

**KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI:  
PERAN PENGETAHUAN PAJAK, TRANSPARANSI INFORMASI,  
MODERNISASI TEKNOLOGI PELAYANAN  
PAJAK, DAN SANKSI PAJAK**

<sup>1</sup>Pratiwi Adiarta

<sup>2</sup>Nova Zamitah Putri

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

Correspondence		
Email: <a href="mailto:pratwiadiarta89@gmail.com">pratwiadiarta89@gmail.com</a>	No. Telp:	
Submitted: 16 June 2024	Accepted: 25 June 2024	Published: 26 June 2024

**Abstract**

*This research aims to analyze the influence of the variables of tax knowledge, tax sanctions, information transparency and tax technology modernization on individual taxpayer compliance in Indonesia. Primary data was collected through a questionnaire distributed to active taxpayers consisting of 104 respondents from various demographic groups. The method used in the research is convenience sampling. Data analysis uses multiple regression analysis data. The test results show that 1) Tax knowledge has a significant positive effect on taxpayer compliance, 2) Tax sanctions have a significant positive effect on taxpayer compliance, 3) Technological modernization has a significant positive effect on mandatory compliance tax, 4) Information transparency has a significant positive effect on taxpayer compliance*

**Keywords :** *Individual Taxpayer Compliance, Tax Knowledge, Information Transparency, Modernization of Tax Service Technology, and Tax Sanctions.*

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu sumber pendapatan utama negara Indonesia adalah pajak. Negara dapat mendorong pembangunan masing-masing sektor melalui pendapatan dari sektor pajak. Untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak, partisipasi masyarakat sebagai wajib pajak sangat diperlukan agar pertumbuhan negara agar dapat berjalan dengan baik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 61 tahun 2009, pajak didefinisikan sebagai kewajiban pembayaran kepada negara yang harus dipenuhi tanpa mendapat imbalan langsung dari individu atau entitas manapun. Dana tersebut kemudian digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan negara dan memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan tujuan untuk mengisi pendapatan APBN sebagai alat pengaturan anggaran guna mendukung kelangsungan ekonomi.

Kepatuhan perpajakan merupakan isu penting baik di negara maju maupun berkembang, khususnya di Indonesia. Ketika wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakannya, maka penerimaan pajak kas negara Indonesia menurun karena wajib pajak berusaha melakukan penghindaran pajak (Susmita & Supadmi, 2016). Sebagaimana diketahui, tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi, dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan sistem self-assessment yang diterapkan dalam sistem perpajakan Indonesia masih sangat rendah

Seiring berjalannya waktu, masyarakat semakin menuntut dan berani menyuarakan harapan mereka terhadap pelayanan yang berkualitas, terutama dalam pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Direktorat Jenderal Pajak juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Untuk memenuhi harapan

tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, salah satunya dengan menerapkan praktik tata kelola yang baik dalam setiap layanan yang disediakan. Penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik seperti akuntabilitas, efektivitas, responsivitas, partisipasi, transparansi, dan penegakan hukum diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang muncul dalam setiap pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari penerapan tata kelola yang baik adalah pembentukan kantor pajak dan penerapan sistem pemungutan serta pengelolaan pajak yang modern.

Menurut McClenny dan Killough (2017), terdapat dua strategi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pertama, dengan meningkatkan kesadaran di kalangan wajib pajak itu sendiri. Kedua, dengan memberlakukan ancaman sanksi yang tegas kepada pelanggar pajak. Secara teknis, Direktorat Jenderal Pajak dapat menggunakan pendekatan edukatif dan persuasif, seperti menyelenggarakan sosialisasi yang tepat, memberikan layanan yang berkualitas, dan menerapkan sanksi yang tegas, agar wajib pajak merasa bahwa hak dan kewajibannya sebagai warga negara dihargai. Praktik-praktik ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dan, akhirnya, meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengungkap dampak sanksi pajak, modernisasi sistem, dan transparansi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.. Supadmi (2016) menyelidiki pengaruh modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, menemukan bahwa keduanya meningkatkan kepatuhan tersebut. Namun, dalam penelitian Oktavia & Saifudin (2019) tidak menemukan hubungan yang signifikan antara modernisasi sistem perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dosen di beberapa perguruan tinggi di Semarang. Wulandari (2016) mengkaji dampak prinsip transparansi terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Mojokerto, menyimpulkan bahwa transparansi meningkatkan kepatuhan tersebut. Sementara itu, Putra (2017) meneliti peran etika, sanksi pajak, modernisasi sistem, dan transparansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, menemukan bahwa etika pajak memiliki dampak positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sementara faktor lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Oktavia & Saifudin (2019) juga menemukan bahwa etika dan transparansi informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti termotivasi untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Peran Pengetahuan Pajak, Transparansi Informasi, Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak." Hal ini karena isu kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menjadi perhatian utama dalam penerimaan pajak di Indonesia, dan terdapat ketidaksesuaian hasil penelitian yang perlu dijelaskan lebih lanjut.

