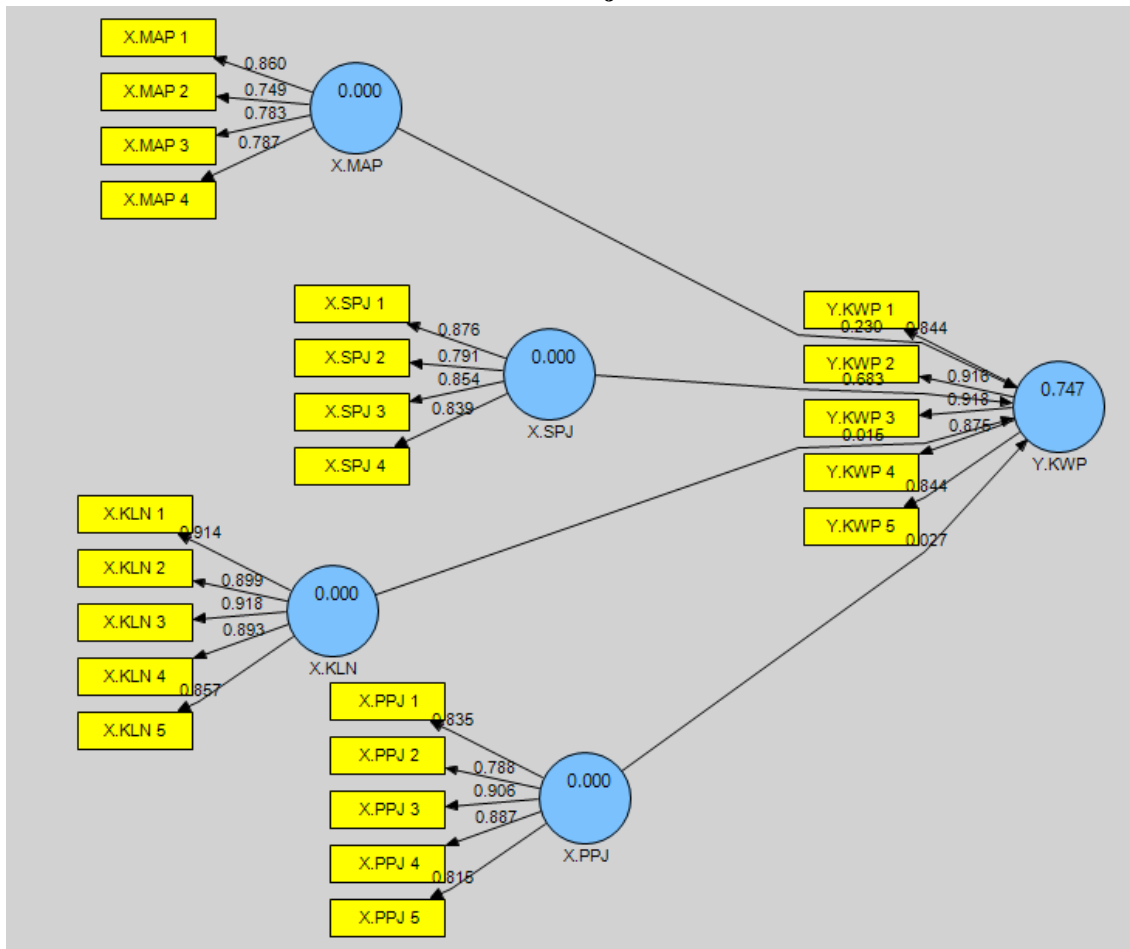
Y.KWP 1	Y.KWP 2	Y.KWP 3	Y.KWP 4	Y.KWP 5
4	4	4	4	4
4	3	4	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	3	3	3	4
4	3	4	3	4
3	4	3	4	3
4	4	4	4	4
4	4	3	3	4
2	2	2	2	2
4	3	3	3	3
4	3	3	3	3
3	3	4	3	4
3	3	3	4	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	4	4	4	3
4	3	3	4	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	4	4	4	3
3	3	3	3	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
3	3	3	3	3
3	3	3	3	4

