

Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, *Tax Knowledge*, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Dynanda Eliza Nadia Loka^{1)*}, Triyono²⁾

Universitas Muhammadiyah Surakarta^{1,2}

b200210456@student.ums.ac.id^{1)*}, tri280@ums.ac.id²⁾

ABSTRACT

This study analyzes the effect of tax administration modernization, tax knowledge, tax sanctions, and quality of tax services on individual taxpayer compliance at KP2KP Pacitan. The approach used in this study is a quantitative approach. The population in this study were all individual taxpayers registered at KP2KP Pacitan. The sample was selected using the accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires distributed directly or google form and measured using a Likert scale. Data analysis was carried out using multiple linear regression. The results of the study showed that all independent variables, namely tax administration modernization, tax knowledge, tax sanctions, and quality of tax services have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. The limitations of this study are the sampling using the Accidental Sampling technique so that the results of this study cannot be generalized because the samples are not random, and the use of some questionnaires in the form of hard files and some using google forms which can potentially be biased in filling. Further research is recommended to use a more random sample so that the results can be generalized, and can add other variables that may affect individual taxpayer compliance, such as Tax Burden to produce more comprehensive findings.

Keywords: Tax Compliance, Tax Knowledge, Tax Modernization, Tax Sanctions, Tax Service Quality

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, *tax knowledge*, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Pacitan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Pacitan. Sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar secara langsung maupun Google Form dan diukur menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen yaitu modernisasi administrasi perpajakan, *tax knowledge*, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Keterbatasan penelitian ini adalah pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* sehingga hasil penelitian ini tidak dapat di generalisasi karena sampel yang bersifat tidak *random*, serta penggunaan sebagian kuesioner berbentuk *hard file* dan sebagian menggunakan Google Form yang dapat berpotensi bias dalam pengisian. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan sampel yang lebih *random* agar hasilnya dapat di

generalisasi, serta dapat menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, seperti Beban Pajak untuk menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

Kata kunci: Kepatuhan Pajak, Kualitas Pelayanan, Modernisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, *Tax Knowledge*.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan kontribusi yang harus disetorkan oleh individu maupun entitas kepada negara berdasarkan peraturan yang berlaku, bersifat mengikat tanpa imbalan langsung, serta diperuntukkan bagi kesejahteraan rakyat sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Keberadaan pajak menjadi tulang punggung penerimaan negara, terutama di Indonesia, guna mendukung pembangunan di berbagai sektor serta menjaga keberlangsungan administrasi pemerintahan. Pajak memiliki fungsi utama dalam aspek fiskal (*budgetair*), yakni sebagai pemasukan negara guna membiayai berbagai kebutuhan belanja publik. Selain itu, pajak juga memiliki peran sebagai alat pengendalian (*regulerend*), yang berfungsi dalam menata perekonomian, sosial, hingga kebijakan politik negara. Meskipun masyarakat secara umum memiliki persepsi positif terhadap pajak, reaksi spontan terhadap kewajiban ini cenderung bersifat negatif. Hal ini sejalan dengan teori *bias negativitas*, yang menyatakan bahwa individu lebih cenderung merasakan dampak kerugian finansial secara lebih signifikan dibandingkan dengan manfaat finansial dalam nominal yang sama. Akibatnya, ketaatan membayar pajak menjadi persoalan dilematis antara kepentingan individu yang ingin mempertahankan keuntungan pribadi dan kewajiban sosial yang berdampak bagi kesejahteraan bersama. Keputusan seseorang untuk mengutamakan kepentingan individu dapat mengurangi kontribusi terhadap kesejahteraan publik, sedangkan memilih berkontribusi bagi negara akan mengurangi manfaat bagi dirinya sendiri.

