

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM, SOSIALISASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi Kasus pada Kecamatan Grogol Sukoharjo)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

Disusun Oleh :
Gresella Dinda Exsa Putri
18210048

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM, SOSIALISASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM
MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**
(Studi Kasus pada Kecamatan Grogol Sukoharjo)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta**

Disusun Oleh :
Gresella Dinda Exsa Putri
18210048

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gresella Dinda Exsa Putri

NIM : 18210048

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

Disetujui dan disahkan:

Hari : Senin

Tanggal : 31 Januari 2022

Pembimbing,



Nur Kholis, S.E., M.Sc.

NIDN. 0516048801

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuning Suharsini, S.E., M.ACC

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gresella Dinda Exsa Putri

NIM : 18210048

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu

Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 23 Februari 2022

Tim Penguji

Ketua : Nur Kholis, S.E., M.Sc
Anggota : Arif Farida, S.E., M.A

Tanda Tangan



Mengetahui,
Ketua STIE Surakarta



Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H

NIDN. 0620026601

PERNYATAAN KASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM, SOSIALISASI PAJAK,
KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHAN PERPAJAKAN
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN**

(Studi kasus pada Kecamatan. Grogol, Sukoharjo)

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagi tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diteberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Sukoharjo, 28 Januari 2022

Yang memberi Pernyataan



Gresella Dinda Exsa P.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah tidak akan membebani keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri “

(QS. Ar Ra'd : 11)

“ Dan balwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakan “ (An Najm : 39)

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah berupa skripsi ini, peneliti persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan doa serta support tiada henti dalam mengerjakan skripsi.
2. Seluruh keluarga besar yang memberikan dorongan dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
3. Pradistya Fiqri Bagaskara yang selalu terlibat pada penyusunan skripsi saya dan selalu memberi dukungan, nasihat kepada saya.
4. Seluruh teman S1 Akuntansi B yang selalu memberikan semangat kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”PENGARUH MODERNISASI SISTEM, SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN”** Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat studi Tingkat Sastra I Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat hal yang kurang sempurna, sehubungan dengan adanya keterbatasan penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Astuning Suharsini, S.E., M.ACC selaku Kepala Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

3. Bapak Nur Kholis, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang selalu memberikan pengarahan, bimbingan, serta selalu senantiasa memberi semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen S1 Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Pimpinan BKD Sukoharjo yang sudah berkenan memberikan data kepada penulis.
6. Seluruh Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan semangat untuk penulis sehingga selalu diberikan kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada teman saya Nita Adriani yang selalu menemani dalam mengerjakan skripsi saya.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

Sukoharjo, 28 Januari 2022

Gresella Dinda Exsa Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Teori Yang Relevan	10
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir.....	37

D. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Objek Penelitian	42
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Populasi dan Sampel	43
D. Tempat dan Waktu	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Definisi Operasioanl Variabel.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	53
B. Analisis Data	55
C. Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	46
Tabel 4.1 Distribusi Sampel	53
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4.4 Umur Responden	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinan	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pembayaran PBB	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Tabulasi

Lampiran 3. Hasil SPSS Uji Validitas

Lampiran 4. Hasil SPSS Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Hasil SPSS Uji Normalitas

Lampiran 6. Hasil SPSS Uji Multikolinearitas

Lampiran 7. Hasil SPSS Uji Heterokedastisitas

Lampiran 8. Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Berganda

Lampiran 9. Hasil SPSS Uji R²

Lampiran 10. Hasil SPSS Uji t

ABSTRAK

PENGARUH MODERNISASI SISTEM, SOSIALISASI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MEMBAYAR PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

(Studi Kasus pada Kecamatan Grogol Sukoharjo)

Gresella Dinda Exsa Putri

18210048

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem, sosialisasi pajak, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak di Kec. Grogol, Sukoharjo yang memiliki pajak bumi dan bangunan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, akan tetapi ada 11 jawaban responden yang terkena outlier yang membuat jawaban tidak bisa di olah sehingga sampel yang digunakan hanya 89 responden, sampel ini diambil menggunakan rumus solvin. Teknik analisis regresi linear berganda dengan hasil : Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan. Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol, Sukoharjo.

Kata Kunci : Modernisasi, Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Kepatuhan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SYSTEM MODERNIZATION, TAX SOCIALIZATION, QUALITY OF SERVICE AND TAX KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE IN PAYING LAND AND BUILDING TAX (Case Study in Grogol Sukoharjo District)

Gresella Dinda Exsa Putri

18210048

This study aims to determine the effect of system modernization, tax socialization, service quality, and tax knowledge on taxpayer compliance. The method used in this research is quantitative method using primary data obtained through questionnaires. The population in this study are taxpayers in the district. Grogol, Sukoharjo which has land and building taxes. The sampling technique in this study used simple random sampling. The sample in this study amounted to 100 respondents, but there were 11 respondents' answers that were affected by outlier which made the answers unable to be processed so that the sample used was only 89 respondents, this sample was taken using the Solvin formula. Multiple linear regression analysis technique with the results: Service Quality, Tax Knowledge has a significant effect on the compliance of land and building taxpayers. System Modernization, Tax Socialization, has no significant effect on the compliance of Land and Building Taxpayers in Grogol District, Sukoharjo.

