# ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (STUDI PADA KPP PRATAMA LAMONGAN)

## ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Akuntansi

Oleh :

**TSALIS FAHMIYAH**
**NIM : 2014310646**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**
**S U R A B A Y A**
**2018**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Tsalis Fahmiyah |
| TTL | : | Gresik, 26 Juni 199 |
| N.I.M | : | 2014310646 |
| Program Studi | : | Akuntansi |
| Program Pendidikan | : | Sarjana |
| Kosentrasi | : | Audit dan Perpajakan |
| Judul | : | Analisis Faktor Internal dan Eksternal yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Lamongan) |

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal :.....

**(Dewi Murdiawati, SE., MM)**

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi,

Tanggal :.....

**(Dr.Luciana Spica Almilia S.E., M.Si., QIA., CPSAK)**

# ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
## (Studi Pada KPP Pratama Lamongan)

**Tsalis Fahmiyah**
STIE Perbanas Surabaya
Email : tsalisfahmiyah01@gmail.com

## ABSTRACT

*Nowadays tax is one of main income that be relied by government to finance national development. Tax receiver won't be optimal if obdience degree of tax is low. This research intends to examine and analyse the effect of tax socialization, modernization of administration system of tax, service quality, religiosity, the perception of corruption and taxable environment on privat tax compliance which is registered at Tax office Pratama, Lamongan. Total of sample that used to research is 84 respondents. Data analyst technique uses linier regression analysis with SPSS programe. The result of research shows that tax socialization, modernization of administration system of tax, the perception of corruption and taxable environment take effect significantly to tax compliance, while service quality, and religiosity don't make any effect on tax compliance.*

***Key words** : tax compliance, tax socialization, modernization of administration system of tax, service quality, religiosity, the perception of corruption, taxable environment.*

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara berkembang yang merancang pembangunan nasional untuk mewujudkan cita-cita negara, yakni mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Untuk mencapai tujuan tersebut, pemerintah harus memperhatikan dana atau anggaran agar proses pembangunan dapat berjalan dengan baik. Dalam menjalankan pembangunan nasional pemerintah membutuhkan banyak biaya. Biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk melakukan pembangunan nasional ini berasal dari pendapat yang diperoleh dari hasil memanfaatkan kekayaan alam dan iuran dari masyarakat yang berupa pajak.

Saat ini pajak merupakan salah satu pendapatan utama yang diandalkan oleh pemerintah. Penerimaan pajak tidak akan optimal jika tingkat kepatuhan pajak rendah seperti kurangnya kesadaran dalam pembayaran dan pelaporan SPT. Oleh karena itu, Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak. Upaya yang dilakukan yaitu sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya perpajakan serta menerapkan modernisasi sistem untuk memudahkan wajib pajak melakukan kewajiban perpajakan. Pajak sendiri merupakan iuran yang bersifat wajib yang dibayar rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat kontraprestasi atau timbal balik secara langsung yang dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum Resmi (2014).

**Tabel 1**
**Jumlah Wajib Pajak KPP Pratama Lamongan**

| Tahun | Jumlah WPOP | Jumlah WP Keseluruhan |
|---|---|---|
| 2012 | 54.265 | 60.245 |
| 2013 | 61.650 | 68.368 |
| 2014 | 68.242 | 75.712 |
| 2015 | 78.627 | 87.292 |
| 2016 | 87.053 | 97.006 |

Sumber: Data Internal KPP Pratama Lamongan.

Berdasarkan data pada tabel 1 terdapat peningkatan jumlah wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Lamongan sepanjang tahun 2012 hingga tahun 2016 ternyata tidak diimbangi dengan kepatuhan pelaporan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi hal ini dapat ditunjukan pada tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**
**Jumlah Pelaporan Pajak oleh Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Lamongan**

| Tahun Pajak | SPT Tahunan OP 1770 | SPT Tahunan OP 1770S | SPT Tahunan OP 1770SS | Total | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 2012 | 1.186 | 2.282 | 33.476 | 36.944 | 68% |
| 2013 | 1.123 | 3.948 | 25.788 | 30.859 | 50% |
| 2014 | 2.117 | 6.609 | 19.536 | 28.262 | 41% |
| 2015 | 1.487 | 8.143 | 22.184 | 31.814 | 40% |
| 2016 | 1.578 | 9.114 | 17.245 | 27.937 | 32% |

Sumber: Data Internal KPP Pratama Lamongan.

Peningkatan jumlah wajib pajak dari tahun 2012 hingga 2016 berbanding terbalik dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan pada tahun yang sama. Pada tahun 2016 jumlah wajib pajak mencapai angka 87.053 namun, pada tahun yang sama jumlah wajib pajak yang melakukan pelaporan pajak hanya sebesar 32% dari jumlah wajib pajak yakni sejumlah 27.937. Fenomena ini menjelaskan bahwa terdapat permasalahan yang serius pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang telah terdaftar di KPP Pratama Lamongan.