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	3	2	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
4	4	4	4	4
2	2	2	2	2

Lampiran 3 – Hasil Pengolahan Data Menggunakan SmartPLS

A. Pengujian Outer Model

Gambar 1. Hasil Akhir Uji Outer Model



Tabel 1. Nilai Loading

No	Variabel	Kode/Item	Nilai Loading
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan (X.MAP)	X.MAP 1	0.8597
		X.MAP 2	0.7489
		X.MAP 3	0.7826
		X.MAP 4	0.7870
2	Sosialisasi Pajak (X.SPJ)	X.SPJ 1	0.8761
		X.SPJ 2	0.7912
		X.SPJ 3	0.8540
		X.SPJ 4	0.8394

3	Kualitas Layanan (X.KLN)	X.KLN 1	0.9141
		X.KLN 2	0.8986
		X.KLN 3	0.9177
		X.KLN 4	0.8930
		X.KLN 5	0.8568
4	Pengetahuan Mengenai Pajak (X.PPJ)	X.PPJ 1	0.8348
		X.PPJ 2	0.7878
		X.PPJ 3	0.9062
		X.PPJ 4	0.8869
		X.PPJ 5	0.8153
5	Kepatuhan Wajib Pajak (X.KWP)	Y.KWP 1	0.8443
		Y.KWP 2	0.9157
		Y.KWP 3	0.9184
		Y.KWP 4	0.8755
		Y.KWP 5	0.8443

Tabel 2. Nilai AVE Setiap Variabel

No	Variabel	Nilai AVE
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.6330
2	Sosialisasi Pajak	0.7069
3	Kualitas Layanan	0.8034
4	Pengetahuan Mengenai Pajak	0.7180
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0.7749

Tabel 3. Nilai Cross Loading Akhir

	X.KLN	X.MAP	X.PPJ	X.SPJ	Y.KWP
X.KLN 1	0.9141	0.6159	0.648	0.7606	0.6765
X.KLN 2	0.8986	0.3732	0.7206	0.7317	0.67
X.KLN 3	0.9177	0.486	0.7068	0.7089	0.7301
X.KLN 4	0.8930	0.581	0.7642	0.7247	0.7791
X.KLN 5	0.8568	0.5085	0.6564	0.7408	0.5877
X.MAP 1	0.4462	0.8597	0.3694	0.4147	0.452
X.MAP 2	0.3215	0.7489	0.1974	0.2833	0.3046
X.MAP 3	0.4929	0.7826	0.4034	0.4687	0.5058
X.MAP 4	0.5062	0.7870	0.4138	0.4486	0.5894
X.PPJ 1	0.5845	0.3366	0.8348	0.7177	0.5607
X.PPJ 2	0.488	0.2172	0.7878	0.6895	0.5147
X.PPJ 3	0.7583	0.5033	0.9062	0.7553	0.664
X.PPJ 4	0.713	0.4165	0.8869	0.7308	0.6922