Keywords: Modernization, Socialization, Service Quality, Knowledge, Compliance.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

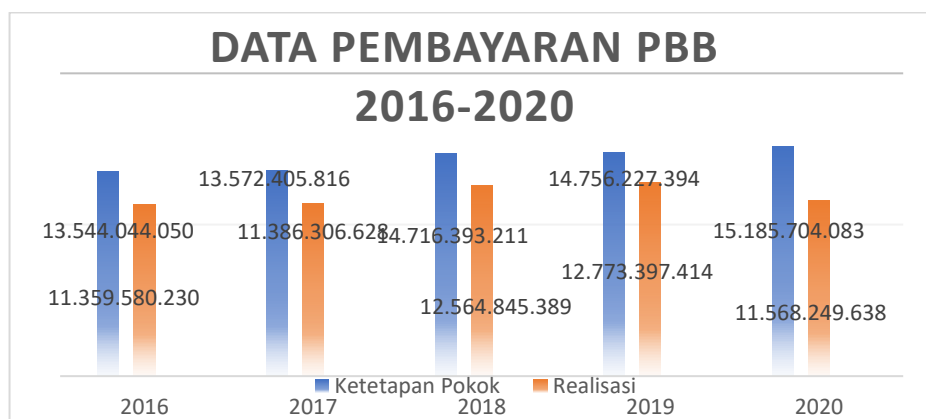
Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pendapatan negara dari sektor pajak. Pendapatan pajak di gunakan untuk membantu membiayai pembelanjaan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat demi kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 dalam pasal 1 berbunyi bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara baik sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka peningkatan masyarakat. Pajak memiliki peran yang sangat penting terhadap pendapatan negara pada masa sekarang. Ini terjadi karena pajak adalah sumber yang pasti dalam memberikan kontribusi kepada negara. Berkaitan dengan hal tersebut pentingnya pengelolaan pajak tersebut menjadi prioritas bagi pemerintah. Ada beberapa jenis pajak yang ada di Indonesia yaitu salah satunya adalah Pajak Bumi dan Bangunan (Riski, 2019).

Pajak Bumi dan Bangunan adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang pribadi atau badan yang memiliki suatu hak atas memperoleh manfaat. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu faktor pemasukan bagi negara yang cukup potensial terhadap pendapatan negara. Strategisnya Pajak Bumi dan Bangunan tidak lain karena objek pajak meliputi seluruh bumi dan bangunan yang berada dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Meskipun Pajak Bumi dan Bangunan dianggap sebagai sumber dana yang potensial bagi pembiayaan negara, namun dalam realisasinya pemungutan pajak masih sulit dilakukan oleh negara. Hal ini disebabkan masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dan kepercayaan masyarakat kepada administrasi pengelolaan pajak (Riski, 2019).

Data yang diperoleh dari Kemenkeu RI (2016) diketahui bahwa secara nasional rasio kepatuhan wajib pajak di Indonesia, baik wajib pajak badan atau orang pribadi masih tergolong cukup rendah. Kemenkeu RI (2016) menjelaskan bahwa rasio kepatuhan wajib pajak badan di Indonesia hingga saat itu hanya 57.09% saja, sedangkan rasio kepatuhan untuk wajib pajak orang pribadi non-karyawan hanya 40.75% dan untuk orang pribadi karyawan hanya 63.22%. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenkeu RI (2016), dapat dilihat bahwa penyebab masih rendahnya penerimaan pajak di Indonesia yaitu salah satunya dikarenakan masih rendahnya tingkat

kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak di Indonesia untuk membayar pajak.



Sumber : Dari BKD 2021

Gambar 1.1

Data Pembayaran PBB

Di kecamatan Grogol Sukoharjo tergolong belum stabil pembayaran pajaknya dari tahun ke tahun, pada data tersebut dapat dilihat bahwa realisasi pada tahun 2016 – 2020 tergolong masih belum stabil. Bisa kita lihat bahwa setiap tahun antara realisasi dengan ketetapan masih belum ada yang seimbang dan untuk realisasi dari tahun ke tahun masih tergolong belum stabil.

Demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak terdapat beberapa faktor yang memengaruhi wajib pajak diantaranya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan. Pada akhir tahun 2001 pemerintah melakukan kesepakatan dengan *International Monetary Fund* (IMF). Isi dari kesepakatan itu adalah untuk memperbaharui paket program kebijakan ekonomi dan keuangan. Salah satunya perbaikan administrasi perpajakan.

Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governance*. Tujuan dari modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak.

Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk masing-masing pekerjaan. Modernisasi pajak juga menyediakan e-Registration untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, e-SPT untuk aplikasi laporan, sehingga menjadi *paperless* dan *e-Filing* untuk penyampaian SPT melalui sistem online dan real time. Modernisasi sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. 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 tunggakan. Modernisasi administrasi perpajakan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini di buktikan dengan penelitian dari (Zuhair, 2018) dengan hasil Modernisasi administrasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan, namun

penelitian (Wijayanti, 2020) diperoleh hasil Modernisasi Administrasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas Pelayanan pajak yaitu suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi harapan dengan kinerja hasil. Kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak menurut penelitian yang dilakukan oleh (Siregar dan Rahayu, 2018) dengan hasil kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, namun penelitian (Siwi, 2020) diperoleh hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

Pengetahuan Perpajakan yaitu ilmu yang dimiliki wajib pajak tentang hak dan kewajiban wajib pajak, paham tentang NPWP, Sanksi perpajakan, tarif pajak, PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), bagaimana membayar dan melaporkan pajak (Ilhamsyah, 2016) Pengetahuan Perpajakan sangatlah penting untuk dimengerti dan dipahami oleh wajib pajak, karena dengan tiap-tiap wajib pajak mengerti akan pengetahuan perpajakan maka semakin berguna bagi penerimaan pajak (Wardani dan Wati 2018) pengetahuan perpajakan terbukti berpengaruh terhadap

kepatuhan dalam membayar pajak menurut penelitian yang dilakukan oleh (Mumu, 2020) dengan hasil Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan, namun penelitian (Ramadhanti dan Widarno 2020) diperoleh hasil pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi perpajakan. Masih banyak nya wajib pajak yang menunggu ditagih baru membayar pajak, seperti peraturan pajak pada periode lama. Hal ini menurunkan jumlah penerimaan pajak negara. Sejak terbitnya Undangundang Nomor 6 Tahun 1983, yang kemudian diubah dengan UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) dikenal dengan istilah self-assessment system yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang nya.

Sosialisasi Pajak terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini di sampaikan oleh penelitian (Prameswari dan Rahman, 2021) mendapatkan hasil Faktor sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PBB, namun penelitian (Villela, 2019) diperoleh hasil bahwa sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga perbedaan hasil dalam dua penelitian diatas dapat dijadikan *research gap* dalam penelitian ini.

Berdasarkan *research gap* diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol Kabupaten Sukoharjo“

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Apakah modernisasi sistem pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak?
2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak?
4. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh modernisasi pajak terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak.
2. Untuk menganalisis Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan

pembayaran wajib pajak.

3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pembayaran wajib pajak.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya:

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan dan menjadi bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang sedang melakukan penelitian terkait dengan pembahasan serupa.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana penerapan teori yang telah di pelajari dalam meningkatkan wawasan di bidang perpajakan.

b. Bagi Masyarakat

Semoga dari hasil penelitian ini masyarakat mendapatkan informasi agar lebih disiplin dan patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.

c. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian semoga dapat memberikan informasi tambahan dan masukan yang baik berupa informasi dan pengetahuan tentang Pengaruh Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak , Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

d. Bagi Pembaca

Semoga dari hasil penelitian ini dapat di gunakan untuk acuan atau refrensi untuk melakukan penelitian yang akan datang, khususnya pada faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam membayar PBB.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori yang Relevan

1. (*Theory of planned behavior*)

Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) adalah teori yang dikemukakan oleh Icek Ajzen, menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari dalam Tussaniyah, 2016), yaitu:

1. *Behavior beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control beliefs*, Merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Theory of Planned Behavior adalah teori yang menekankan pada rasionalitas dari tingkah laku manusia juga pada keyakinan bahwa target tingkah laku berada dibawah kontrol kesadaran individu. Perilaku tidak

hanya tergantung pada intensi seseorang melainkan ketersediaan sumber dan kesempatan untuk menampilkan tingkah laku tersebut (Ajzen, 2005).

2. Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP), adalah pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyatnya. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Resmi, 2019).

Pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang – undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Pajak adalah iuran pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib

membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (Waluyo, 2017)

Ada berbagai macam pajak yaitu diantaranya adalah:

a. Pajak Penghasilan (PPh)

PPh adalah jenis pajak yang harus dibayar oleh individu atau badan atas penghasilan yang diperoleh selama suatu tahun pajak. Setiap penghasilan yang diterima Wajib Pajak, baik dari dalam maupun luar negeri, disebut juga dengan objek PPh. Penghasilan yang dimaksud dapat berupa gaji, keuntungan usaha, honorarium, dan sebagainya. Beberapa contoh jenis PPh yang berlaku di Indonesia adalah PPh Pasal 15, PPh Pasal 19, PPh Pasal 21, PPh Pasal 22, dan PPh Pasal 25.

b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

PPN adalah pajak yang dikenakan atas perdagangan jual beli barang dan jasa yang dilakukan Wajib Pajak (individu maupun badan) yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Termasuk salah satu macam-macam pajak di Indonesia yang bersifat tidak langsung, PPN dilakukan antara produsen ke konsumen. Maksudnya, pihak yang berkewajiban memungut, menyetor, dan melaporkan PPN adalah produsen. Namun, yang wajib membayar PPN adalah konsumen akhir.

c. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak atas kepemilikan, pemanfaatan, dan penguasaan atas tanah dan bangunan disebut dengan PBB. Di Indonesia, PBB terbagi atas dua sektor, yaitu PBB Sektor P2 (Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang diadministrasikan pemerintah kabupaten atau kota) serta PBB Sektor P3 (Pajak Bumi dan Bangunan Perhutanan, Pertambangan, dan Perkebunan yang diadministrasikan langsung oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak).

3. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan dipungut Pajak sebagai pembayaran atas pemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan Bumi dan Bangunan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Objek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah Bumi dan Bangunan yang dimiliki, dikuasai atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan. Objek Pajak yang tidak dikenakan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah objek pajak yang digunakan oleh Pemerintah dan Daerah untuk penyelenggaraan pemerintahan dan digunakan semata-mata

untuk melayani kepentingan umum di bidang ibadah, sosial, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan nasional, yang tidak dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan digunakan untuk kuburan, peninggalan purbakala, atau yang sejenis dengan itu, merupakan hutan lindung, hutan suaka alam, hutan wisata, taman nasional, tanah penggembalaan yang dikuasai oleh desa dan tanah negara yang belum dibebani suatu hak, digunakan oleh perwakilan diplomatik dan konsulat berdasarkan asas perlakuan timbal balik dan digunakan oleh badan atau perwakilan lembaga internasional yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata mempunyai suatu hak atas bumi dan memperoleh manfaat atas bumi, dan atau memiliki, menguasai, dan memperoleh manfaat atas bangunan. Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Tidak Kena Pajak ditetapkan paling rendah Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) untuk setiap wajib pajak. Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan adalah NJOP. Besarnya NJOP ditetapkan setiap 3 (tiga) tahun, kecuali untuk objek pajak tertentu dapat ditetapkan setiap tahun sesuai dengan perkembangan wilayahnya. Penetapan besarnya NJOP dilakukan oleh Bupati. Tarif Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ditetapkan

sebesar 0,1 % (nol koma satu persen) dari dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan. Besaran pokok Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dasar pengenaan pajak setelah dikurangi nilai jual objek pajak tidak kena pajak.

Sumber Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Mardiasmo, 2018) :

- (1) Tahun pajak adalah jangka waktu 1 (satu) tahun kalender.
- (2) Saat yang menentukan pajak yang terutang adalah menurut keadaan objek pajak pada tanggal 1 Januari tahun yang bersangkutan.
- (3) Tempat pajak yang terutang adalah di wilayah daerah yang meliputi letak objek pajak.

Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan:

- (1) Pendataan dilakukan dengan menggunakan SPOP.
- (2) SPOP harus diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani dan disampaikan kepada Bupati atau Pejabat yang wilayah kerjanya meliputi letak objek pajak paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja setelah tanggal diterimanya SPOP oleh subjek pajak.

Berdasarkan SPOP, Bupati menerbitkan SPPT. Bupati atau Pejabat dapat mengeluarkan SKPD dalam hal-hal sebagai

berikut: SPOP tidak disampaikan dan setelah wajib pajak ditegur secara tertulis oleh Bupati atau pejabat sebagaimana ditentukan dalam surat teguran berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP yang disampaikan oleh wajib pajak.

Wilayah Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan yang terutang dipungut di wilayah Daerah di mana orang pribadi atau badan yang secara nyata menguasai dan memanfaatkan bumi dan bangunan itu, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah perilaku atau tindakan wajib yang taat pada aturan-aturan yang sudah ditetapkan untuk tidak dilanggar. Kepatuhan dapat terlaksana karena adanya kesadaran atau kemauan diri sendiri. Kepatuhan adalah motivasi seorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi (Siregar dan Rahayu, 2018) Terdapat 2 (dua) macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dijelaskan dalam penelitian (Siregar dan Rahayu, 2018) Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakan

seseorang terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan. (Resmi, 2016), wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak:

- 1) Mendaftarkan diri,
- 2) Melaporkan usahanya,
- 3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas,
- 4) Menyampaikan Surat Pemberitahuan,
- 5) Membayar dan menyetor pajak yang terutang,
- 6) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

5. Modernisasi Sistem

Modernisasi yang memiliki kata dasar modern, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sikap dan cara berpikir serta cara bertindak sesuai dengan tuntutan zaman. Sedangkan modernisasi sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntutan masa kini. Sedangkan menurut (Triwigati dalam Arifah 2017), modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak.