Direktorat Jendral Pajak telah melakukan beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan sebagai prioritas reformasi yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat Rahman (2010). Darmayasa & Setiawan (2016) mengungkapkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan salah satu perihal yang mampu mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Ananda (2015) mengungkapkan bahwa terdapat hal lain yang mampu mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yakni sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian pengetahuan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan Megantari, dkk (2017). Lebih lanjut dijelaskan oleh Ananda (2015) bahwa semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Dengan demikian, semakin sering kegiatan sosialisasi perpajakan dilaksanakan maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Selain faktor eksternal atau faktor dari luar individu wajib pajak, menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Benk, *et al* (2016) menjelaskan bahwa terdapat faktor internal yakni religiusitas wajib pajak mampu memberikan dampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk melaporkan kewajiban pajak, walaupun dampak yang diberikan masih tergolong rendah. Nilai agama yang dianut oleh masyarakat mampu mencegah sikap negatif dan mendorong sikap positif dalam kehidupan sehari hari, begitu pula dengan perilaku kepatuhan perpajakan masing-masing individu disebut dengan dimensi konsekuensi religiusitas. Dimensi konsekuensi religiusitas berkaitan dengan perilaku seseorang yang berkaitan dengan komitmen ajarannya Marliani (2013). Seperti halnya penelitian yang dilakukan oleh Benk, *et al* (2016) mengenai pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Malatya Tunisia yang tentu memiliki demografi yang berbeda dengan Kabupaten Lamongan, Indonesia.

Persepsi korupsi merupakan sebuah argumen bagi wajib pajak terhadap pegawai pajak yang seringkali terkait kasus-kasus korupsi perpajakan. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap partisipasi wajib pajak untuk memaksimalkan target pajak. Semakin banyak perilaku petugas pajak yang melakukan penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya, seperti petugas pajak yang melakukan tindak korupsi pajak, akan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perpajakan, dan akan membuat masyarakat untuk enggan membayar pajak (Rahmania, dkk 2017).

Lingkungan merupakan sesuatu yang ada disekitar wajib pajak yang berpengaruh dan mampu memberikan dorongan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar atau tidak. Lingkungan terdiri keluarga, teman, dan jaringan sosial. Jika wajib pajak berada dalam ligkungan yang memiliki tingkat kepatuhan perpajakan yang tinggi akan berpengaruh terhadap individual tersebut.

## RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

### Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu ketaatan untuk memenuhi ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan atau diharuskan untuk dilaksanakan (Tanilasari dan Gunarso, 2017). Terdapat dua kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang –undang. Kepatuhan Material yaitu semua ketentuan material perpajakan dapat dipenuhi secara hakekat (*substantive),* artinya berlandaskan dengan undang-undang perpajakan.

### Sosialisasi Perpajakan

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki peranan yang cukup penting dalam mensosialisasikan pajak ke seluruh wajib pajak. Media merupakan sarana yang diharapkan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepatuhan pajak dan memberikan pesan moral terhadap pentingnya pajak. Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan, maka sosialisasi berarti suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam memberi informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu di bidang perpajakan (Ananda, et.al, 2015).

**Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan upaya yang dilakukan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak semata, untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. salah satu tujuan sistem administrasi perpajakan modern adalah untuk memperbaiki sistem yang sudah ada agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi.

**Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Ariani dan Utami, 2016).

**Religiusitas**

Religiusitas merupakan kedalaman seseorang dalam meyakini suatu agama yang disertai tingkat pengetahuan terhadap agamanya, diwujudkan dalam pengalaman nilai-nilai yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Pada umumnya semua agama memiliki tujuan yang sama yakni mengontrol perilaku baik setiap individu dan menghambat segala perilaku yang buruk. Agama mampu menjadi kontrol internal individu dalam berperilaku sesuai moral dan norma yang berlaku. Banyak orang mengandalkan nilai-nilai agama sebagai sumber moralitas untuk membentuk sikap dan perilaku mereka (Anderson dalam Basri dan Surya, 2014).

**Persepsi Korupsi**

Persepsi merupakan gambaran seseorang mengenai objek yang menjadi fokus permasalahann Tampubolon (2008:63). Berdasarkan teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi yang dihasilkan individu terkait fenomena yang terjadi akan berbeda tergantung bagaimana mereka menyikapi dan menanggapi fenomena tersebut. Istilah korupsi menurut UU No. 21 Tahun 2001 tentang KPK, korupsi merupakan suatu tindakan dengan tujuan memperkaya diri sendiri, merugikan pihak lain yang dilakukan baik perseorangan maupun korporasi. Menurut Wilopo (2016:258) korupsi diartikan sebagai individu yang menyalahgunakan wewenangnya baik secara langsung maupun tidak langsung. Persepsi korupsi merupakan argumen wajib pajak terkait kasus-kasus korupsi yang dilakukan oleh instansi perpajakan. Hal tersebut membentuk persepsi negatif sehingga wajib pajak seringkali melakukan upaya penghindaran pajak.

**Lingkungan Wajib Pajak**

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Pengaruh tersebut dapat berasal dari lingkungan keluarga, teman maupun lingkungan bisnis. Pengaruh lingkungan dibagi menjadi dua yakni compliance dan noncompliance. Pengaruh compliance adalah pengaruh yang pada akhirnya memotivasi wajib pajak untuk patuh terhadap pembayaran dan pelaporan SPT.

**Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Sosialisasi adalah proses untuk membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang. Melalui sosialisasi seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang intensif akan berdampak efektif pada tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga masyarakat dapat mengetahui pengalokasian pajak yang disetorkan ke

negara (Veronica, 2015). Sosialisasi tidak hanya mampu meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan akan memberikan pemahaman bagi wajib pajak mengenai prosedur, peraturan, dan sanksi perpajakan. Hal ini akan memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.