Seiring dengan perkembangan zaman, masyarakat kini semakin menghindari sistem yang rumit dan berbelit-belit, serta lebih mengutamakan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi di era Revolusi Industri 4.0 menuntut adanya penyederhanaan sistem administrasi, salah satunya dengan konsep *Single Identity Number* (SIN), yang hingga saat ini belum sepenuhnya diterapkan di Indonesia. Dalam konteks perpajakan, individu diwajibkan memiliki identitas khusus berupa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagaimana diatur dalam *Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Namun, efektivitas sistem ini masih menjadi perdebatan, sehingga menarik untuk dikaji apakah integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai NPWP bagi wajib pajak perorangan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajibannya atau justru sebaliknya (Tobing & Kusmono, 2022). Permasalahan kepatuhan pajak masih menjadi tantangan besar di Indonesia, di mana kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan sering kali berujung pada ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban tersebut. Minimnya literasi perpajakan

dapat menyebabkan berbagai tindakan seperti penghindaran pajak, pengelakan, hingga kelalaian dalam pembayaran yang berdampak negatif pada penerimaan negara. Oleh karena itu, diperlukan sanksi yang tegas untuk mencegah pelanggaran tersebut. Individu cenderung lebih patuh dalam membayar pajak jika mereka menyadari bahwa konsekuensi hukum dari pelanggaran perpajakan lebih merugikan dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar pajak sesuai ketentuan.

Hak dan kewajiban wajib pajak memiliki hubungan yang seimbang, di mana kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan akan sejalan dengan manfaat yang diterima masyarakat dari pajak tersebut. Sebagai contoh, ketika pajak dibayarkan dengan baik, pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum yang lebih memadai dapat dinikmati oleh seluruh rakyat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan perpajakan juga memegang peranan krusial dalam membangun citra positif suatu negara serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai sistem pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, negara dapat mengoptimalkan penerimaan pajak, sementara wajib pajak dapat merasakan kemudahan dalam menunaikan kewajibannya. Respon positif dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan dapat mendorong peningkatan kepatuhan pajak secara signifikan. Oleh sebab itu, modernisasi administrasi pajak, peningkatan pengetahuan perpajakan, pemberlakuan sanksi yang efektif, serta peningkatan kualitas layanan pajak menjadi faktor-faktor utama yang dapat menentukan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kajian sebelumnya mengenai kepatuhan pajak individu, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh (Chandra et al., 2021) dalam jurnal berjudul *"The Effect of Tax Payer Awareness, Taxation Knowledge and the Implementation of Modern Tax Administration System on Tax Payer Compliance"* menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan, serta penerapan sistem administrasi perpajakan modern memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak baik secara individu maupun kolektif. Perbedaan penelitian ini dengan kajian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan, di mana penelitian ini mengganti variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak dengan variabel Sanksi Perpajakan serta Kualitas Pelayanan Perpajakan, dengan cakupan wilayah yang berbeda, yakni di Kota Pacitan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan wawasan lebih lanjut mengenai efektivitas modernisasi sistem perpajakan, pengetahuan wajib pajak, serta dampak pemberlakuan sanksi dan kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan pajak di Indonesia.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Perilaku Terencana

Teori Perilaku Terencana merupakan konsep psikologis yang berfungsi untuk memperkirakan tindakan individu berdasarkan intensinya. Menurut (Prianutama & Alexander, 2022), terdapat tiga faktor utama yang memengaruhi perilaku, yaitu: (a) *behavioral belief* yang merupakan keyakinan terhadap konsekuensi dari tindakan yang dilakukan dan evaluasi ulang setelah bertindak, yang kemudian membentuk sikap individu; (b) *normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap ekspektasi orang lain, seperti keluarga atau kerabat, yang berkontribusi terhadap norma subjektif dalam mengambil keputusan; (c) *control belief* yang mencerminkan kepercayaan individu terhadap faktor-faktor yang dapat mempermudah atau menghambat suatu tindakan yang dilakukan, sehingga menghasilkan persepsi terhadap perilaku. Teori ini banyak diterapkan dalam berbagai bidang, termasuk pemahaman terhadap kepatuhan pajak dalam penelitian ini. Dalam konteks kepatuhan pajak, teori ini menjelaskan bahwa niat seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan persepsi terhadap kendali perilaku. Semakin kuat intensi seseorang dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, maka tingkat kepatuhan yang ditunjukkan juga semakin tinggi.