(Sarunan 2015 dalam zuhair 2019) menjelaskan bahwa tujuan adanya modernisasi adminitrasi perpajakan setidaknya dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok tujuan, antara lain:

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

6. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya bagi Wajib Pajak supaya mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara penyampaian atau pembayaran perpajakan sesuai dengan metode yang seharusnya. Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif (Wardani dan Wati, 2018).

Disimpulkan bahwa sosialisasi adalah suatu kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh bagian dari kegiatan pelayanan direktorat kantor pajak melalui kantor pelayanan pajak, serta untuk memberikan informasi pajak. Untuk meningkatkan pengetahuan perpajakannya terhadap peraturan terkini dan menambah wawasan masyarakat wajib pajak, sehingga mampu untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat atau wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Sehingga masyarakat menjadi

mengerti tentang manfaat dari bayar pajak dan sanksi pajak jika tidak dipatuhi.

Sofia 2013 dalam (Zuhair, 2018) menjelaskan pula bahwa, setidaknya terdapat 3 tujuan dengan diadakannya sosialisasi, antara lain:

- 1) Untuk mendidik atau mengedukasi masyarakat agar dapat mengenal, menghargai dan memahami normal-norma dan nilai yang berlaku dalam masyarakat.
- 2) Untuk merubah cara berpikir masyarakat agar meninggalkan berbagai kebiasaan
- 3) Untuk memastikan bahwa masyarakat/pihak yang disosialisasikan dapat memahami setiap materi yang disosialisasikan dan kemudian dapat merasakannya secara emosional sehingga dapat mempengaruhi tingkah laku. hidupnya yang kurang baik.

7. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (Riadita dan Alifah, 2019) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang maksimal

dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya, bahwa sebagai wujud untuk memaksimal kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara senantiasa untuk memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya (Zuhair, 2018).

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono, 2017):

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi *Tangibles* ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.

2. *Reability* (keandalan)

Reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah di janjikan secara tepat waktu, pentingnya dimensi ini adalah karna kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan, dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

5. *Emphaty* (kepedulian)

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

8. **Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar (Riadita dan Alifah, 2019). Pengetahuan akan peraturan

perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan sistem perpajakan yang baru akan memberikan wawasan yang luas kepada Wajib Pajak akan pentingnya membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan adalah kemampuan atau seseorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan berguna bagi kehidupan mereka, adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Purera dkk, 2017). Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar yang berupa pengetahuan tentang fungsi pajak, prosedur pembayaran, pengetahuan sanksi pajak dan lokasi pembayaran pajak. Pasal 1 ayat 2 UU No. 16 Tahun 2009 Ketentuan Umum dan tata cara Perpajakan Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Akbar, 2019).

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak

No.	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel X	Variabel Y	Alat Analisis	Hasil
1	(Mumu, dkk 2020)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa.	(X1) Pengaruh Perpajakan (X2) Sanksi Pajak (X3) Kesadaran Wajib Pajak	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Linier berganda (Multiple Regression Analysis) dengan bantuan Statistical Product and Service Solution (SPSS)	1. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak bumi dan bangunan, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat. 2. Sanksi Pajak berpengaruh

						positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Hal ini menjelaskan ketika penerapan sanksi pajak dilakukan dengan tegas oleh pemerintah maka pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan berkurang, maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat. 3.Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi
--	--	--	--	--	--	---

						dan bangunan. Hal ini menunjukkan ketika wajib pajak mempunyai kesadaran berguna bagi negara, karena pajak diperuntukkan untuk pembangunan negara, maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan akan meningkat.
2	(Riski, 2019)	Pengaruh Sikap , kesadaran , Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Serang	(X1) Sikap dalam membayar pajak (X2) Kesadaran dalam Membayar Pajak, (X3) Pengetahuan dalam Membayar Pajak , (X4) Pendapatan dalam Membayar pajak	(Y) Kepatuhan dalam membayar Pajak	Analisis Statistik Deskriptif	1. Sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Serang. Hal ini berarti bahwa Sikap yang dimiliki wajib pajak masih rendah mengenai ketentuan

						perpajakan dalam membayar kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tuwo, 2016) yang menyimpulkan bahwa Sikap wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Serang. Hal ini berarti bahwa kesadaran yang dimiliki wajib pajak di Kota Serang sudah baik sehingga kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi
--	--	--	--	--	--	---

						dan bangunan di Kota Serang meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Adithama, S., Yuwanto, Astrika, 2017) yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 52 3. Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki wajib pajak masih rendah mengenai ketentuan perpajakan dalam membayar
--	--	--	--	--	--	--

						kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Suharyono, 2019) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 4. Pendapatan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Kota Serang. Hal ini berarti bahwa pendapatan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan
--	--	--	--	--	--	---

						bangunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Haswidar, 2016) yang menyimpulkan bahwa Pendapatan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
3	(Zuhair, 2018)	Pengaruh Modernisasi Sistem Adminitrasi Perpajakan , Sosialisasi Pajak , Kualitas Pelayanan , dan Pengetahuan Mengenai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	(X1) Moderinsasi sisitem Adminitrasi Perpajakan (X2) Sosialisasi Pajak (X3) Kualitas Pelayanan (X4) Pengetahuan Mengenai Pajak	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Liniear Berganda	1. Modernisasi administrasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sosialisasi pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. Kualitas pelayanan tidak terbukti signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

