

# Turnitin TIAR 2011 Kautsar

*by* Kautsar Salman

---

**Submission date:** 03-Dec-2020 10:10AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1463114448

**File name:** 13.\_TIAR\_1\_1\_2011\_Kautsar\_Riza\_Salman.pdf (1.75M)

**Word count:** 5916

**Character count:** 37164



Salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan peranan masyarakat dalam bidang perpajakan adalah melakukan pembaharuan pajak atau lebih dikenal dengan reformasi perpajakan. Pembaharuan pajak telah dimulai sejak 1 Januari 1984, pembaharuan ini meliputi pembaharuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan perubahan dalam system pemungutan pajak. Latar belakang terjadinya reformasi pajak adalah karena undang-undang pajak yang berlaku saat itu (tahun 1983 dan sebelumnya) merupakan peninggalan kolonial Belanda yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan jaman dan tidak berdasarkan Pancasila (Suandy, 2000). Adapun tujuan utama reformasi pajak menurut mantan menteri keuangan Republik Indonesia, R. Pradiwiryo pada sidang Dewan Perwakilan Rakyat tanggal 5 Oktober 1983 adalah untuk lebih menegakkan kemandirian masyarakat Indonesia dalam membiayai pembangunan nasional dengan lebih mencurahkan lagi segenap kemampuan kita sendiri (Suandy, 2000).

Kepatuhan Wajib Pajak (tax compliance) dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Nasucha, 2004). Isu kepatuhan menjadi penting karena kepatuhan yang rendah secara bersamaan akan menimbulkan upaya menghindarkan pajak, seperti tax evasion dan tax avoidance, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement.

Penelitian ini ingin menguji kembali pengaruh karakteristik pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap petugas pajak, penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi expand dari

penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Hidayati (2007). Dimana hasil dari penelitian terdahulu menyatakan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi wajib pajak tentang petugas pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kriteria wajib pajak patuh tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **Perumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas maka dapat ditarik suatu rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah persepsi tentang petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menjelaskan pengaruh Pengetahuan Perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2. Untuk menjelaskan pengaruh Persepsi tentang Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
3. Untuk menjelaskan pengaruh adanya Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

#### **RERANGKA TEORITIS DAN HIPO- TESIS**

##### **Pengetahuan Perpajakan**

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan yang dimilikinya. Menurut Lewis dalam Ancok (1990), pengetahuan tentang pajak ternyata mempengaruhi kesediaan orang untuk melaporkan penyimpangan yang dilakukan orang lain, khususnya penyimpangan yang besar. Hal ini tentunya akan membawa dampak positif bagi pemasukan negara, dimana wajib pajak akan selalu bertindak jujur



dalam memenuhi kewajibannya serta berusaha untuk mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Keadaan yang seperti ini dikenal dengan istilah *normative constraint* dimana orang-orang yang termasuk kedalam kelompok tertentu yang para anggotanya tergolong patuh akan kewajibannya akan sulit untuk menyimpang dari norma yang ada. Secara teoritik, untuk menumbuhkan sikap positif kepatuhan wajib pajak harus bermula dari adanya pengetahuan tentang pajak.

Langkah yang telah dilakukan pemerintah untuk menambah pengetahuan pajak wajib pajak diantaranya dengan melakukan sosialisasi perpajakan baik melalui spanduk-spanduk, seminar, penyuluhan, melalui media massa dan elektronik. Tujuannya adalah agar wajib pajak lebih mudah mengerti mengenai perpajakan dan lebih cepat mendapat informasi perpajakan. Informasi perpajakan dapat didapat melalui pendidikan perpajakan yang terdiri dari (a) pendidikan perpajakan formal dan (b) pendidikan perpajakan informal. Pendidikan perpajakan formal dapat dilakukan melalui pendidikan perpajakan untuk sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Sedangkan pendidikan pajak informal dapat dilakukan melalui lingkungan keluarga, rukun tetangga, ibu-ibu PKK, dan kelurahan. Pendidikan perpajakan juga dapat dilakukan melalui berbagai media massa dan elektronik seperti Koran, majalah, televisi dan radio serta hotline layanan informasi perpajakan.