H1 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan upaya yang dilakukan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak semata, untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. salah satu tujuan sistem administrasi perpajakan modern adalah untuk memperbaiki sistem yang sudah ada agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Rahayu,2010)

Guna mencapai modernisasi perpajakan yang baik serta peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan wajib pajak, mengembangkan pemanfaatan dan penerapan e-system terkait dengan perpajakan. Hal ini bertujuan agar semua proses kerja serta pelayanan perpajakan berjalan dengan baik, lancar, cepat, dan akurat. Melalui modernisasi sistem perpajakan, prosedur mekanisme pembayaran menjadi lebih efektif yang dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain yaitu e-filling, e-SPT, e-NPWP, drop box, e-banking, dan lain-lain.

H2 : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Menurut Feld dan Frey dalam Ilhamsyah, dkk (2016) Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Pengaruh Religiusitas terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Religiusitas merupakan kedalaman seseorang dalam meyakini suatu agama yang disertai tingkat pengetahuan terhadap agamanya, diwujudkan dalam pengalaman nilai-nilai yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Pada umumnya semua agama memiliki tujuan yang sama yakni mengontrol perilaku baik setiap individu dan menghambat segala perilaku yang buruk. Agama mampu menjadi kontrol internal individu dalam berperilaku sesuai moral dan norma yang berlaku. Banyak orang mengandalkan nilai-nilai agama sebagai sumber moralitas untuk membentuk sikap dan perilaku mereka (Anderson dalam Basri dan Surya, 2014). Religiusitas juga mampu menciptakan individu yang bersifat peduli terhadap sesama, memiliki nilai kejujuran dan nilai moralitas yang tinggi, dengan adanya religiusitas wajib pajak yang tinggi maka akan mendorong wajib pajak patuh terhadap perpajakan

H4 : Religiusitas berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Pengaruh Persepsi Korupsi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

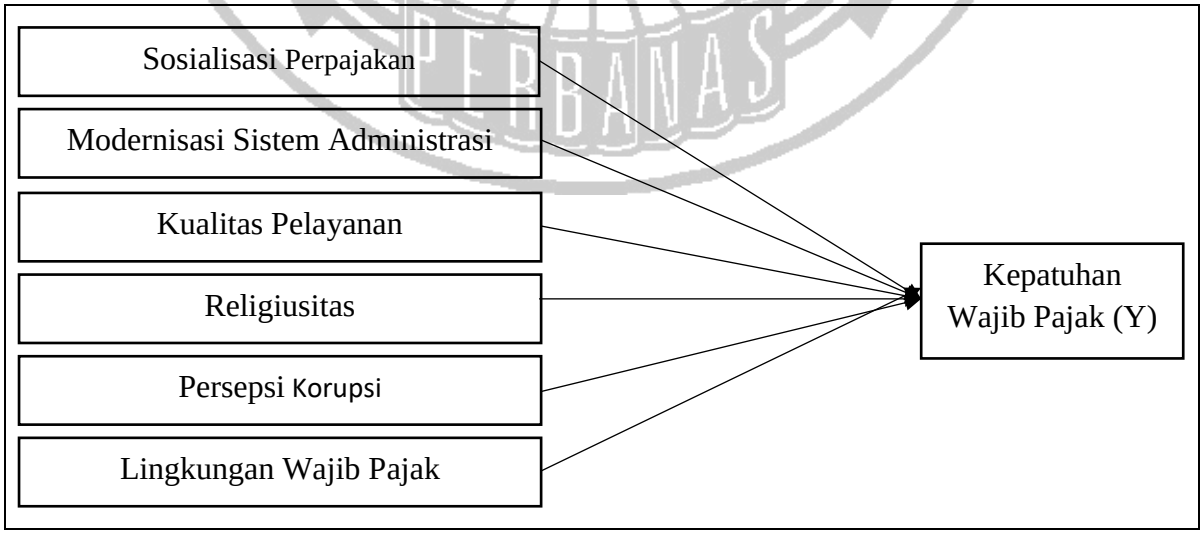
Persepsi korupsi merupakan argumen wajib pajak terkait kasus-kasus korupsi yang dilakukan oleh instansi perpajakan. Hal tersebut membentuk persepsi yang tidak baik sehingga wajib pajak seringkali melakukan upaya penghindaran pajak. Penyebab utama wajib pajak melakukan upaya penghindaran pajak adalah kejadian masa lalu yang mambangun persepsi korupsi pada masyarakaat terhadap instansi perpajakan berikut oknum-oknumnya. Persepsi tersebut juga dibentuk oleh sederetan kasus pajak yang terjadi di negeri ini dan banyak kasus korupsi lainnya yang sedang mewabah di Indonesia Susanto (2013). Hal tersebut membangun persepsi wajib pajak bahwa kebanyakan uang pajak hanya untuk korupsi pejabat semata. Persepsi-persepsi tersebut yang membuat tingkat kepatuhan wajib pajak rendah.

H5 : Persepsi Korupsi berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Pengaruh tersebut dapat berasal dari lingkungan keluarga, teman maupun lingkungan bisnis. Apabila wajib pajak berada pada lingkungan yang kondusif maka lingkungan tersebut mampu mendukung wajib pajak untuk patuh. Lingkungan yang kondusif seperti: lingkungan wajib pajak berada di daerah yang sering dilakukan sosialisasi perpajakan, lingkungan yang mayoritas masyarakatnya sadar akan pentingnya pajak. wajib pajak tentang pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemimpin dan wakil rakyat yang patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang baik terhadap masyarakat.

H6 : Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.