						4. Pengetahuan mengenai pajak tidak terbukti signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	(Nafiah dan Warno, 2018)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candi sari Kota Semarang Tahun 2016)	(X1) Sanksi Pajak (X2) Kesadaran Wajib Pajak (X3) Kualitas Pelayanan	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Linier Berganda	1. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kecamatan Candi sari Kota Semarang Tahun 2016. 2. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016.

						3.Kualitas Pelayanan Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016.
5	(Siwi, 2020)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri)	(X1) Pengetahuan (X2) Kesadaran (X3) Kualitas Pelayanan	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Linier Berganda	1.Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan 2.Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi dan Bangunan. 3.Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar Pajak Bumi

						dan Bangunan.
6	(Wijayanti, 2020)	Pengaruh Modernisasi Adminitrasi Pajak, Sanksi Perpajakandan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.(Studi Kasus Pada Karyawan PT. Vosen Pratita Kemindo)	(X1) Moderinisasi (X2) Sanksi Pajak (X3) Sosialisasi Perpajakan	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Regresi Liniear Berganda	1.Modernisasi i Administrasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2.Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3.Sosialisasi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7	(Ramadhanti dan Windarto, 2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fikus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Di Kota Surakarta	(X1) Pengetahuan Perpajakan (X2) Pelayanan Fikus (X3) Sanksi Pajak (X4) Sosialisasi Perpajakan	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Liniear Berganda	1.Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. 2.Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

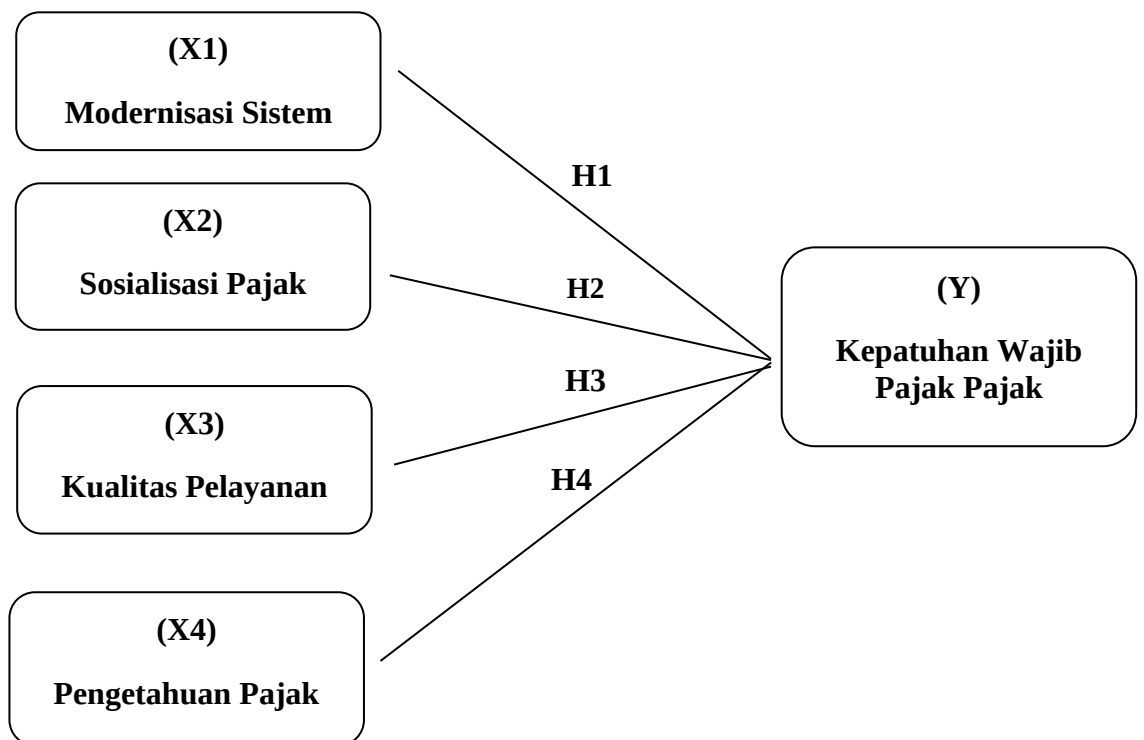
						membayar pajak bumi dan bangunan 3.Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. 4.Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.
8	(Siregar dan Rahayu, 2018)	Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat	(X1) Sanksi (X2) Kualitas Pelayanan (X3) Sosialisasi	(Y) Kepatuhan Membayar Pajak	Analisis Deskriptif Kuantitatif.	1.Secara simultan Sanksi pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dimana semakin