Peneliti mengkombinasikan beberapa variabel independen yang telah diteliti dalam penelitian sebelumnya, yaitu transparansi informasi, modernisasi teknologi dalam pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Perbedaan utama dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel dan tahun penelitian, dimana penelitian ini menambahkan variabel pengetahuan pajak dan difokuskan pada tahun 2024

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Theory Of Planned Behaviour

Selain implikasinya terhadap norma dan perilaku subjektif, Teori Perilaku Terencana (TPM) menyatakan, menurut Ajzen (1991), bahwa individu juga memengaruhi kendali yang dipaksakan sendiri terhadap perilaku dan kemampuan mereka untuk terlibat dalam perilaku tersebut. Teori ini tidak secara langsung berkaitan dengan kendali utama yang dimiliki setiap individu. Namun, teori ini melemahkan keefektifan strategi kendali yang digunakan untuk mencapai tujuan dari strategi tersebut. Jika niat menunjukkan keinginan seseorang untuk

melaksanakan tugas tertentu, maka kendali yang dilakukan adalah meminimalkan skenario realistis yang mungkin muncul. Lebih jauh lagi, pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian (Ajzen, 1991) dan, menurut beberapa penelitian, secara konsisten memberikan prediksi yang jelas tentang bagaimana berperilaku dalam situasi yang mereka hadapi (Ajzen, 1991). Tiga faktor yang berkontribusi terhadap munculnya pola pikir perilaku meliputi sikap terhadap perilaku (behavioral belief), keyakinan normatif, dan keyakinan disiplin. Menurut Taylor & Todd (1995), dasar dari teori perilaku terencana adalah asumsi bahwa keputusan dan penggunaan informasi harus selalu dilakukan dengan cara yang terstruktur.

### **Pajak**

Menurut Mardiasmo (2019) menyatakan pajak sebagai iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan umum. Pajak adalah kontribusi yang diwajibkan seseorang kepada pemerintah yang digunakan untuk tujuan membina hubungan timbal balik, tanpa adanya imbalan tertentu yang diakui (Wulandari, 2016). Dengan demikian, pajak dapat diartikan sebagai berikut: pajak adalah kontribusi wajib yang dilakukan oleh individu atau kelompok kepada negara, bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung, serta digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat banyak.

### **Sanksi Pajak**

Menurut Ermawati & Afifi (2018) sanksi perpajakan adalah semua hukum yang diketahui jika wajib pajak tidak mematuhi peraturan perpajakan. Dalam bidang perpajakan, sanksi dibagi menjadi dua kategori yaitu sanksi administrasi, dimana pembayaran kepada negara dapat dilakukan melalui jalur denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak terutang. Sebaliknya, sanksi pidana timbul karena adanya pelanggaran atau kejahatan yang berkaitan dengan pajak, sanksinya berupa denda pidana atau bahkan kurungan pidana (Nuraina, 2017).

### **Transparansi**

Transparansi adalah memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu kepada masyarakat, dengan pertimbangan bahwa masyarakat perlu mengetahui secara terbuka mengenai pertanggung jawaban pemerintah dalam mengelola sumber daya yang diberikan oleh rakyat, serta pertimbangan mengenai ketaatan rakyat dalam menjalankan peraturan undang-undang (Sumianto & Kurniawan, 2015). Transparansi adalah jaminan hak setiap orang untuk mengakses atau menggunakan informasi tentang kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penegakan hukum dan kebijakan pemerintah serta hasil-hasilnya (Umar et al., 2018).