**Gambar 1**
**Kerangka Pemikiran**

## METODE PENELITIAN

### Klasifikasi Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Lamongan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *convenience sampling. Convenience sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang sesuai persyaratan sampel dari populasi tertentu yang paling mudah dijangkau oleh peneliti

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dan variabel independen terdiri dari sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, religiusitas, persepsi korupsi, dan lingkungan wajib pajak

### Definisi Operasional Variabel

### Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan pajak sebagai situasi di mana Wajib Pajak membayar semua pajak yang diwajibkan pada waktu yang tepat dan melaporkan secara akurat sesuai dengan aturan, undang-undang dan keputusan pengadilan yang berlaku pada saat melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (Utama dan Wahyudi, 2016).

Variabel kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yang pertama yaitu kepatuhan formal yang terdiri dari mendaftarkan diri dan memiliki NPWP, ketepatan waktu dalam pembayaran, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT. Indikator selanjutnya yaitu kepatuhan material terdiri dari pengisian SPT dengan jujur dan lengkap

### Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam memberi informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu di bidang perpajakan (Ananda, et.al, 2015). Sosialisasi perpajakan akan berdampak pada meningkatnya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan perpajakan. Hal tersebut berpengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Variabel sosialisasi perpajakan dapat diukur melalui indikator penyuluhan yang dilakukan oleh petugas pajak, berdiskusi langsung dengan wajib pajak, informasi langsung petugas pajak kepada wajib pajak, pemasangan billboard, dan website direktorat jendral pajak yang memberikan informasi terbaru dibidang perpajakan.

### Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan perbaikan untuk memperbaiki sistem yang sudah ada dengan tujuan agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan mampu mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, modernisasi sistem administrasi mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan dapat diukur melalui indikator sistem administrasi yang baik, efektivitas pengawasan, sumber daya manusia professional, dan *good governance*.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Menurut Feld dan Frey dalam Ilhamsyah, dkk (2016), Masyarakat akan membayar pajak dari

penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah. Variabel kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator tersedianya fasilitas yang memadai, kehandalan petugas pajak dalam melayani wajib pajak, daya tanggap petugas pajak, empati, dan jaminan pelayanan yang diberikan.

**Religiusitas**

Religiusitas merupakan nilai-nilai agama yang dianut oleh seseorang. Semua agama umumnya memiliki tujuan yang sama dalam mengontrol perilaku yang baik dan menghambat perilaku buruk. Agama diharapkan memberikan kontrol internal untuk pemantauan diri penegakan dalam perilaku moral. Banyak orang mengandalkan nilai-nilai agama sebagai sumber moralitas untuk membentuk sikap dan perilaku mereka (Anderson dalam Basri dan Surya, 2014). Variabel religiusitas dapat diukur melalui indikator keyakinan, praktik agama, pengetahuan agama, dan pengamalan atau konsekuensi.

**Persepsi Korupsi**

Persepsi korupsi merupakan argumen wajib pajak terkait kasus-kasus korupsi yang dilakukan oleh instansi perpajakan. Hal tersebut membentuk persepsi negatif sehingga wajib pajak seringkali melakukan upaya penghindaran pajak. semakin kecil persepsi kasus korupsi maka akan memperbesar motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, apabila semakin besar persepsi kasus korupsi maka akan memperkecil motivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak (Budiarti, 2015). Variabel persepsi korupsi dapat diukur melalui indikator pengetahuan atas kasus korupsi pajak, kesadaran atas terjadinya kasus korupsi pajak, dan penegakan hukum atas kasus korupsi pajak.

**Lingkungan Wajib Pajak**

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Pengaruh tersebut dapat berasal dari lingkungan keluarga, teman maupun lingkungan bisnis. Apabila masyarakat berada di lingkungan wajib pajak yang patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan SPT maka wajib pajak lainnya akan termotivasi melakukan hal yang sama. Variabel lingkungan wajib pajak diukur melalui indikator masyarakat mendukung perilaku patuh terhadap pajak, masyarakat mendorong untuk melaporkan pajak dengan benar tanpa mengurangi beban pajak.

**Pengukuran Variabel**

Variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert dengan skala 4 poin pada setiap pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui sikap dan tanggapan responden
terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti, yaitu :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
2 = Tidak Setuju (TS)
3 = Setuju (S)
4 = Sangat Setuju (SS)

Penggunaan skala 1 sampai 4 dimaksudkan untuk menghindari jawaban netral (ragu-ragu) responden yang nantinya akan menyulitkan peneliti dalam melakukan olah data.

**Alat Analisis**

Untuk menguji hubungan antara sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, religiusitas, persepsi korupsi, dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak digunakan model regresi linier berganda (*mulitiple regression analysis*).

Alasan dipilihnya model regresi linier berganda untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen

tunggal dan beberapa variabel independen. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e}$$

Dimana:

Y = Kepatuhan wajib pajak
A = Koefisien konstanta
β = koefisien regresi variabel
e = error
$X_1$ = Sosialisasi perpajakan
$X_2$ = Modernisasi sistem perpajakan
$X_3$ = Kualitas pelayanan
$X_4$ = Religiusitas
$X_5$ = Persepsi korupsi
$X_6$ = Lingkungan wajib pajak

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### *Uji Normalitas*

**Tabel 3**
**Hasil Uji Normalitas Berdasarkan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test***

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|---|---|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 84 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.94616520 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .058 |
| | Positive | .058 |
| | Negative | -.051 |
| Test Statistic | | .058 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200[c,d] |

Sumber: Data, diolah

Dapat dilihat pada tabel 3, uji normalitas berdasarkan *Kolmogorov-Smirnov* dikatakan normal jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* >0.05. Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yakni 0.200 sehingga dapat dikategorikan sebaran data tersebut normal.