Melalui pendidikan perpajakan baik formal dan informal tersebut diharapkan pengetahuan perpajakan masyarakat semakin meningkat, maka kesadaran dan kepatuhan mereka dalam melaksanakan kewajiban perpajakan juga akan meningkat. Informasi yang diberikan tidak hanya sekedar hal-hal yang menyangkut kewajiban membayar pajak tetapi juga penerangan kepada masyarakat tentang pentingnya pajak bagi pemerintah. Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar pajak. Menurut Adam Smith dalam *The Wealth of Nation* (Presman, 2000) untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Beberapa penelitian diantaranya Rosalin (2002) dan Chatarina (2004) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak mempengaruhi kesadaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

### Persepsi

Kamus besar bahasa Indonesia (1995) mendefinisikan persepsi sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam lingkup yang lebih luas, persepsi merupakan suatu proses yang melibatkan pengetahuan-pengetahuan sebelumnya dalam memperoleh dan menginterpretasikan stimulus yang ditunjukkan oleh panca indra. Dengan kata lain, persepsi merupakan kombinasi antara faktor utama dunia luar (stimulus visual) dan diri manusia itu sendiri (pengetahuan-pengetahuan sebelumnya).

Menurut Anchok (1990), petugas pajak adalah mereka yang harus menegakkan aturan permainan (*rule of the game*) sistem perpajakan. Untuk menumbuhkan persepsi positif terhadap petugas pajak, petugas pajak diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi, dan bekerja jujur. Petugas pajak juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Selain itu fiskus juga harus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan (Jurnal Perpajakan Indonesia, 2004).

Petugas pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki itu adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Pemberian informasi akan lebih mudah diterima bila petugas pajak dipercaya oleh masyarakat. Penelitian Bubung M. Hermawan (2003) menunjukkan bahwa sikap para petugas pa-

jak mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak.

### 5 Sistem Administrasi Perpajakan

Sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan jangka menengah (3-5 tahun) sebagai prioritas reformasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan dipercaya masyarakat dengan tujuan tercapainya: (1) tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, (2) tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan (3) produktivitas pegawai perpajakan yang tinggi. Diungkapkan oleh Hadi Purnomo (2004) bahwa sejak tahun 2001, Direktorat Jenderal Pajak telah memulai beberapa langkah reformasi administrasi perpajakan yang menjadi landasan bagi terciptanya administrasi perpajakan yang modern, efisien dan terpercaya.

8 Hadi Purnomo (2004) menjelaskan bahwa program dan kegiatan dalam kerangka reformasi dan modernisasi perpajakan dilakukan secara komprehensif meliputi aspek perangkat lunak, perangkat keras, dan sumber daya manusia. Reformasi perangkat lunak adalah perbaikan struktur organisasi dan kelembagaan, serta penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi mulai dari pengenalan dan penyebaran informasi perpajakan, pemeriksaan dan penagihan, pembayaran, pelayanan, hingga pengawasan agar lebih efektif dan efisien. Reformasi perangkat keras diupayakan pengadaan sarana dan prasarana yang memenuhi persyaratan mutu dan menunjang upaya modernisasi administrasi perpajakan di seluruh Indonesia.

4 Direktur Jenderal Pajak Hadi Poernomo mengemukakan beberapa ciri khusus sistem administrasi perpajakan modern yakni perbaikan pelayanan melalui pembentukan account representative dan compliant center untuk menampung keberatan Wajib Pajak. Selain itu juga merangkul kemajuan teknologi terbaru di antaranya e-filing, e-payment, e-registration, dan e-counseling yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang

lebih efektif. Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem bagi Wajib Pajak adalah simplicity, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan Account Representative; certainty yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan didukung bidang pelayanan dan penyuluhan di Kanwil serta seksi pelayanan di KPP (Berburu Pajak BUMN Kian Intensif, www.klikpajak.com).

7 Sasaran penerapan sistem administrasi pajak modern menurut Liberty Pandian-gan adalah: pertama, maksimalisasi penerimaan pajak; kedua, kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak; ketiga, memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi, keempat, menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak; kelima, Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional, keenam, peningkatan produktivitas yang berkesinambungan; ketujuh, Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan kedelapan, optimalisasi pencegahan penggelapan pajak (Pelayanan, Wajah Kantor Pajak, Bisnis Indonesia Senin 27 Desember 2004).