### **Modernisasi Perpajakan**

Modernisasi administrasi perpajakan adalah upaya untuk memperbaiki alur kerja administrasi, baik secara individu maupun kelompok, agar lebih efektif dan efisien (Lasmaya, 2019). Modernisasi administrasi publik merupakan retribusi organisasi dan penyempurnaan proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dengan menerapkan pendekatan dalam pengelolaan sumber daya manusia (Idamatul Fitri et al., 2019).

### **Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan perpajakan adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Kartikasari & Yadnyana, 2020).

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Transparansi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Transparansi mengacu pada kemudahan akses informasi sehingga semua segmen masyarakat dapat mengevaluasi setiap kegiatan bisnis yang dilakukan oleh organisasi agar dapat lebih memahami kebutuhan dan kepentingan publik. Dengan transparansi pajak, wajib pajak akan menyadari manfaat dari membayar pajak Menurut Sumianto dan Kurniawan (2015), wajib pajak akan mengetahui manfaat membayar pajak. Hasil penelitian Wulandari (2016) menunjukkan bahwa prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. H1: Transparansi informasi berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### **Pengaruh Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan program perbaikan sistem perpajakan khususnya pada ranah administrasi yang dilakukan oleh lembaga terkait dengan tujuan untuk memaksimalkan penerimaan pajak di dalam negeri (Idamatul Fitri et al. et al., 2019). Modernisasi ini juga bertujuan untuk mempermudah pembayaran pajak yang wajib pajak. Kemudahan dalam pengoperasian sistem juga membuat orang ingin menjalankan sistem tersebut atau tidak menjalankannya sama sekali. Secanggih apapun sistem yang dibuat, jika sulit untuk diimplementasikan, masyarakat tidak akan mau menggunakannya. Namun, jika sistem tersebut mudah diimplementasikan, meskipun sistem tersebut rumit, orang akan bersedia menggunakannya (Putra, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sitorus (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari modernisasi sistem terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H2: Modernisasi teknologi pelayanan pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

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

Sanksi pajak adalah alat untuk menegakkan hukum atau alat untuk memastikan bahwa semua persyaratan pajak dipenuhi, atau dengan kata lain, supaya wajib pajak mematuhi ketentuan undang-undang perpajakan (Mardiasmo, 2019). Wajib pajak akan berpikir ke depan tentang ketidakpatuhan terhadap pelaporan pajak jika hukuman yang dijatuhkan berat. Namun jika sanksi yang diberikan relatif ringan, wajib pajak cenderung mengabaikan pembayaran pajak (Putra, 2017). Menurut temuan penelitian Putra (2017), sanksi pajak memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Marpeka & Mulyani, 2020). Hasil penelitian Marpeka & Mulyani (2020) juga menunjukkan adanya hubungan positif antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

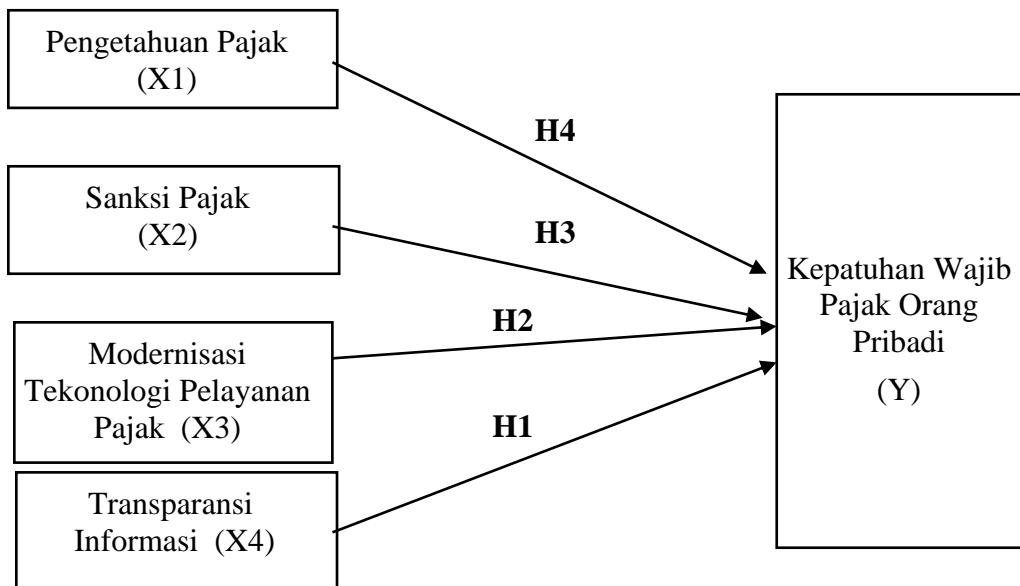
H3 : Sanksi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

#### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak**

Pengetahuan pajak adalah tingkat pemahaman wajib pajak mengenai aturan pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap persyaratan perpajakan. Wajib pajak dengan pemahaman pajak yang tinggi menunjukkan pentingnya kontribusi mereka terhadap pembangunan infrastruktur negara (Aqiila et al., 2021). Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, semakin tinggi kesadaran mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak rendah, kesadaran mereka juga akan rendah, yang dapat menurunkan kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mulyati & Ismanto, 2021).

H4: Pengetahuan Pajak berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi





**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**  
(Sumber : Diolah Penulis, 2024)

### 3. METODOLOGI

#### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, dengan tujuan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Data yang digunakan adalah data primer dengan cara membagikan kuesioner kepada Wajib Pajak dari berbagai kalangan demografi dilihat dari usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin. *Accidental sampling* digunakan sebagai Teknik dalam menentukan sampel, yaitu menentukan sampel berdasarkan kesempatan acak, siapa saja yang secara kebetulan/kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika dianggap orang acak tersebut cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak aktif yang dari berbagai kalangan demografi dilihat dari usia, tingkat pendidikan dan jenis kelamin di tahun 2024 yaitu sebanyak 104 sampel dari populasi yang ada.

#### Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan satu variabel dependen dan empat variabel independen. Berikut adalah definisi dari masing-masing variabel:

##### 1. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), kepatuhan pajak adalah pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh seorang wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Rahayu (2017) mengidentifikasi dua dimensi kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- Kepatuhan Formal
- Kepatuhan Perpajakan Materiil

##### 2. Pengetahuan Pajak

Rahayu (2010) di dalam (Taufik & Afyanti, 2018), tingkat pengetahuan pajak masyarakat yang memadai, akan mudah bagi wajib pajak untuk patuh pada peraturan perpajakan. Dengan mengutamakan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan memberikan keikhlasan masyarakat untuk patuh dalam kewajiban perpajakannya. Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), pengetahuan perpajakan atau pemahaman perpajakan yang

dimiliki oleh Wajib Pajak harus meliputi:

- Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

### 3. Transparansi Informasi Perpajakan

Umar et al. (2018) mendefinisikan transparansi sebagai prinsip yang menjamin hak setiap individu untuk mengakses atau memperoleh informasi tentang kebijakan pemerintah, termasuk proses penyusunan dan pelaksanaannya, serta hasil yang diperoleh. Transparansi memiliki dua dimensi, yaitu:

- Jaminan akses informasi dari pemerintah terkait informasi publik.
- Kebebasan masyarakat dalam memperoleh informasi.

### 4. Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak

Menurut Lasmaya (2019), modernisasi administrasi perpajakan adalah upaya membenahan atau penyempurnaan administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun organisasi untuk meningkatkan efisiensi, ekonomis, dan kecepatan proses. Supadmi (2016) mengidentifikasi empat dimensi reformasi administrasi perpajakan, yakni:

- Struktur organisasi.
- Prosedur organisasi.
- Strategi organisasi.
- Budaya organisasi.

### 5. Sanksi Pajak

Mardiasmo (2019) menjelaskan bahwa sanksi pajak adalah jaminan agar peraturan perundang-undangan perpajakan dipatuhi, atau dengan kata lain, sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak agar tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak terbagi menjadi dua dimensi, yaitu:

- Sanksi Administrasi, yang meliputi sanksi bunga, denda, dan kenaikan.
- Sanksi Pidana, yang mencakup sanksi pidana kurungan dan pidana penjara.

## Metode Analisis Data

### Uji Instrumen

Penelitian ini menggunakan instrumen kuisioner. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data harus tepat agar tidak terjadi kesalahan atau penyimpangan (Ghozali, 2016).

### Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan model analisis koefisien regresi berganda untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, transparansi informasi, modernisasi teknologi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dalam hal ini disusun dalam bentuk persamaan berikut :

$$KWP = a + b_1 TI + b_2 MTPP + b_3 PJ + b_4 SP + e$$

Keterangan :

- $\alpha$  = Koefisien konstanta
- KWP = Kepatuhan Wajib Pajak
- TI = Teknologi Informasi
- MTPP = Modernisasi Teknologi
- PJ = Pengetahuan Pajak
- SP = Sanksi Pajak
- e = error

Pengolahan data menggunakan program SPSS versi 29 dengan analisis statistik deskriptif dan

regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5%.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran tentang suatu data yang dapat dilihat dari hasil uji statistik deskriptif variabel penelitian yang disajikan pada tabel di bawah ini :

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 2 Jenis Kelamin**

Data	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	49	47
Perempuan	55	53
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Dari tabel 2 terlihat bahwa dari 104 responden KPP Pratama Jakarta Sunter, responden perempuan memiliki frekuensi paling tinggi sebanyak 55 orang dengan persentase 53%, sementara responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 49 orang dengan persentase 47%.

##### 2. Usia

**Tabel 3 Usia**

Data	Frekuensi	Persentase
20-30 tahun	<b>78</b>	74
31-40 tahun	<b>12</b>	12
41-50 tahun	<b>9</b>	9
51-60 tahun	<b>5</b>	5
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Mengacu pada data jenis kelamin pada tabel 3, maka terlihat responden dengan usia 20-30 tahun berjumlah 78 dengan persentase 74%, responden dengan usia 31-40 tahun berjumlah 12 dengan persentase 12%, jumlah responden dengan usia 41-50 tahun sebanyak 9 dengan persentase 9%, dan jumlah responden dengan usia 51-60 tahun sebanyak 5 dengan persentase 5%.

##### 3. Tingkat Pendidikan

**Tabel 4 Tingkat Pendidikan**

Data	Frekuensi	Persentase
SMA	9	9
D3	34	33
S1	56	54
S2	5	5
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 4 memperlihatkan bahwa dari 104 responden KPP Pratama Jakarta Sunter, responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 9 responden dengan 9%, responden dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 34 responden dengan persentase 33%, responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 56 responden dengan persentase 54%, dan S2 sebanyak 5 responden dengan persentase 5%.

##### 4. Pernyataan Variabel Transparansi Informasi

**Tabel 5 Transparansi Informasi**

Data	Minimum	Maximum	Mean
------	---------	---------	------



Petugas pajak tepat waktu dalam menyampaikan dapat dipertanggungjawabkan oleh fiskus	1	5	4,12
Wajib pajak selalu mendapatkan informasi yang informasi perpajakan kepada wajib Pajak	1	5	4,15
Wajib Pajak mudah dalam mengakses informasi lengkap seputar perpajakan dari petugas pajak	1	5	4,13

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 5 mendeskripsikan bahwa responden umumnya menyatakan setuju mengenai pernyataan informasi perpajakan yang diperoleh wajib pajak dapat dipertanggungjawabkan oleh fiskus, terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,12. Responden juga menyatakan setuju dengan pernyataan wajib pajak selalu mendapatkan informasi yang lengkap seputar perpajakan dari petugas pajak berdasarkan nilai rata-rata yang didapat yaitu 4,15. Responden umumnya juga menyatakan setuju terhadap pernyataan mengenai wajib pajak mudah dalam mengakses informasi seputar perpajakan dari petugas pajak berdasarkan nilai rata-rata yang didapat yaitu 4,13.

## 5. Pernyataan Variabel Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak

**Tabel 6 Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak**

Data	Minimum	Maximum	Mean
Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan administrasi perpajakan	1	5	4,16
Petugas pajak tepat waktu dalam menyampaikan informasi perpajakan kepada wajib Pajak	1	5	4,30
Wajib pajak memahami prosedur administrasi perpajakan yang ada	1	5	4,19

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 6 mendeskripsikan bahwa responden umumnya menyatakan cukup setuju mengenai pernyataan Wajib pajak memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan administrasi perpajakan 4,16. Untuk petugas pajak tepat waktu dalam menyampaikan informasi perpajakan kepada wajib pajak yang ada nilai rata-rata yang didapat adalah 4,30. Responden umumnya juga menyatakan wajib pajak juga memahami prosedur administrasi dilihat dari nilai rata-rata sebesar 4,19.