Pengembangan Hipotesis

Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Modernisasi administrasi perpajakan mencakup pemanfaatan teknologi seperti e-Registration, e-Filing, e-Faktur, dan e-Billing guna meningkatkan efisiensi dan kepatuhan wajib pajak. Sistem yang lebih transparan dan mudah diakses diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan. Kepatuhan diukur dari ketepatan waktu pelaporan, pembayaran pajak, serta kesadaran terhadap regulasi perpajakan. Menurut (Bahrien & Purba, 2024), modernisasi administrasi perpajakan memiliki beberapa indikator, di antaranya kemudahan pemahaman sistem perpajakan, kontribusi pembaruan sistem terhadap peningkatan kepatuhan, pengelolaan administrasi yang menekan tingkat pelanggaran, serta peningkatan kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Beberapa penelitian seperti (Chandra et al., 2021), (Azra & Sari, 2023), (Qhorizon & Tanno, 2023), serta (Bahrien & Purba, 2024) membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₁: Modernisasi Administrasi Perpajakan berimplikasi positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pemahaman individu mengenai kebijakan perpajakan, tarif, hak, dan kewajiban dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang baik cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Aspek-aspek yang termasuk dalam pengetahuan perpajakan meliputi definisi pajak,

fungsi dan manfaatnya, sistem pemungutan pajak, jenis-jenis pajak, regulasi perpajakan, prosedur administratif, serta hak dan kewajiban pajak. Menurut (Haryanti et al., 2022), indikator pengetahuan perpajakan terdiri dari pemahaman terhadap ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan nasional, serta fungsi pajak dalam pembangunan. Menurut teori perilaku terencana, kepatuhan pajak dipengaruhi oleh niat individu dalam memahami hak serta kewajibannya. Semakin luas wawasan wajib pajak mengenai kebijakan perpajakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka. Sebaliknya, minimnya pemahaman menyebabkan kecenderungan untuk mengabaikan kewajiban pajak. Oleh karena itu, sosialisasi peraturan melalui penyuluhan maupun penyediaan akses informasi yang mudah dijangkau menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kepatuhan pajak. Studi yang dilakukan oleh (Chandra et al., 2021), (Haryanti et al., 2022), (Prianutama & Alexander, 2022), serta (Sitohang & Sitompul, 2023) mengonfirmasi bahwa tingkat pemahaman perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. H₂: Pengetahuan Perpajakan berkontribusi positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan merupakan bentuk hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar regulasi perpajakan yang berfungsi sebagai alat pencegahan terhadap ketidakpatuhan. Semakin tegas dan konsisten sanksi yang diterapkan, semakin tinggi tingkat kepatuhan. Indikator sanksi meliputi efektivitas dalam meningkatkan disiplin, kesesuaian dengan regulasi, serta penerapan hukum yang adil. Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) mengatur bahwa sanksi dapat dikenakan bagi wajib pajak yang lalai, seperti keterlambatan dalam membayar Pajak Penghasilan (PPH) atau pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut (Erawati & Rahayu, 2020), menyebutkan beberapa indikator sanksi perpajakan, yaitu penerapan sanksi sebagai upaya meningkatkan kedisiplinan wajib pajak, kesesuaian sanksi dengan regulasi perpajakan, pemberlakuan sanksi yang proporsional terhadap jenis pelanggaran, serta penegakan hukum yang konsisten terhadap seluruh wajib pajak tanpa pengecualian. Beberapa penelitian seperti oleh (Chandra et al., 2021), (Haryanti et al., 2022), (Prianutama & Alexander, 2022), serta (Sitohang & Sitompul, 2023) mengonfirmasi bahwa tingkat pemahaman perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃: Sanksi Perpajakan memiliki dampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas layanan perpajakan mencerminkan sejauh mana otoritas pajak mampu memberikan pelayanan yang baik dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajibannya. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam layanan perpajakan mencakup kemudahan dalam proses administrasi, kejelasan regulasi, serta kecepatan dalam menangani keluhan wajib pajak. Pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan dan motivasi wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya (Silalahi &