### *Uji Multikolinieritas*

**Tabel 4**
**Hasil Uji Multikolinearitas**

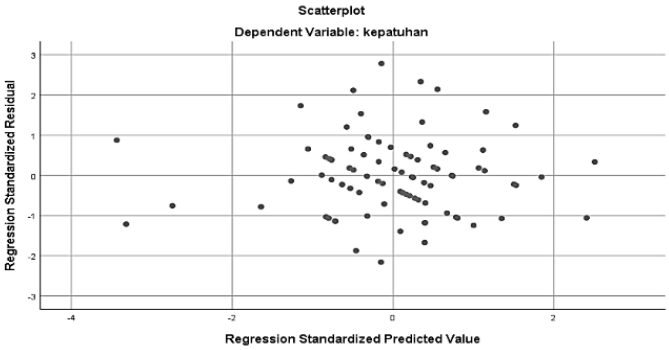
| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Sosialisasi | .820 | 1.219 |
| | Modernisasi | .758 | 1.319 |
| | Kualitas | .590 | 1.696 |
| | Religiusitas | .645 | 1.551 |
| | Persepsi | .897 | 1.115 |
| | Lingkungan | .767 | 1.304 |

Sumber : Data, diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa untuk mendeteksi apakah model regresi linier mengalami multikolinearitas dapat diperiksa menggunakan *Variance Inflation*

*Factor* (VIF) untuk masing-masing Variabel Independen, yaitu jika suatu Variabel Independen mempunyai nilai VIF > 10 berarti telah terjadi multikolinearitas. Pada bagian Coefficients, diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari pada 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di antara variabel independen tersebut tidak ada korelasi atau tidak terjadi Multikolinearitas pada model regresi linier.

***Uji Heteroskedastisitas***




**Gambar 2**
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

Dari grafik scatterplot, jelas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan di atas dan di bawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

***Uji F***

**Tabel 5**
**Hasil Uji Statistik Simultan (Uji F)**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 288.918 | 6 | 48.153 | 11.794 | .000[b] |
| | Residual | 314.367 | 77 | 4.083 | | |
| | Total | 603.286 | 83 | | | |

Sumber : Data, diolah

Pada tabel 5 Uji F, hasil perhitungan nilai Uji F sebesar 11.794 dengan nilai signifikan 0.000. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabiliti (0.05) artinya model regresi fit, sehingga dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, religiusitas, persepsi korupsi, dan lingkungan wajib secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak.

***Uji Parsial (Uji t)***

**Tabel 6**
**Hasil Uji Statistik Parsial (Uji-t)**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -1.100 | 2.574 | | -.427 | .670 |
| | Sosialisasi | .315 | .092 | .310 | 3.413 | .001 |
| | Modernisasi | .434 | .086 | .479 | 5.074 | .000 |
| | Kualitas | .003 | .084 | .004 | .039 | .969 |
| | Religiusitas | .121 | .099 | .125 | 1.224 | .225 |
| | Persepsi | .274 | .075 | .316 | 3.643 | .000 |
| | Lingkungan | -.257 | .088 | -.274 | -2.917 | .005 |

Sumber : Data, diolah

Pada tabel 4 hasil Uji t, jika probabilitas signifikan >0.05 maka tidak ada pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. sedangkan jika probabilitas signifikansi <0.05 maka adanya pengaruh antara varibel independen terhadap variabel dependen.

Nilai Signifikansi hasil uji t, maka :

1. Variabel sosialisasi perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.001 kurang dari 0.05 artinya secara partial sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.000 kurang dari 0.05 artinya secara partial modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat signifikansi sebesar 0.969 lebih dari 0.05 artinya secara partial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Variabel religiusitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0.225 lebih dari 0.05 artinya secara partial religiusitas tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Variabel persepsi korupsi memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 kurang dari 0.05 artinya secara partial persepsi korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Variabel lingkungan wajib pajak memiliki nilai signifikansi sebesar 0.005 kurang dari 0.05 artinya secara partial lingkungan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

***Koefisien Determinasi (R Square)***

**Tabel 7**
**Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)**

| **Model Summary[b]** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .692[a] | .479 | .438 | 2.02057 |

Sumber : Data, diolah

Pada tabel 5 hasil Koefisien Determinasi (R Square). Maka didapatkan nilai R Square sebesar 0.479 dinyatakan dalam persen maka 47.9%. artinya bahwa variabel independen yang diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 47.9% terhadap variabel Kepatuhan. sedangkan 52.1 % lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel yang diteliti.

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Tabel 8**
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -1.100 | 2.574 | | -.427 | .670 |
| | sosialisasi | .315 | .092 | .310 | 3.413 | .001 |
| | modernisasi | .434 | .086 | .479 | 5.074 | .000 |
| | kualitas | .003 | .084 | .004 | .039 | .969 |
| | religiusitas | .121 | .099 | .125 | 1.224 | .225 |
| | persepsi | .274 | .075 | .316 | 3.643 | .000 |
| | lingkungan | -.257 | .088 | -.274 | -2.917 | .005 |

Sumber : Data, dioalah

Berdasarkan tabel 6, model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Y = -1.100 + 0.315 X1 + 0.434 X2 + 0.003 X3 + 0.121 X4 + 0.274 X5 – 0.257 X6