## 6. Pernyataan Variabel Sanksi Pajak

**Tabel 7 Sanksi Pajak**

Data	Minimum	Maximum	Mean
Wajib Pajak akan dikenakan sanksi berupa bunga jika terlambat melapor SPT dan menyetor pajak terutang	1	5	4,31
Wajib pajak dikenakan sanksi pajak kepada pelanggarnya tanpa toleransi dan negosiasi	1	5	4,40
Wajib pajak dikenakan sanksi yang tegas	1	5	4,23

sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

Tabel 7 mendeskripsikan bahwa responden umumnya menyatakan setuju mengenai pernyataan wajib pajak dikenakan sanksi berupa bunga jika terlambat melapor SPT dan menyetor pajak terutang, terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,31. Untuk pernyataan wajib pajak dikenakan sanksi pajak kepada pelanggarnya tanpa toleransi dan negoisasi nilai rata-rata yang didapat adalah 4,40, artinya responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Responden umumnya juga menyatakan setujuterhadap pernyataan mengenai wajib pajak dikenakan sanksi yang tegas sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan berdasarkan nilai rata-rata 4,23.

## 7. Pernyataan Variabel Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi

**Tabel 8 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Data	Minimum	Maximum	Mean
Wajib pajak sudah mendaftarkan diri dan memiliki NPWP sebagai wajib pajak aktif	1	5	4,19
Wajib pajak yang sudah terdaftar melaporkan SPT-nya tepat pada waktunya	1	5	4,23
Wajib pajak yang sudah melaporkan SPT-nya membayarkan pajak terutang	1	5	4,09

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 8 mendeskripsikan bahwa responden umumnya menyatakan setuju mengenai pernyataan wajib pajak sudah mendaftarkan diri dan memiliki NPWP sebagai wajib pajak aktif, terlihat dari nilai rata-rata sebesar 4,19. Untuk pernyataan wajib pajak yang sudah terdaftar melaporkan SPT nya tepat pada waktunya nilai rata-rata yang didapat adalah 4,23, artinya responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Responden juga menyatakan setuju dengan pernyataan wajib pajak yang sudah melaporkan SPT-nya membayarkan pajak terutang nya tepat waktuberdasarkan nilai rata-rata yang didapat yaitu 4,09.

## 8. Pernyataan Variabel Pengetahuan Perpajakan

**Tabel 9 Pengetahuan Perpajakan**

Data	Minimum	Maximum	Mean
Wajib Pajak mengerti dan paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan	1	5	4,13
Wajib Pajak mengerti dan paham bahwa sistem perpajakan di Indonesia sistem self assessment	1	5	4,37
Wajib Pajak mengerti dan paham mengenai fungsi perpajakan, salah satu diantaranya adalah pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah	1	5	4,28

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 9 mendeskripsikan bahwa responden umumnya menyatakan setuju mengenai pernyataan wajib pajak mengerti dan paham mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan dari nilai rata-rata sebesar 4,13. Untuk pernyataan wajib pajak Wajib Pajak mengerti dan paham bahwa sistem perpajakan di Indonesia sistem self assessment nilai rata-rata yang didapat adalah 4,37, artinya responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Responden juga menyatakan setuju mengenai Wajib Pajak mengerti dan paham mengenai fungsi perpajakan, salah satu diantaranya adalah pajak digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pengeluaran pemerintah berdasarkan nilai rata-rata yang didapat yaitu 4,28.

### Uji Validitas

Uji validitas biasa digunakan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar 1986). Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut adalah hasil uji validitas variable pada penelitian ini:

**Tabel 10 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Kode Butir	Statistik Hitung		Keputusan
		r-hitung	r tabel	
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Y1.1	0,584	0,1927	Valid
	Y1.2	0,617	0,1927	Valid
	Y1.3	0,604	0,1927	Valid
Pengetahuan Perpajakan	X1.1	0,667	0,1927	Valid
	X1.2	0,670	0,1927	Valid
	X1.3	0,627	0,1927	Valid
Sanksi Pajak	X2.1	0,736	0,1927	Valid
	X2.2	0,626	0,1927	Valid
	X2.3	0,733	0,1927	Valid
Moderenisasi Teknologi	X3.1	0,701	0,1927	Valid
	X3.2	0,614	0,1927	Valid
	X3.3	0,619	0,1927	Valid
Transparansi Informasi	X4.1	0,596	0,1927	Valid
	X4.2	0,694	0,1927	Valid
	X4.3	0,558	0,1927	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 10 menunjukkan hasil uji validitas, semua butir pernyataan untuk variabel Pengetahuan Perpajakan (X1), Sanksi Pajak (X2), Moderenisasi Teknologi (X3), Transparansi Informasi (X4) dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y) mempunyai nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga dapat ditetapkan seluruh variabel dinyatakan valid