### Kepatuhan Wajib Pajak

6 Menurut Safri Nurmantu (2003), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai "suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya." Terdapat dua macam kepatuhan menurut Safri Nurmantu (2003), yakni: kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau



pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal. Kepatuhan material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Misalnya wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Menurut Chaizi Nasucha (2004), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak tertutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Erard dan Feinstein (1994) seperti dikutip Chaizi Nasucha, menggunakan teori psikologi dalam kepatuhan wajib pajak, yaitu rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

#### 1 Hubungan Pengetahuan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Adam Smith dalam *The Wealth Of Nation* (Presman, 2000) untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, pembayar pajak harus mengetahui tentang pajak terlebih dahulu. Secara teoritis, untuk menumbuhkan sikap positif tentang suatu hal harus bermula dari adanya pengetahuan tentang hal tersebut, dalam hal ini adalah pengetahuan tentang pajak. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosalin (2002) dan Chatarina (2004) menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak mempengaruhi kesadaran dan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka maka dapat disusun hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

#### 12 Hubungan Persepsi Tentang Petugas Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam rangka menumbuhkan persepsi positif terhadap petugas pajak, petugas pajak diharapkan dapat bersikap simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi dan bekerja jujur. Petugas pajak dituntut dapat memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh petugas pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Wajib pajak dapat mengenal pajak dari pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Untuk itu petugas pajak harus memiliki keterampilan untuk dapat memuaskan wajib pajak. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki adalah kemampuan dalam berhubungan dengan orang lain dengan cara-cara yang baik (Boediono, 2000). Penelitian Bubung M. Hermawan (2003) menunjukkan bahwa sikap para petugas pajak mempengaruhi wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka maka dapat disusun hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Persepsi tentang petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

#### Hubungan Sistem Administrasi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Djoko Slamet Surjoputro dan Juanaedi Eko Widodo (2004), kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi tax service dan tax enforcement pada hakekatnya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak melalui dua cara yaitu Pertama, wajib pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat, dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa. Kedua, wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir

bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan crosschecking informasi dengan instansi lain.

Menurut Gunadi (Rasionalitas Reformasi Administrasi Perpajakan, [www.infopajak.com](http://www.infopajak.com)) administrasi perpajakan harus dapat meningkatkan kepatuhan pembayar pajak. Hadi Purnomo (2004) menyatakan tiga strategi dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak melalui administrasi perpajakan, yaitu pertama dengan membuat program dan kegiatan yang diharapkan dapat menyadarkan dan meningkatkan kepatuhan sukarela, khususnya bagi Wajib Pajak yang belum patuh, kedua adalah meningkatkan pelayanan terhadap Wajib Pajak yang relatif sudah patuh sehingga tingkat kepatuhannya dapat dipertahankan atau ditingkatkan, ketiga meningkatkan kepatuhan dengan program dan kegiatan yang dapat memerangi ketidakpatuhan (combatting non-compliance).

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

H3: Sistem Administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

## METODE PENELITIAN

### Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Penelitian ini mengkaji secara empiris hubungan antar variabel yaitu

pengetahuan tentang pajak, persepsi tentang petugas pajak dan penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal yaitu penelitian yang ditujukan untuk menguji hipotesis atau menjawab permasalahan. Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah apakah pengetahuan tentang pajak, persepsi tentang petugas pajak dan penerapan system administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kerangka teoritis dan hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka model penelitian dari penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

### Definisi Operasional

#### 1. Pengetahuan tentang pajak (X1)

Merupakan pandangan atau wawasan seseorang mengenai konsep pajak, dimana pengetahuan pajak ini diukur dengan melihat seberapa besar tingkat pengetahuan wajib pajak yang meliputi definisi pajak; manfaat pajak; sistem perpajakan; kepemilikan NPWP dan NPPKP; dan batas penyampaian SPT (Trisia Gardina dan M. Y. Dedi Haryanto, 2006).

#### 2. Persepsi tentang petugas pajak (X2)

Merupakan tanggapan atau pemikiran seseorang tentang petugas pajak, dimana variabel ini dapat diukur dengan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas; bersifat membantu, simpatik, mudah dihubungi, dan bekerja jujur dari petugas pajak (Trisia Gardina dan M. Y. Dedi Haryanto,

Gambar 1  
Model Penelitian





2006).

3. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern (X3)

Merupakan suatu sistem yang mengalami pebaharuan dalam segala aspek agar lebih efektif dan efisien. Variabel ini dapat diukur dalam dimensi perubahan metode pelayanan dan pemeriksaan; inovasi proses; perubahan metode operasi; dan informasi (Marcus Toufan, 2005).

4. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Merupakan ketaatan seseorang dalam memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya, dimana variabel kepatuhan ini dapat diukur dengan melihat kriteria wajib pajak patuh yang telah ditetapkan oleh dirjen pajak.

**Pengukuran Variabel**

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert's, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan tanggapan responden atau kelompok orang terhadap pernyataan yang diajukan peneliti. Skala likert's yang digunakan mulai dari skala 1 sampai dengan skala 5 mulai Sangat Tidak Setuju (STS) sampai dengan Sangat Setuju (SS). Data dalam kuesioner ini berdasarkan aspek kelaziman tergolong dalam data interval, bukan data ordinal karena dihasilkan dari skala sikap (Rosandy, 2007). Dengan kata lain skala interval tidak hanya mengelompokkan individu menurut kategori tertentu dan menentukan urutan kelompok, namun juga mengukur besaran perbedaan preferensi antar individu (Sekaran, 2000).

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak badan yang berada pada ruang lingkup Kantor Pelayanan Pajak Surabaya. Di daerah Surabaya terdapat satu Kantor Wilayah Jatim I yang membawahi tiga belas Kantor Pelayanan Pajak dimana peneliti menjadikan KPP Gubeng sebagai sampel dalam penelitian. Responden atau perusahaan yang dipilih oleh peneliti adalah responden yang bersedia dengan senang hati dan berkeinginan untuk membantu peneliti dalam tersele-

saikannya penelitian, serta yang terdaftar di KPP Gubeng. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti tidak melakukan analisis terhadap seluruh anggota populasi, namun hanya terhadap sebagian anggota populasi yang terpilih sebagai sample. Peneliti menggunakan "convenience sampling" dari metode nonprobability sampling yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi yang dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2000), alasan peneliti menggunakan convenience sampling karena faktor kemudahan, lebih efektif, efisien, dan mudah.

**Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang bersifat kuantitatif atau angka-angka statistik maupun koding-koding yang dapat dikuantifikasi (Sarwono, 2006). Dilihat dari sumber data yang diteliti, penelitian ini tergolong dalam penelitian data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara (Indriantoro dan Supomo, 1999). Salah satu alasan peneliti menggunakan kuesioner dalam penelitian ini adalah peneliti dapat memiliki kesempatan untuk menyampaikan topik penelitian dan memotivasi responden untuk memberikan jawaban secara jujur, selain itu membagikan kuesioner tidak memerlukan banyak keterampilan.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Instrumen ini dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dimana satu kuesioner merepresentasikan satu perusahaan. Daftar pertanyaan yang diberikan untuk responden wajib pajak badan berkaitan dengan tanggapan wajib pajak terhadap pengetahuan perpajakan, persepsi tentang petugas pajak dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang dikaitkan dengan kepatuhannya dalam pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan. Responden dalam penelitian ini adalah



tax professional, atau staf perpajakan perusahaan yang telah memiliki pemahaman dan pengalaman dalam bidang perpajakan lebih kurang selama satu tahun.

#### **Teknik Analisis**

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yaitu untuk mengetahui berpengaruh atau tidaknya pengetahuan tentang pajak, persepsi terhadap petugas pajak, penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak. Berikut ini langkah-langkah dalam pengujian ini adalah:

1. Melakukan uji normalitas. Uji normalitas menurut Ghozali (2005) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorof-smirnov test.
2. Pengujian hipotesis. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu pengetahuan wajib pajak, persepsi terhadap wajib pajak, penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, maka digunakan analisis regresi linear berganda.

#### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN Karakteristik Responden Penelitian**

Ditinjau dari jumlah karyawan masing-masing responden, menunjukkan bahwa mayoritas responden yang diteliti memiliki jumlah karyawan yang berkisar antara 10 – 50 orang, dengan persentase 42,2% dari jumlah keseluruhan responden. Ditinjau dari bidang usaha perusahaan, dari empat puluh lima responden yang memenuhi kriteria, 27 responden atau setara 60% dari total responden memiliki bidang usaha dagang, 18 responden atau setara 40% dari total responden merupakan perusahaan jasa, dan responden yang memiliki bidang usaha industri tidak ada. Ditinjau dari bentuk usaha yang dimiliki, maka sebagian besar responden memiliki bentuk usaha PT, dengan

jumlah responden 30 perusahaan atau setara dengan 66,7% dari total responden, sedangkan sisanya adalah berbentuk CV, dengan jumlah responden 15 perusahaan atau setara dengan 33,3%.

Ditinjau dari sumber informasi perpajakan yang dimiliki wajib pajak, dari empat puluh lima responden yang memenuhi kriteria, sumber informasi perpajakan yang dimiliki wajib pajak sebagian besar berasal dari petugas pajak, yaitu sebanyak 33 Responden atau setara 73,3% dari total responden. Selain dari petugas pajak, sumber informasi perpajakan yang diperoleh wajib pajak, adapula yang diperoleh dari internet, surat kabar, pelatihan, radio, televisi, majalah pajak, seminar, konsultan pajak, buku pajak, dan atau orang lain.

#### **Analisis Deskripsi Responden terhadap Variabel Penelitian**

##### **Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan item-item pernyataan dalam kuesioner. Suatu item pernyataan dianggap valid apabila pernyataan tersebut mampu mengukur apa yang hendaknya diukur dan mampu mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan dalam penelitian. Apabila terdapat korelasi antara komponen-komponen konstruk yang satu dengan yang lainnya, maka konstruk tersebut memiliki validitas. Dari hasil uji validitas, dapat diketahui bahwa variabel pengetahuan tentang pajak, persepsi tentang petugas pajak, penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kepatuhan wajib pajak menghasilkan kesimpulan bahwa keempat variabel tersebut dinyatakan valid semua, ini terlihat dari tingkat signifikansinya dari masing-masing variabel mempunyai nilai yang lebih kecil dari 0,05.

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui keandalan instrument yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan hanya untuk pernyataan yang dinyatakan valid saja. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah instrument pengukur memiliki konsistensi bila digunakan mengukur gejala yang sama. Dari hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan

**Tabel 1**  
**HASIL UJI RELIABILITAS**

Variabel	N of Case	N of Item	Alpha	Keterangan
X1	45	13	0,793	Reliabel
X2	45	10	0,928	Reliabel
X3	45	10	0,824	Reliabel
Y	45	9	0,831	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data

bahwa keseluruhan variable dinyatakan reliabel, karena memiliki nilai Alpha Cronbach ( $\alpha$ ) lebih dari 0,6, sehingga dalam pengujian selanjutnya, seluruh variabel dapat diikutsertakan.

### Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dedi Haryanto dan Trisia Gardina (2006), yang menyatakan bahwa ada perbedaan pengetahuan tentang pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh. Salah satu penyebab berpengaruhnya pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah adanya sumber informasi perpajakan yang didapat oleh setiap wajib pajak, sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain dari petugas pajak, pengetahuan wajib pajak ada yang diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, pelatihan dan ada juga yang tahu dari orang lain. Hal tersebut juga dapat dilihat dari pilihan jawaban wajib pajak pada setiap item pertanyaan variabel pengetahuan pajak, yang menunjukkan bahwa wajib pajak lebih banyak menjawab sangat setuju dan setuju.

### Hasil Pengujian Hipotesis 2

Pada hipotesis kedua ini, yakni persepsi tentang petugas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak memiliki tingkat signifikan sebesar 0,723 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variable persepsi tentang petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu

sebabnya adalah karena wajib pajak merasa takut tidak membayar pajak dikarenakan akan dikenai sanksi pajak, seperti yang telah diteliti Suryadi (2006) yang menyatakan bahwa penegakan hukum sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu juga dapat disebabkan dari adanya pemeriksaan pajak yang mana dengan adanya pemeriksaan pajak akan membuat wajib pajak berusaha untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryadi (2006). Hasil dari penelitian ini mendukung pernyataan dari peneliti sebelumnya yaitu Dedi Haryanto dan Trisia Gardina (2006) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan persepsi terhadap petugas pajak antara wajib pajak patuh dan tidak patuh.

### Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa hipotesis 3 terbukti yaitu tanggapan wajib pajak atas penerapan system administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung dengan jawaban responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner yang mayoritas jawaban responden setuju dan sangat setuju. Selain itu pula penyebab berpengaruhnya system penerapan administrasi perpajakan modern adalah karena adanya penyederhanaan system perpajakan yang ditawarkan dimana menurut Djamiludin Anchok (1990), orang akan bergairah membayar pajak bila ada kemudahan di dalam menunaikan tugas tersebut. Kemudahan tersebut meliputi mudahnya mendapatkan SPT dan mudahnya pengisian SPT. Hasil penelitian hipotesis penerapan system



administrasi perpajakan modern konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marcus Toufan S (2005) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN DAN KETERBATASAN

Berdasarkan paparan yang telah disampaikan dalam pendahuluan, rangkai teoritis dan hasil pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) Persepsi tentang petugas pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan (3) Penerapan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Implikasi penelitian ini dapat ditujukan terhadap pihak fiskus (pemerintah) dalam hal ini adalah pihak Direktorat Jendral Pajak sebagai sumber informasi perpajakan yang utama untuk senantiasa memberikan informasi terbaru pajak secara tepat waktu dalam rangka meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak. Hal ini mengingat pentingnya aspek pengetahuan pajak dari wajib pajak dan pengaruhnya yang cukup signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. maka hendaknya menjadi perhatian yang lebih serius dari pihak fiskus!

Bagi fiskus selaku pihak yang memfasilitasi sistem administrasi pajak modern, maka perlu senantiasa dilakukan perbaikan-perbaikan dalam administrasi perpajakan seperti dengan penerapan program penyederhanaan pemenuhan kewajiban perpajakan, pengembangan pelayanan prima, pengembangan dan peningkatan pelayanan, pemeriksaan dan penagihan pada Kanwil, serta penerapan Good Governance. Hal ini disebabkan kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi yang efisien dan mudah sangat mempengaruhi animo kepatuhan dari wajib pajak.

Hasil penelitian memiliki beberapa ket-

erbatasan diantaranya: (1) adanya kesulitan dalam menentukan apakah responden terdaftar pada KPP Gubeng atau tidak, disebabkan karena peneliti tidak mendapatkan daftar nama dan alamat responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Gubeng dan peneliti hanya berpedoman pada wilayah kerja KPP Gubeng yang meliputi Kecamatan Sukolilo dan Kecamatan Gubeng, (2) penelitian ini terbatas pada pengukuran pengaruh penerapan system administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak tanpa mengukur tingkat kepatuhan sebelum dan tingkat kepatuhan sesudah diterapkannya sistem administrasi perpajakan modern. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah dengan menambahkan variabel-variabel independen lainnya seperti pemeriksaan pajak, kompensasi pajak dan faktor keperilaku di dalam diri wajib pajak. Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan pengukuran tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan sistem administrasi perpajakan modern.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Ancok, Djameludin, 1990, Strategi Perpajakan Mendukung Pembangunan, Jakarta: PT Bina Rena Pariwisata.
- Burton, Richard, 2005, 'Menuju Wajib Pajak Patuh', *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume5, Nomor 1, Agustus 2005:4-6.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gillis, Malcolm, 'Toward a Taxonomy for Tax Reform', Dalam Malcolm Gillis, peny., *Tax Reform in Developing Countries*, London: Duke University Press, 1989, hal. 7-26.
- Gunadi, 2001, 'Kebijakan Pemeriksaan Pajak Perusahaan Pasca Berlakunya UU Perpajakan Baru', *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume 1, Nomor 5, Desember,p. 22-26.
- Hutagaol, John, 2006, 'Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penera-