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar -1.100 menunjukkan bahwa jika variabel diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (kepatuhan wajib pajak) adalah sebesar -1.100 satuan.
2. Koefisien variabel sosialisasi perpajakan (X1) sebesar 0.315 berarti setiap kenaikan variabel sosialisasi perpajakan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.315 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
3. Koefisien variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan (X2) sebesar 0.434 berarti setiap kenaikan variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.434 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
4. Koefisien variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0.003 berarti setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.003 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
5. Koefisien variabel religiusitas (X4) sebesar 0.121 berarti setiap kenaikan variabel religiusitas sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.121 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
6. Koefisien variabel persepsi korupsi (X5) sebesar 0.274 berarti setiap kenaikan variabel persepsi korupsi sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat sebesar 0.274 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
7. Koefisien variabel lingkungan wajib pajak (X6) sebesar -0.257 berarti setiap kenaikan variabel lingkungan wajib pajak sebesar 1 satuan, maka kepatuhan wajib pajak pribadi akan turun sebesar -0.257 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi adalah proses untuk membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang. Melalui sosialisasi seseorang memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap agar dapat berfungsi sebagai orang dewasa dan sekaligus sebagai pemeran aktif dalam suatu kedudukan atau peranan tertentu di masyarakat.

Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan, maka sosialisasi berarti suatu upaya Direktorat Jenderal Pajak dalam memberi informasi dan pembinaan kepada wajib pajak mengenai prosedur atau tata cara pelaksanaan perpajakan, peraturan, dan sanksi perpajakan. Dengan adanya sosialisasi perpajakan yang intensif akan berdampak efektif pada tingkat kepatuhan wajib pajak sehingga masyarakat dapat mengetahui pengalokasian pajak yang disetorkan ke negara (Veronica, 2015). Pengalokasian dana pajak dimanfaatkan untuk membangun infrasutruktur dan fasilitas umum yang bisa digunakan oleh wajib pajak, adanya sosialisasi juga sebagai sarana transparasi pengalokasian dana pajak.

Sosialisasi tidak hanya mampu meningkatkan pengetahuan tentang perpajakan yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sosialisasi perpajakan akan memberikan pemahaman bagi wajib pajak mengenai prosedur, peraturan, dan sanksi perpajakan. Hal ini akan memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini juga dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa keseluruhan rata-rata variabel sosialisasi menunjukkan angka 2.98 artinya Wajib Pajak menyatakan “Setuju” bahwa sosialisasi memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Megantara, Dkk (2017) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan “bahwa semakin tingginya sosialisasi yang dilakukan terhadap Wajib Pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak”.

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

Sistem administrasi perpajakan modern merupakan upaya yang dilakukan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai target penerimaan pajak semata, untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Salah satu tujuan sistem administrasi perpajakan modern adalah untuk memperbaiki sistem yang sudah ada agar tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan wajib pajak, serta tercapainya tingkat produktivitas pegawai pajak yang tinggi (Rahayu,2010). Modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan suatu sistem perubahan yang membawa pengaruh besar dalam proses perpajakan, khususnya tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya

Wujud dari modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak yakni penerapan yaitu e-*filling*, e-SPT, e-NPWP, drop box, e-*banking*, dan lain-lain. Penerapan modernisasi sitem administrasi perpajakan diharapkan mampu memudahkan wajib pajak dalam melakukan aktivitas perpajakannya seperti : Pembayaran NPWP maupun Pelaporan SPT sehingga wajib pajak tidak

perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk melakukan aktivitas perpajakannya. Kemudahan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sitem administrasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, artinya kemudahan yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak melalui pengembangan sistem pembayaran dan pelaporan secara online dapat dikatakan berhasil. Pada analisis deskriptif pernyataan "setuju" oleh Wajib pajak sebesar 3.22 sehingga dapat disimpulkan keseluruhan Wajib Pajak mendukung adanya sistem ini.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Darmayasa dan Setiawan (2016) yang meneliti pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang meliputi struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan *good governance* berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan hubungan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Ariani dan Utami, 2016). Masyarakat akan membayar pajak dari penghasilan yang diterimanya apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya, adanya perlakuan yang adil dari pemerintah serta proses perpajakan yang jelas dari pemerintah.

Kualitas pelayanan erat hubungannya dengan sikap dan sifat pihak fiskus dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak, seperti : tuturkata yang ramah dan memberikan senyuman sebelum dan sesudah melayani. Hal tersebut seringkali diabaikan oleh pihak fiskus sehingga wajib pajak merasa kurang dalam kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga pihak fiskus lebih memperhatikan detail-detail yang mampu mempengaruhi kepuasan wajib pajak.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib wajak, artinya kepatuhan wajib pajak tidak bergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus terhadap wajib pajak saat melakukan pelaporan maupun pembayaran pajak. Saat ini, wajib pajak seringkali melakukan pembayaran pajak, pelaporan SPT dan pendaftaran NPWP melalui sistem online sehingga wajib pajak minim berinteraksi dengan pihak fiskus. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan kurang diperhatikan karena wajib pajak lebih memilih untuk melakukan aktifitas perpajakan yang mudah dan cepat melalui sistem online dan tidak perlu datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak. Hasil tersebut kemungkinan terjadi karena kinerja dari petugas pajak di KPP Pratama Lamongan dalam memberikan pelayanan belum menghasilkan hubungan interpersonal dan kepekaan yang baik.