Asalam, 2022). Tingkat kepuasan wajib pajak menjadi tolok ukur utama dalam kualitas pelayanan publik, sehingga kantor pajak diharapkan dapat memberikan pelayanan yang profesional, responsif, serta mampu memenuhi harapan masyarakat. (Kbarek et al., 2021) mengidentifikasi lima indikator kualitas layanan perpajakan, yaitu fasilitas pelayanan yang memadai, profesionalisme petugas pajak, kecepatan dalam menangani permasalahan, kenyamanan dalam mengakses layanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan wajib pajak. Beberapa penelitian seperti (N. Savitri & Damayanti, 2018), (Hazmi et al., 2020), (I. Afifah & Kurnia, 2021), serta (Silalahi & Asalam, 2022) membuktikan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H₄: Kualitas Pelayanan Perpajakan berdampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka. Data yang digunakan terdiri dari data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun daring. Variabel dalam penelitian ini mencakup satu variabel dependen, yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta empat variabel independen, yakni modernisasi administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Pengukuran variabel dilakukan berdasarkan indikator yang mencerminkan tingkat kepatuhan, pemahaman terhadap sistem perpajakan, pengaruh modernisasi terhadap kemudahan administrasi, dampak sanksi terhadap disiplin pajak, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas perpajakan. Populasi penelitian mencakup seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar, sedangkan pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Teknik pengumpulan data menggunakan skala likert dengan lima tingkat penilaian untuk mengukur persepsi wajib pajak terhadap aspek yang diteliti. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 \text{MAP} + \beta_2 \text{TK} + \beta_3 \text{SP} + \beta_4 \text{KP} + e$$

Keterangan:

Y	: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
α	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien Regresi
MAP	: Modernisasi Administrasi Perpajakan
TK	: <i>Tax Knowledge</i>
SP	: Sanksi Perpajakan
KP	: Kualitas Pelayanan
e	: <i>Error term</i>

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode statistik dengan bantuan perangkat lunak SPSS, yang meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji validitas, masing-masing indikator pertanyaan dalam penelitian ini memiliki nilai r hitung $>$ r table yaitu sebesar 0,147. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ditunjukkan dengan nilai Cornbach's Alpha. Masing-masing variable memiliki nilai Cornbach's Alpha, yaitu modernisasi administrasi perpajakan sebesar 0,844, *tax knowledge* sebesar 0,946, sanksi perpajakan sebesar 0,876, kualitas pelayanan perpajakan sebesar 0,926, dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,937. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nilai Cornbach's Alpha $>$ 0,60, maka seluruh variable dapat dikatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil dijumpai serta disebarluaskan melalui Google Form. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Pacitan. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner terstruktur dalam bentuk digital maupun cetak, diperoleh total 175 responden. Data yang terkumpul telah melewati proses verifikasi guna menyaring informasi yang tidak memenuhi kriteria serta mengeliminasi data yang tidak valid agar tidak mengganggu akurasi analisis penelitian. Adapun teknik sampling yang diterapkan adalah *Accidental Sampling*, yakni metode pemilihan sampel berdasarkan pertemuan secara kebetulan, di mana individu yang tanpa disengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan responden apabila dianggap relevan sebagai sumber data. Berikut merupakan hasil distribusi kuesioner dalam penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Distribusi Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Responden	189
Tidak memenuhi syarat	4
Tidak layak	10
Jumlah	175

Berdasarkan Tabel 1, dapat simpulkan bahwa jumlah responden yang memenuhi syarat untuk penelitian ini sebanyak 175 responden.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Hasil Deskriptif Variabel