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas kuesioner digunakan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang-ulang. Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan

indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan Statistik Cronbach Alpha. Menurut Wiratna Sujarweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel dan dapat diteima jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ . Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk ketiga Aspek pada penelitian ini:

**Tabel 11** Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	Items	Cronbach's Coefficient Alpha	Keputusan
Transparansi Informasi	3 items	0,650	Reliabel
Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak	3 items	0,741	Reliabel
Sanksi Pajak	3 items	0,713	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	3 items	0,668	Reliabel
Pengetahuan Perpajakan	3 items	0,748	Reliabel

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Tabel 11 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap instrument penelitian terlihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* variabel transparansi informasi dengan 3 indikator memiliki nilai CA sebesar 0,650, variabel modernisasi teknologi pelayanan pajak dengan 3 indikator memiliki nilai CA sebesar 0,741, variabel sanksi pajak dengan 3 indikator memiliki nilai CA sebesar 0,713, variabel kepatuhan wajib pajak dengan 3 indikator memiliki nilai CA sebesar 0,668 dan variable pengetahuan perpajakan dengan 3 indikator memiliki nilai CA sebesar 0,748 lebih besar nilai *cut off* Cronbach's Alpha yaitu 0,6 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Hal ini dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dari tiap-tiap pengaruh dari variabel yang diajukan dalam penelitian. Adapun hasil pengujian hipotesis disajikan ke dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 12** Koefisien Determinasi (Pengujian Model Fit)

<i>R square</i>	<i>Adjusted r square</i>
0,445	0,422

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

Dari hasil pengolahan regresi berganda diketahui bahwa koefisien determinasi  $AdjR^2 = 0,445$ . Artinya seluruh variabel independen, mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi) sebesar 44,5% sedangkan sisanya ( $100\% - 44,5\% = 55,5\%$ ), dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam model.

**Tabel 13** Hasil Analisis Pengujian Hipotesis

Independen	Independen	Dependen	Sig. T Stat	Keputusan
Transparansi Informasi			0,002	H1 diterima
Modernisasi Teknologi		Kepatuhan Wajib Pajak	0,002	H2 diterima
Sanksi Pajak		Orang Pribadi	0,023 H3	H3 diterima
Pengetahuan Pajak			0,036 H4	H4 diterima

Sumber : Data Diolah SPSS 29 (2024)

### Pembahasan Hasil Hipotesa 1

Hipotesa pertama bertujuan untuk menguji pengaruh transparansi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dari hasil uji *t* diketahui bahwa *sig t statistic* sebesar  $0,002 < 0,05$  maka H1 diterima, yang berarti transparansi informasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Transparansi informasi memberikan jaminan akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan pemerintah serta kebijakan dan hasilnya (Umar et al., 2018). Semakin banyak informasi yang diberikan pemerintah kepada masyarakat mengenai segala hal terkait pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak melaporkan seluruh pendapatan mereka dengan benar dan mengajukan SPT tepat waktu. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Wulandari (2016), Putra (2017), Oktaviani & Saifudin (2019), serta Sitorus (2018) yang menyatakan bahwa transparansi informasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Hipotesa 2

Hipotesa kedua bertujuan untuk menguji pengaruh modernisasi teknologi pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tabel diatas menunjukkan bahwa *sig t statistic* sebesar  $0,002 < 0,05$  maka H2 diterima, yang berarti modernisasi teknologi pelayanan pajak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berarti apabila modernisasi teknologi pelayanan pajak meningkat maka wajib pajak tersebut akan semakin patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Hasil ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah mampu memanfaatkan sistem yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak seperti e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing karena mereka merasakan manfaat dari sistem tersebut. Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan program pengembangan sistem dalam perpajakan, terutama di bidang administrasi, yang dilakukan oleh instansi terkait untuk memaksimalkan penerimaan pajak negara (Idamatul Fitri et al., 2019). Sosialisasi mengenai penggunaan sistem e-registration, e-SPT, e-filing, dan e-billing telah mempermudah wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara tepat waktu.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Sarunan (2015) serta Fasmi dan Misra (2014) yang menyatakan bahwa modernisasi teknologi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### Hipotesa 3