- pan Strategi Pelayanan dan Penegakan Hukum,' *Jurnal Perpajakan Indonesia*, Volume5, Nomor6, Agustus-September 2006: 12-15.
- Hidayati, Nur, 2007, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak'.
- Ilyas, Wirawan B. dan Richard Burton, *Hukum Pajak*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2004.
- Keban, Yeremias T. PhD. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2004.
- 1 Kiryanto, 1999, 'Pengaruh Penerapan Struktur Pengendalian Intern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak Penghasilannya,' *Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd. Gedung Widyaloka Universitas Brawijaya 24-25 September 1999*.
- Munir. Divisi Humas pada Kantor Wilayah Jawa Timur I di Surabaya. Surabaya., 25 November 2008.
- Nasucha, Chaizi, Dr., *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Nurmantu, Safri, Drs., Msi. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Kelompok Yayasan Obor, 2003.
- 9 Pandiangan, Liberty. Pelayanan, *Wajah Kantor Pajak*. *Bisnis Indonesia*, 27 Desember 2004
- Purnomo, Hadi. "Reformasi Administrasi Perpajakan," Dalam Heru Subyanto dan Singgih Riphath, peny., *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas, Februari 2004. hal. 218-233
- 13 Sekaran, Uma, 2000, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suandy, Erly, 2000, *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suryadi, 2006, 'Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survei Di Wilayah Jawa Timur,' Vol.4, No.1, April 2006, hal. 105-121.
- Singgih Santoso, 2001, SPSS. 'Mengolah Data Statistik Secara Profesional'.
- 1 Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Penerbit CV ALFABETA.
- 2 Taufan, Marcus Sofyan, 2005, *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar*. Skripsi S1, Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Tangerang.
- 1 Trisia Gardina, M.Y.Dedy Haryanto, 2006, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak,' *Modus Vol.18 (1)*, hal. 10-28.

LAMPIRAN

KUESIONER

A. Pengetahuan Pajak

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Definisi Pajak</b>						
1	Perusahaan saya mengetahui bahwa pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang.					
2	Perusahaan saya menyadari ketika membayar pajak tidak akan mendapatkan balas jasa langsung secara pribadi.					



<b>Manfaat Pajak &amp; Manfaat WP Patuh</b>						
3	Perusahaan saya menyadari bahwa pajak berguna bagi kepentingan umum.					
4	Perusahaan saya mengetahui adanya kriteria wajib pajak patuh yang manfaatnya berupa percepatan pengembalian restitusi.					
<b>Pemungutan Pajak</b>						
5	Pemungutan pajak memang sebaiknya dilakukan oleh pemerintah.					
6	Perusahaan saya mengetahui adanya pemungutan pajak yang berdasarkan pada keadaan wajib pajak, misalnya PPh.					
7	Perusahaan saya mengetahui adanya pemungutan pajak yang dikenakan pada objek pajak, misalnya PPN.					
<b>Sistem Perpajakan</b>						
8	Self assessment system memberikan wewenang kepada wajib pajak bukan pada petugas pajak untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar.					
<b>Kepemilikan NPWP &amp; NPPKP</b>						
9	Memiliki NPWP akan sangat membantu perusahaan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.					
10	NPPKP akan membantu perusahaan saya dalam memenuhi kewajiban membayar PPN.					
<b>JatuhTempo SPT Masa &amp; Tahunan</b>						
11	Perusahaan saya mengetahui batas waktu penyampaian SPT masa dan tahunan.					
<b>Penundaan Pembayaran</b>						
12	Perusahaan saya mengetahui bahwa pembayaran pajak dapat dimintakan permohonan penundaan apabila perusahaan mengalami kesulitan.					
<b>Sanksi Pajak</b>						
13	Perusahaan saya mengetahui adanya sanksi-sanksi dalam perpajakan.					

**B. Persepsi Terhadap Petugas Pajak**

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Definisi Petugas Pajak</b>						
1	Menurut saya petugas pajak adalah mereka yang harus menegakkan aturan perpajakan.					
<b>Perilaku Petugas Pajak</b>						
2	Sikap petugas pajak yang kooperatif akan mempengaruhi perusahaan saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.					
3	Sifat petugas pajak yang jujur akan lebih mempengaruhi saya dalam memenuhi kewajiban saya.					
4	Petugas pajak sudah bersikap adil dalam melayani wajib pajak.					

5	Saya pernah dikecewakan oleh petugas pajak.					
6	Sikap petugas pajak dalam melayani wajib pajak sudah cukup baik.					
7	Masih banyak petugas pajak yang menyulitkan wajib pajak.					
<b>Pelayanan Petugas Pajak</b>						
8	Informasi yang diberikan oleh petugas pajak belum cukup baik.					
9	Pelayanan petugas pajak sangat baik.					
10	Pelayanan yang baik oleh petugas pajak akan mempengaruhi saya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.					