Variabel	N	Minimum	Maximum	Rata-rata	Std. Deviasi
Modernisasi Administrasi	175	11	25	18,61	3,366
Tax Knowledge	175	11	25	21,23	4,118
Sanksi	175	19	25	22,38	2,127
Kualitas Pelayanan	175	10	25	20,93	3,866
Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	175	10	25	20,13	3,962
Valid N (Listwise)	175				

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan Tabel 2 terdapat 175 sampel dengan empat variabel utama: modernisasi administrasi, pemahaman perpajakan (*tax knowledge*), sanksi, dan kualitas layanan. Modernisasi administrasi mencerminkan pemanfaatan teknologi seperti *e-filing* dan *e-billing* guna meningkatkan efisiensi sistem perpajakan dengan rentang nilai minimum 11 dan maximum 25, rata-rata 18,61 menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan. Pemahaman perpajakan menunjukkan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap regulasi dan manfaat kepatuhan, dengan rentang nilai minimum 11 dan maximum 25, rata-rata 21,23 menunjukkan bahwa responden memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan. Sanksi perpajakan berupa denda administratif atau pidana bagi wajib pajak yang tidak patuh, memiliki rentang nilai minimum 19 dan maximum 25, rata-rata 22,38 menunjukkan bahwa responden setuju dengan adanya sanksi tegas yang berlaku. Kualitas layanan pajak meliputi aksesibilitas informasi, keramahan petugas, serta efisiensi administrasi, memiliki rentang nilai minimum 10 dan maximum 25, rata-rata 20,93 menunjukkan responden mengakui pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak adalah baik. Kepatuhan wajib pajak perorangan diukur berdasarkan kesediaan dalam pelaporan dan pembayaran pajak, memiliki rentang nilai minimum 10 dan maximum 25, rata-rata 20,13 menunjukkan bahwa responden telah taat dalam melakukan kewajiban pajaknya.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien B	t	Sig.	Keterangan
(Constant)	3.345	-1.331	.185	
ModernisasiAdministrasi	.186	2.586	.011	H1 Diterima
TaxKnowledge	.137	2.181	.031	H2 Diterima
Sanksi	.262	2.674	.008	H3 Diterima
KualitasPelayanan	.537	7.413	.000	H4 Diterima
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200			

Multikolinearitas	VIF \leq 10; tolerance \geq 0,10
Heteroskedastisitas	$>$ 0,05
R-Square	Ajd R-Square = 0,526
F test	Sig 0,000

Sumber: Olah data, 2024

Nilai konstanta dalam persamaan regresi adalah 3,345 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa jika seluruh variabel independen, yaitu Modernisasi Administrasi Perpajakan, *Tax Knowledge*, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Perpajakan dianggap tidak mengalami perubahan, maka tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berada pada angka 3,345. Nilai koefisien regresi variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan adalah 0,186 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam modernisasi administrasi perpajakan sebesar 1 satuan akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,186. Nilai koefisien regresi untuk variabel *Tax Knowledge* adalah 0,137 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam pemahaman wajib pajak terhadap regulasi perpajakan sebesar 1 satuan akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,137. Nilai koefisien regresi untuk variabel Sanksi Perpajakan adalah 0,262 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam sanksi perpajakan sebesar 1 satuan akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,262. Nilai koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan adalah 0,537 dengan parameter positif. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam kualitas pelayanan perpajakan sebesar 1 satuan akan berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak sebesar 0,537.

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan Tabel 5, Uji Normalitas di uji menggunakan metode Kolmogorov Smirnov Test, dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05 pada asymp Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05 adalah sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data tersebut terdistribusi normal. Uji multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *tolerance value* lebih dari 0,10 dan nilai VIF berada dibawah angka 10. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas dari gejala multikoleniaritas ini menunjukkan model regresi tersebut lolos uji multikoleniaritas. Uji Heteroskedastisitas dalam penelitian ini di uji menggunakan metode Spearman's Rho, dapat dilihat pada tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel bebas heteroskedastisitas.