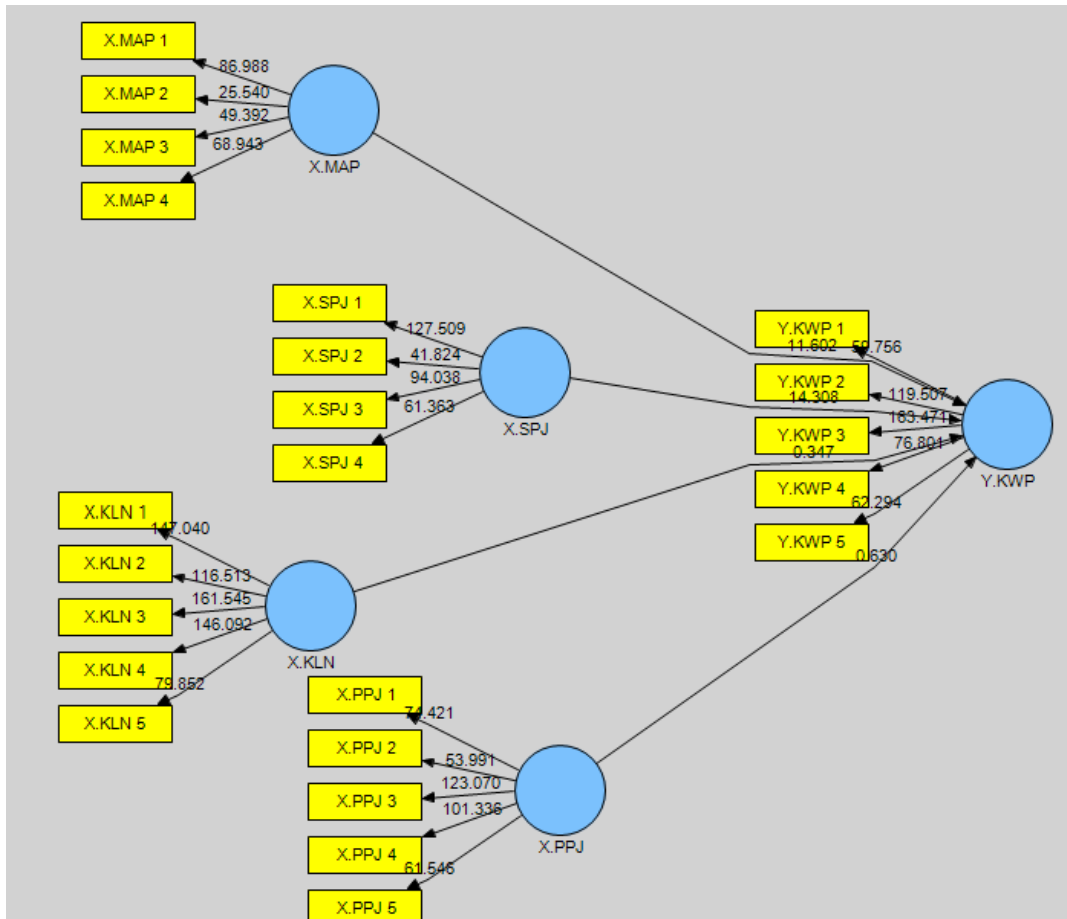
X.PPJ 5	0.7248	0.4198	0.8153	0.7092	0.6821
X.SPJ 1	0.7515	0.5407	0.7346	0.8761	0.7526
X.SPJ 2	0.6732	0.5249	0.7396	0.7912	0.5957
X.SPJ 3	0.710	0.3678	0.7492	0.8540	0.7353
X.SPJ 4	0.7408	0.3493	0.7308	0.8394	0.7295
Y.KWP 1	0.7149	0.5381	0.6125	0.6905	0.8443
Y.KWP 2	0.6239	0.4771	0.6155	0.7362	0.9157
Y.KWP 3	0.6987	0.5135	0.7071	0.7066	0.9184
Y.KWP 4	0.6563	0.5388	0.6036	0.7111	0.8755
Y.KWP 5	0.7101	0.6127	0.7187	0.7483	0.8443

Tabel 4. Nilai *Composite Reliability*

No	Variabel	Nilai <i>Composite Reliability</i>
1	Modernisasi Administrasi Perpajakan	0.8731
2	Sosialisasi Pajak	0.9060
3	Kualitas Layanan	0.9533
4	Pengetahuan Mengenai Pajak	0.9270
5	Kepatuhan Wajib Pajak	0.9450

B. Pengujian *Inner Model*

Gambar 1. Hasil Akhir Uji *Inner Model*



Tabel 1. Nilai *R-Square*, *Path Coefficient* dan *T Statistic*

Hipotesis	Path	Path Coefficient	T Statistics
H1	X.MAP -> Y.KWP	0.2300	11.8134
H2	X.SPJ -> Y.KWP	0.6828	14.4165
H3	X.KLN -> Y.KWP	0.0152	0.3373
H4	X.PPJ -> Y.KWP	0.0274	0.6299
R^2 Kepatuhan Wajib Pajak = 0.746			