Pada hasil analisis deskriptif masih terdapat responden yang tidak setuju mengenai pernyataan keempat yang menyatakan "Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti", dan pernyataan kelima yang menyatakan "Petugas pajak tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak", sehingga dapat disimpulkan bahwa wajib pajak masih belum merasakan pelayanan yang baik dari petugas pajak, dan juga petugas pajak belum tanggap atas keluhan-keluhan dan kesulitan yang disampaikan oleh wajib pajak. Hal tersebut membuat wajib pajak tidak merasakan kepuasan dan hubungan timbal balik yang baik antara petugas dan wajib pajak. Selain itu, masih banyaknya responden yang merasa belum mendapatkan perlakuan adil, dimana wajib pajak orang pribadi diharuskan membayar pajak atas penghasilan tiap bulan yang langsung dilakukan pemotongan oleh pemberi kerja, sedangkan wajib pajak yang memiliki usaha dengan penghasilan besar tidak membayar pajak. Pemerintah dan pihak fiskus tetap perlu memperbaiki kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Lamongan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mahardika (2015) dan Ilham, dkk (2016) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja.

**Pengaruh Religiusitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Religiusitas merupakan nilai-nilai agama yang dianut oleh seseorang. Semua agama umumnya memiliki tujuan yang sama dalam mengontrol perilaku yang baik dan menghambat perilaku buruk. Agama diharapkan memberikan kontrol internal untuk pemantauan diri penegakan dalam perilaku moral. Hasil pengujian yang dilakukan menunjukkan bahwa Religiusitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Patuh tidaknya seseorang dalam menjalankan kewajiban perpajakannya tidak didorong oleh nilai-nilai religius.

Semakin wajib pajak tersebut religius maka semakin tidak patuh dalam menjalankan aktifitas perpajakannya. Hal ini karena tidak ada keterkaitan antara nilai-nilai agama dengan kepentingan berbisnis dan perpajakan. Religiusitas merupakan cara individu berhubungan dengan Tuhannya, sehingga dalam konteks perpajakan tidak ada keterkaitan. Oleh karena itu, wajib pajak yang memiliki nilai religiusitas tinggi beranggapan bahwa jika melakukan keterlambatan dalam pembayaran pajak tidak berhubungan dengan akhirat dan tidak adanya dalil al-Qur'an yang mengatur keutamaan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan keutamaan membayar zakat yang telah diatur oleh firman Allah dalam al-Qur'an, sehingga wajib pajak yang religiusitasnya tinggi lebih mengutamakan untuk menunaikan zakat daripada menjalankan kewajiban perpajakannya.

Adanya hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Benk et al (2016) dan Utama dan Wahyudi (2016) yang melakukan penelitian mengenai pengaruh Religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa Religiusitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku Kepatuhan

Wajib Pajak. Akan tetapi sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawaty (2014) tentang pengaruh pengetahuan, modernisasi strategi direktoral jenderal pajak, sanksi perpajakan dan religiusitas yang dipersepsikan terhadap kepatuhan perpajakan menjelaskan bahwa religiusitas yang dipersepsikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.

**Pengaruh Persepsi Korupsi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi korupsi merupakan argumen wajib pajak terkait kasus-kasus korupsi yang dilakukan oleh instansi perpajakan. Hal tersebut membentuk persepsi yang tidak baik sehingga wajib pajak seringkali melakukan upaya penghindaran pajak. Penyebab utama wajib pajak melakukan upaya penghindaran pajak adalah kejadian masa lalu yang mambangun persepsi korupsi pada masyarakaat terhadap instansi perpajakan berikut oknum-oknumnya. Persepsi tersebut juga dibentuk oleh sederetan kasus pajak yang terjadi di negeri ini dan banyak kasus korupsi lainnya yang sedang mewabah di Indonesia Susanto (2013). Hal tersebut membangun persepsi wajib pajak bahwa kebanyakan uang pajak hanya untuk korupsi pejabat semata. Persepsi-persepsi tersebut yang membuat tingkat kepatuhan wajib pajak rendah. Oleh karena itu, pengetahuan dan upaya pencegahan harus secara intensif dilakukan oleh pemerintah agar tidak menimbulkan persepsi di wajib pajak bahwa semakin meningkat korupsi yang dilakukan dikalangan pegawai pajak maka semakin tinggi persepsi korupsi yang dimiliki oleh wajib pajak. Adanya pegawai pajak yang melakukan tindakan korupsi pajak membuat kepercayaan masyarakat menurun sehingga menimbulkan rasa kecewa terhadap lembaga perpajakan. Jika masyarakat memiliki persepsi yang buruk terhadap lembaga perpajakan akan memicu wajib pajak enggan untuk membayar pajaknya.

Hasil pengujian pada penelitian ini mengungkapkan bahwa Persepsi Korupsi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika dilihat hasil analisis deskriptif variabel persepsi korupsi menunjukkan angka 3.44 artinya wajib pajak "setuju" bahwa persepsi korupsi berdampak pada kepatuhan wajib pajak.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariesta dan Lathifah (2017) yang meneliti pengaruh pengetahuan korupsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menjelaskan bahwa variabel pengetahuan korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan korupsi, maka semakin baik pula kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

**Pengaruh Lingkungan Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) lingkungan adalah sesuatu yang ada di alam sekitar yang memiliki makna atau pengaruh tertentu kepada individu. Pengaruh tersebut dapat berasal dari lingkungan keluarga, teman maupun lingkungan bisnis. Pengaruh dari lingkungan didukung oleh pendapat Santi (2012) yang menyatakan jenis pengaruh lingkungan dibagi menjadi 2 yakni *compliance* dan *noncompliance*. Pengaruh *compliance* adalah pengaruh yang pada akhirnya memotivasi wajib pajak untuk patuh terhadap pembayaran dan pelaporan SPT. Karena pengaruh ini berkaitan dengan komitmen dan perilaku individu tersebut.