Uji Ketepatan Model

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) untuk model ini adalah sebesar 0,526 Artinya, besarnya sumbangan pengaruh variabel independent modernisasi administrasi, *tax knowledge*, sanksi, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 52,6%. Sisanya (100% - 52,6%) = 47,4% diterangkan oleh variable lain diluar model.

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi ini memiliki nilai F hitung sebesar 49.190 dengan *p-value* (signifikansi) sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya modernisasi administrasi, *tax knowledge*, sanksi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Uji Hipotesis (Uji t)

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji *t* menunjukkan bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki nilai *p-value* sebesar 0,011, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, menandakan adanya pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang membuktikan bahwa hipotesis pertama (H1) valid. Selanjutnya, variabel *Tax Knowledge* memperoleh nilai *p-value* sebesar 0,031, yang juga lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis nol tidak dapat dipertahankan, menegaskan bahwa pemahaman perpajakan memiliki dampak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan hipotesis kedua (H2) terbukti kebenarannya. Selain itu, variabel Sanksi Perpajakan memperlihatkan nilai *p-value* 0,008, yang tetap berada di bawah batas signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa keberadaan sanksi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pajak, dengan hipotesis ketiga (H3) yang telah terverifikasi. Terakhir, variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan memiliki nilai *p-value* sebesar 0,000, yang sangat signifikan, menunjukkan bahwa kualitas layanan perpajakan memengaruhi kepatuhan wajib pajak secara positif, sehingga hipotesis keempat (H4) telah terbukti secara empiris.

Pembahasan

Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengolahan data dari pengujian validitas memperoleh *p-value* sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa setiap indikator adalah sah. Uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,844, artinya seluruh item memiliki konsistensi internal yang tinggi. Uji hipotesis secara individual menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai *t*-hitung sebesar 2,586 dengan signifikansi $0,011 < 0,05$, sehingga dapat dikonfirmasi bahwa variabel Modernisasi Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, H_1 yang menyatakan bahwa Modernisasi Administrasi Perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa optimalisasi sistem administrasi perpajakan, terutama dalam aspek percepatan dan efisiensi layanan, berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Chandra et al., 2021), (Azra & Sari, 2023), (Qhorizon & Tanno, 2023), serta (Bahrien & Purba, 2024) yang mengonfirmasi

bahwa modernisasi administrasi perpajakan memiliki korelasi positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh *Tax Knowledge* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil pengujian validitas memperoleh *p-value* sebesar 0,000, yang mengindikasikan bahwa semua indikator dapat dipercaya. Sementara itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,946, yang berarti bahwa item yang diuji memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dari hasil uji hipotesis parsial, diperoleh nilai *t-hitung* sebesar 2,181 dengan signifikansi $0,031 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Tax Knowledge* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu, H_2 yang menyatakan bahwa *Tax Knowledge* memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan, baik dalam aspek prosedural maupun teknis, memiliki implikasi langsung terhadap kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak. Dengan demikian, semakin tinggi pemahaman wajib pajak mengenai pajak dan fungsinya, maka tingkat kepatuhannya pun meningkat. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Chandra et al., 2021), (Haryanti et al., 2022), (Priantama & Alexander, 2022) serta (Sitohang & Sitompul, 2023) yang menyimpulkan bahwa *Tax Knowledge* berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil analisis validitas, diperoleh *p-value* sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa seluruh item bersifat sahih. Pengujian reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,876, yang menandakan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Uji hipotesis parsial menghasilkan nilai *t-hitung* sebesar 2,674 dengan signifikansi $0,008 < 0,05$, sehingga dapat dipastikan bahwa variabel Sanksi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan demikian, H_3 yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan sanksi yang ketat dan konsisten dapat memotivasi wajib pajak untuk lebih taat dalam melaksanakan kewajibannya. Semakin tegas sanksi yang diberlakukan, semakin tinggi kecenderungan wajib pajak untuk mematuhi regulasi yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Haryanti et al., 2022), (Priantama & Alexander, 2022), (Sitohang & Sitompul, 2023), (Azra & Sari, 2023), serta (Mapparenta, 2023) yang mengonfirmasi bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengujian validitas menghasilkan *p-value* sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa setiap item dalam penelitian ini valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan

bahwa *Cronbach's Alpha* mencapai 0,929, yang menandakan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi memiliki nilai t-hitung sebesar 7,413 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu, H_4 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang lebih optimal, termasuk kesiapan petugas pajak dalam membantu wajib pajak menangani keluhan dan permasalahan perpajakan, dapat meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya. Dengan adanya pelayanan yang lebih profesional dan responsif, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hasil penelitian ini didukung oleh temuan dari (N. Savitri & Damayanti, 2018), (Hazmi et al., 2020), (I. Afifah & Kurnia, 2021), serta (Silalahi & Asalam, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perpajakan memiliki hubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membuktikan bahwa modernisasi administrasi perpajakan, tax knowledge, sanksi perpajakan, dan kualitas layanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan di KP2KP Pacitan. Dengan kata lain, peningkatan dalam faktor-faktor tersebut akan meningkatkan kepatuhan fiskal dengan asumsi variabel lain tetap. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam metode pengambilan sampel yang menggunakan teknik *Accidental Sampling*, sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi karena sampel yang tidak dipilih secara acak. Selain itu, penggunaan kuesioner dalam dua bentuk, yaitu hard file dan Google Form, berpotensi menimbulkan bias dalam pengisian data. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan sampel yang lebih random agar hasilnya lebih dapat digeneralisasi. Selain itu, dapat ditambahkan variabel lain yang berpotensi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, seperti Beban Pajak, guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, I., & Kurnia. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP Orang Pribadi Kurnia Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.
- Azra, M., & Sari, R. (2023). The Effect Of Modernization Of Tax Administration, Tax Sanctions, and Knowledge Of Taxation On Individual Taxpayer Compliance. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7.

- Bahrien, M., & Purba, M. (2024). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Transparansi dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *ECo-Buss*, 6.
- Chandra, N., Dharma Halwi, M., Masdar, R., Din, M., Mapparessa, N., & Meldawati, L. (2021). *The Effect of Tax Payer Awareness, Taxation Knowledge and the Implementation of Modern Tax Administration System on Taxpayer Compliance*.
- Erawati, V., & Rahayu, Y. (2020). *Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*.
- Haryanti, M., Pitoyo, B., & Napitulu, A. (2022). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kabupaten Bekasi. *Jurnal Akuntansi & Perpajakan*, 3(2).
- Kbarek, J. T., Hutadjulu, L. Y., & Seralurin, J. C. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Daerah*, 16.
- Tobing, E., & Kusmono. (2022). *Modernisasi Administrasi Perpajakan: NIK Menjadi NPWP*. www.jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI
- Mapparenta, M. (2023). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. *POMA JURNAL: PUBLISH OF MANAGEMENT*, 1. <https://journal.unifa.ac.id/index.php/POMAJURNAL/indexOJS>:<https://journal.unifa.ac.id/index.php/POMAJURNAL/index>
- Prianutama, S., & Alexander, N. (2022). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi* (Vol. 2, Issue 2). <http://jurnaltsm.id/index.php/EJATSM>
- Qhorizon, M., & Tanno, A. (2023). The Effect Of Modernization Of Tax Administration, Tax Socialization And Education Level On Taxpayer Compliance In Solok Regency. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Savitri, N., & Damayanti, T. (2018). Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepatuhan Pajak. *Perspektif Akuntansi*, 1(1), 21–37. <https://doi.org/10.24246/persi.v1i1.p21-37>
- Silalahi, V., & Asalam, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3).
- Sitohang, C., & Sitompul, G. (2023). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Persepsi Mahasiswa/I Prodi Akuntansi Universitas Advent Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7.

Hazmi, M., Suhendro, & Dewi, R. (2020). The Influence Of Tax Mandatory Understanding, Service Quality and Taxation Sanctions On Tax Mandatory Compliance In KPP Pratama Surakarta. In *Jurnal Akuntansi Universitas Jember* (Vol. 18, Issue 1).