### C. Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern

No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Perubahan Metode Pelayanan &amp; Pemeriksaan</b>						
1	Penyederhanaan prosedur, terutama untuk permohonan keberatan atas produk pajak, dapat mempercepat pelayanan.					
2	<i>Account Representative</i> bertanggung jawab secara khusus melayani dan mengawasi kepatuhan beberapa wajib pajak.					
3	<i>Website, e-payment, e-SPT, e-filing, e-registration, call center, complaint center, SMS tax, help desk, dan tax taxpayer's account</i> dapat meningkatkan produktivitas serta ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan					
4	Komunikasi dengan wajib pajak lebih intensif dan terbukti didukung berbagai sarana komunikasi ( <i>telepone, e-mail, website</i> ), pertemuan rutin, dan kunjungan pembinaan.					
<b>Perubahan Metode Operasi</b>						
5	Dengan <i>e-payment, e-SPT, dan e-filing</i> dalam pembayaran dan <i>pelaporan wajib pajak</i> dimonitor lebih akurat mengenai <i>compliance cost</i> wajib pajak					
6	Unit pelayanan <i>complaint center</i> merekam keluhan yang diterima dalam <i>booklog</i> .					
7	Setiap pegawai dilengkapi dengan <i>personal computer (PC)</i> yang terhubung dengan SAPT, SI-DJP, intranet maupun ekstranet.					
<b>Informasi</b>						
8	<i>Account Representative</i> bertugas menginformasikan perubahan ketentuan perpajakan dan interpretasinya serta membantu wajib pajak memperoleh konfirmasi atas permasalahan perpajakan.					
9	Dilakukan konsultasi internal yang meliputi sosialisasi peraturan baru dan pembinaan mental ( <i>attitude</i> )					



10	Permasalahan dan prestasi bawahan serta data tentang kondisi organisasi diungkapkan dalam laporan berkala.					
----	--	--	--	--	--	--

#### D. Kepatuhan Wajib Pajak

No	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
<b>Pembayaran, Penyampaian, &amp; Perhitungan Pajak</b>						
1	Dalam dua tahun terakhir, perusahaan saya menyampaikan SPT Tahunan sebelum jatuh tempo.					
2	Perusahaan saya pernah terlambat membayar pajak.					
3	Perusahaan saya tepat waktu dalam membayar pajak yang dikenakan.					
4	Perusahaan saya melakukan perhitungan pajak sesuai dengan Undang-Undang.					
5	Perusahaan saya tidak memiliki tunggakan pajak.					
<b>Peraturan Perpajakan</b>						
6	Perusahaan saya berusaha tidak melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perpajakan.					
7	Perusahaan saya pernah mendapatkan sanksi bunga di bidang perpajakan.					
<b>Proses Pencatatan &amp; Pembukuan Perusahaan</b>						
8	Laporan keuangan perusahaan saya pernah diaudit dengan hasil wajar tanpa pengecualian.					
9	Perusahaan saya tidak membuat pembukuan menurut perpajakan.					

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 <sup>a</sup>	.631	.604	.31795

a. Predictors: (Constant), MEAN\_PPP, MEAN\_PSAPM, MEAN\_PP

b. Dependent Variable: MEAN\_KWP

#### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.010	.750		-1.347	.185
	MEAN_PSAPM	.518	.184	.463	2.818	.007
	MEAN_PP	.632	.288	.363	2.195	.034
	MEAN_PPP	.025	.069	.034	.356	.723

a. Dependent Variable: MEAN\_KWP

# Turnitin TIAR 2011 Kautsar

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**15%**

SIMILARITY INDEX

**15%**

INTERNET SOURCES

**3%**

PUBLICATIONS

**7%**

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

<b>1</b>	<b>asp.trunojoyo.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>fe.ustjogja.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>fkbi.akuntansi.upi.edu</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.unair.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>digilib.unpas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>fr.slideshare.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>elibrary.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>amirudin254.blogspot.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>media.neliti.com</b> Internet Source	<b>1%</b>

---



10	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	1%
11	magisterakutansi.blogspot.com Internet Source	1%
12	akuntanngelblog.blogspot.com Internet Source	1%
13	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On