Apabila lingkungan yang tidak kondusif akan lebih mendukung wajib pajak untuk tidak patuh. Lingkungan yang tidak kondusif seperti: lingkungan wajib pajak berada di daerah pelosok yang jarang dilakukan sosialisasi oleh pegawai pajak. Hal tersebut karena minimnya pengetahuan wajib

pajak tentang pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pemimpin dan wakil rakyat yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang tidak baik terhadap masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin kondusif suatu lingkungan akan mampu mendorong wajib pajak lainnya untuk taat terhadap kewajiban perpajakannya. Analisis deskriptif terhadap variabel Lingkungan Wajib Pajak menunjukkan nilai 2.87. Kebanyakan dari responden menyatakan "setuju" bahwa lingkungan merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepatuhan wajib pajak seseorang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa lingkungan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena apabila masyarakat berada di lingkungan wajib pajak yang patuh dalam melakukan pembayaran dan pelaporan SPT maka wajib pajak lainnya akan termotivasi melakukan hal yang sama.

## KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengnalisis pengaruh sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, religiusitas, persepsi korupsi dan lingkungan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis variabel sosialisasi perpajakan, modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, religiusitas, persepsi korupsi dan lingkungan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis pertama diterima.
2. Variabel modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis kedua diterima.
3. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis ketiga ditolak.
4. Variabel persepsi korupsi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis keempat diterima.
5. Variabel religiusitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis kelima ditolak.
6. Variabel persepsi korupsi berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis keenam diterima.
7. Variabel lingkungan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan, dengan demikian rumusan hipotesis ketujuh diterima.

### Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa selama dalam penelitian ini terdapat keterbatasan penelitian yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian. Beberapa keterbatasan penelitian tersebut adalah :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Lamongan.
2. Waktu penyebaran kuesioner yang tidak bertepatan dengan pelaporan SPT Tahunan sehingga responden yang di dapat sedikit.

## Saran

1. **Bagi Direktorat Jendral Pajak**

   Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebaiknya pihak Direktorat Jendral Pajak meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pajak, di antaranya dengan cara melakukan upaya-upaya sosialisasi pepajakan yang lebih menarik, inovatif sehingga wajib pajak akan lebih sadar dan peduli untuk melaporkan kewajiban perpajakan. Melakukan penyuluhan ke daerah yang minim informasi, agar semakin banyak masyarakat yang memahami perpajakan yang bisa membuat mereka menyadari pentingnya membayar pajak.
2. **Bagi Peneliti Selanjutnya**
   a) Bagi peneliti selanjutnya disarankan memilih ruang lingkup yang lebih luas untuk dijadikan sampel dalam penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi dengan baik.
   b) Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel lain yang merupakan faktor internal dari wajib pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib seperti: kesadaran perpajakan, kontrol prilaku, dan kewajiban moral.
   c) Sebaiknya pada kuesioner penelitian menggunakan pernyataan negative agar jawaban responden tidak hanya setuju.
   d) Sebaiknya penyebaran kuesioner dilakukan bersamaan dengan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi sehingga mampu mendapatkan responden lebih banyak.

## DAFTAR PUSTAKA


Ananda, P. R. D. (2015) "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 6(2).

Ariani M., & Utami, T.E. (2016). Pengaruh Pelayanan Aparat Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan. Jurnal Tekun, 7(1): 1-22.

Ariesta, R.P. dan Lathifah, L. (2017). "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Semarang".*Akuntansi Dewantara*, 1(2).

Benk, S., Budak, T., Yüzbaşı, B., & Mohdali, R. (2016). *"The Impact of Religiosity on Tax Compliance among Turkish Self-Employed Taxpayers*". *Religions*, 7(4), 37.

Darmayasa, I. G., & Setiawan, P. E. (2016). "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". *E-Jurnal Akuntansi*, 14(1), 226-252.

Faried, M. H., & Kusumaningtias, R. (2013). Analisis Pengaruh Penurunan Tarif Pph Orang Pribadi Terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak, Penerimaan Pph, Dan Pertumbuhan Ekonomi Negara. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*, 2(1).

Ilhamsyah, R., Endang, M. G. W., & Dewantara, R. Y. (2016). "Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)". *Jurnal Mahasiswa Perpajakan*, 8(1).

Jogiyanto, Hartono. (2017). *Metodologi penelitian bisnis salah kaprah dan pengalaman-pengalaman.* Edisi Enam. Yogyakarta: BPFE.

Jotopurnomo, C. Mangoting, Y.(2013)." Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya". *Tax & Accounting Review*.1(1).

Mahardika, I Gusti, N.P. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Singaraja". *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi.* Vol. 5, No. 1, 2015:1-12.

Megantara, K., Purnawati, I.G.A., Sinarwati, N.K.(2017)."Pengaruh Penghasilan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan Atas Penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)". *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*.7(1).

Siti Kurnia Rahayu, (2010). Perpajakan Indonesia:Konsep & Aspek Formal. Bandung: Graha Ilmu.

Abdul Rahman, (2010). *Panduan Pelaksanaan Administrasi Perpajakan Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis dan Perusahaan.* Edisi Pertama.Bandung : Nuansa

Siti Resmi, (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus*. Edisi 8.Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Utama, A., & Wahyudi, D. (2016). "Pengaruh Religiusitas terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Provinsi DKI Jakarta". *Jurnal Lingkar Widyaiswara*. Vol. 3, No. 2: 01-13.

Widyastuti, E. (2015). Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta), Naskah Publikasi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.