Hipotesa ketiga bertujuan untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tabel diatas menunjukkan bahwa *sig t statistic* sebesar  $0,023 < 0,05$  maka H3 diterima. Dapat disimpulkan bahwa jika sanksi pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya juga akan meningkat. Sanksi perpajakan berfungsi sebagai alat penegakan hukum atau jaminan agar wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan mereka, atau dengan kata lain, agar mereka mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2019). Penerapan sanksi pajak oleh pemerintah dapat memberikan efek jera kepada masyarakat. Dengan adanya sanksi pajak yang diterapkan, wajib pajak akan semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Putra, 2017) dan (Oktaviani & Saifudin, 2019) dimana sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Marpeka & Mulyani, 2020).

### Hipotesa 4

Hipotesa keempat bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tabel diatas menunjukkan bahwa *sig t statistic* sebesar  $0,036 < 0,05$  maka  $H_4$  diterima, Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan wajib pajak mencakup seberapa luas wawasan atau informasi yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan, termasuk sistem perpajakan, cara pembayaran, pelaporan pajak, dan sanksi perpajakan (Kowel et al., 2019). Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya oleh (Ihamsyah et al. 2016) yang menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiayatun (2017) yang menemukan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan orang pribadi.

## 5. SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif, transparansi informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, modernisasi teknologi pelayanan pajak signifikan positif terhadap kepatuhan wajib orang pribadi, serta sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### Implikasi

Penelitian ini memberikan masukan bagi petugas pajak untuk menyajikan informasi sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan benar. Hal ini juga dapat mengoptimalkan penerapan sanksi pidana bagi wajib pajak yang melanggar aturan pelaporan pajak, memberikan efek jera, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, petugas pajak diharapkan terus melakukan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai sistem digitalisasi dalam pelaporan dan penyeteroran pajak.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian sebagaimana dipaparkan di atas, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sampel yang juga turut berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, dilengkapi dengan wawancara secara langsung sehingga dapat menggali semua hal yang menjadi tujuan penelitian serta menambah variabel lain yang memiliki kemungkinan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti etika, sikap, reformasi perpajakan serta melakukan perubahan dalam pemilihan alternatif jawaban pada kuesioner

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behaviour. *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, 50 (2), 179-211.
- Ermawati, N., & Afifi, Z. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.
- Fasmi, L., dan F. Misra. 2014. "Modernisasi Sistem Administrasi dan Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak". *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, Vol. 5, No. 1, hlm: 1- 169.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 96.
- Idamatul Fitri, F., Mansur, M., & Mustapita, A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pelaksanaan Pemeriksaan Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi (Studi Pada Kpp Pratama Malang Selatan).

- Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 9(03).
- Lasmaya, S. M. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. *Majalah Bisnis Dan IPTEK*, 12(2).
- Lembaga Negara Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Mardiasmo, M. (2019). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sarunan, W. K. 2015. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak badan Pada Kantor Pelayanan Pratama Manado". *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 4, hlm: 518-526.
- Sitorus, R. R. (2018). Impact of Antecedents of Tax Administration Modernization and Awareness on Individual Taxpayer'S Compliance in Jakarta-Indonesia. *The Accounting Journal of Binaniaga*, 3(02), 55–66.
- Sugiyono, P. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumianto, S., & Kurniawan, C. H. (2015). Engaruh Pemahaman Akuntansi Dan Ketentuan Perpajakan Serta Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi USAhawan Pada UKM di Yogyakarta.
- Supadmi, P. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- Susmita, P. R., & Supadmi, N. L. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi Perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan e-filing pada kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 14(2), 1239–1269.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding information technology usage: test of competing models. *Information Systems Research*, 6(2), 144–176. Alfabeta.
- Ghozali, Imam, 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Keempat, Penerbit Universitas Diponegoro
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pusakabarupress, 2014), Ed