						tinggi Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi secara bersama-sama akan berdampak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. 2. Secara parsial Sanksi pajak, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dimana semakin tinggi Sanksi, Kualitas Pelayanan dan Sosialisasi secara bersama-sama akan berdampak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi
--	--	--	--	--	--	--

						dan bangunan. 3.Hasil uji determinasi koefisien (R^2) menunjukkan bahwa kemampuan membayar pajak bumi dan bangunan mampu dijelaskan sebesar 34,9% oleh sanksi pajak, kualitas pelayanan dan sosialisasi sedangkan sisanya sebesar 65,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini, misalkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan penghasilan wajib pajak
--	--	--	--	--	--	---

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017). Penelitian ini terdapat suatu kerangka pikir yang dapat dijadikan landasan dalam penulisan tugas akhir diketahui:



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

Keterangan:

Variabel Independen : Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Pajak

Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak

D. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono, 2017 dalam (Suryani, 2019) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Karena sifatnya sementara, maka perlu dibuktikan melalui data empirik yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Modernisasi Sistem terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Modernisasi sistem administrai perpajakan adalah sistem yang mengalami penyempurnaan atau perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak (Arifah, 2017).

Hasil Penelitian membuktikan bahwa Modernisasi administrasi perpajakan terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan (Zuhair, 2018).

H1: Modernisasi Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif (Wardani dan Wati, 2018)

Hasil Penelitian (Prameswari dan Rahman, 2021) membuktikan bahwa Faktor sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Sosialisasi Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan (Riadita, dan Alfiah, 2019). Kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiskus untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya, bahwa sebagai wujud untuk memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara senantiasa untuk memberikan

pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya (Rahayu dalam Zuhair, 2018).

Hasil Penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Siregar dan Rahayu, 2018).

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

4. Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman Wajib Pajak mengenai hukum, Undang-undang, tata cara perpajakan yang benar (Riadita dan Alifah, 2019). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan sistem perpajakan yang baru akan memberikan wawasan yang luas kepada Wajib Pajak akan pentingnya membayar pajak.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan (Mumu dkk, 2020).

H4: Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data peneliti, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Modernisasi Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol, Sukoharjo.
2. Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol, Sukoharjo.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol, Sukoharjo.
4. Pengetahuan Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Grogol, Sukoharjo.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tidak terlepas dari keterbatasan peneliti yang nantinya dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya,

peneliti berharap agar saran-saran dalam penelitian ini bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran penelitian ini antara lain :

1. Keterbatasan penelitian ini kurangnya sampel yang diteliti maka dari itu, untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbanyak jumlah sampel yang mampu mewakili populasi yang ada.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.
3. Kepada Instansi Kantor Pajak Sukoharjo perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan sering mengadakan Sosialisasi tentang pajak agar masyarakat tidak lagi mengabaikan pembayaran pajaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ablessy Mumu, Jullie J. Sondakh, I. G. S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa. *International Journal of Modern Physics A*, 15(2), 175–184.
- Adelia Galuh Prameswari, Arief Rahman, K. H. (2021). Pengaruh Sanksi, Sosialisasi dan Pendapatan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak PBB di Simo Sidomulyo VII Kota Surabaya). *Accounting Jurnal*, 1(November), 418–428.
- Akbar, M. A., Sebrina, N., & Taqwa, S. 2019. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Administrasi Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Generasi Millenial Di Kota Padang Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 1 (1), 306-319.
- Arifah, Rita A., Kharis R. (2017) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016).
- Firda Nurul Lisdiana. (2021). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderas.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hakim, R. (2017). Metode Penelitian Tentang Variabel-Variabel Independen. *Journal of Economic Sciences*, 72–92.
- Indri Ramadhanti, S., & Bambang Widarno. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi* (2020) 16(1) 9-21, 16(1), 9–21.
- Johan, Ari. Pengaruh Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Perpajakan, Transparansi dan Akuntabilitas Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tangerang: Universitas Buddhi Dharma, 2018.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (2017, 6 8). Diambil dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kemenkeu RI. (2016). Refleksi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Di akses 25 november 2020, dari <http://www.pajak.go.id/content/article/refleksi-tingkat-kepatuhan->

wajib-pajak

- Mardiasmo (2018). Perpajakan edisi terbaru 2018. Yogyakarta. ANDI Yogyakarta
- Maria Marcella Wijayanti. (2020). Pengaruh Modernisasi Adminitrasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Skripsi*, 13.
- Nafiah, Z. ., & Warno, W. . (2018). Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal Stie Semarang*, 10(1), 86–105.
- Nurtantiono, A. (2021). *Analisis Regresi* (A. Nurtantiono (ed.); 2021st ed.). STIE Surakarta.
- Parera, A. M. Widyasti. T. Erawati. 2017. “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan”. *Jurnal Akuntansi*. Vol. 5 No. 1. Juni. Hal. 37-48. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta. Yogyakarta
- Riadita, Farah Alifa. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada UMKM Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Selatan). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. Vol 8, No 1 (2019). Hal : 1-9
- Riski, N. (2019). Pengaruh Sikap, Kesadaran, Pengetahuan dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Serang. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Resmi, S. 2019. *Perpajakan : Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safitri, Devi, & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2), 145–153.
- Siregar, O. khamilah, & Rahayu, S. A. (2018). Pengaruh Sanksi, Kualitas Pelayanan Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Pantai Gemi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. *JURNAL Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 9(1), 21–37.
- Siwi, A. M. (2020). *Bumi dan Bangunan (Studi Empiris di Kelurahan Giripurwo Kecamatan Wonogiri)*. i–16.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2017. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Villela, lucia maria aversa. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak dan Pendapatan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kecamatan Serang Baru (Studi Empiris Kecamatan Serang Baru, Desa Jayamulya). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

- Waluyo (2017), *Perpajakan Indonesia*, Edisi 12, Buku 1, Jakarta: Penerbit Salemba Empa
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1).
- Zuhair. (2018). Pengaruh Modernisasi Sistem Adminitrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Universitas Islam Indonesia 2018*, 151(2), 10–17.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Kepada.

Yth. Bapak/Ibu Wajib Pajak Kec.Grogol, Sukoharjo.

Di Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIES) Program studi Akuntansi, Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama Peneliti : Gresella Dinda Exsa Putri

Nim : 18210048

Instansi Pendidikan : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Judul Penelitian : “Pengaruh Modernisasi Sistem, Sosialisasi Pajak , Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Grogol Sukoharjo)”

Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi mengenai tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kusioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan hanya untuk kepentingan akademik dan dirahasiakan. Peneliti mengucapkan trima kasih atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu yang berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat saya

Gresella Dinda E.P

Petunjuk Pengisian

1. Mohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur.
2. Berilah tanda (X) untuk data responden dan tanda (v) untuk kuesioner dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Bapak/Ibu cukup menjawab sesuai yang Bapak/Ibu alami dalam menjalankan kewajiban.
4. Keterangan pengisian;
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Netral
S = Setuju
SS = Sangat Setuju
5. Mohon untuk memeriksa kembali semua jawaban Bapak/Ibu dan yakin bahwa tidak ada pertanyaan yang terlewat.

Data Responden

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : ☐ laki – laki
☐ Perempuan
3. Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/SMK ☐ S2
☐ S1 ☐ Lainnya
4. Usia : ☐ 25-35 Tahun
☐ 36-45 Tahun
☐ >46 Tahun

1. Modernisasi Sistem

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	e-Filing membuat pelaporan dan perhitungan pajak lebih mudah karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (selama terhubung dengan internet)					
2.	Pendaftaran NPWP secara online (e-Registration) sangat mudah karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja (selama terhubung dengan internet)					
3.	Modernisasi adminitrasi pajak mudah di pahami dan digunakan oleh semua kalangan					
4.	Administrasi pajak secara online cukup efektif dan efisien.					

Sumber : Wijayanti (2019)

2. Sosialisasi Pajak

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Sosialisasi perpajakan penting untuk wajib pajak orang pribadi					
2.	Pemerintah sudah memberikan penyuluhan perpajakan yang cukup untuk wajib pajak					
3.	Sosialisasi perpajakan mudah dilihat melalui media komunikasi					

4.	Lingkungan tinggal/kerja saya sering mengadakan sosialisasi perpajakan					
5.	Saya mengerti materi yang disampaikan saat sosialisasi pajak					

Sumber : Dewi,dkk (2018)

3. Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas pajak bekerja secara professional dan handal dalam memberikan pelayanan.					
2.	Petugas pajak cepat tanggap atas keluhan yang dialami wajib pajak.					
3.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya.					
4.	Petugas pajak bersikap ramah dan mengerti apa yang di butuhkan oleh wajib pajak					
5.	Saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formular, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak.					

Sumber : Lisdiana 2021

4. Pengetahuan Pajak

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Pengetahuan tentang pajak dapat dengan mudah diperoleh dari media massa (Internet, televisi, radio, spanduk).					
2.	Sebagai wajib pajak saya mengetahui fungsi dan manfaat pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan Negara					
3.	Sebagai wajib pajak saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat pembukuan, dan cara membayar pajak dengan benar.					
4.	Sebagai wajib pajak saya mengerti bagaimana cara menghitung jumlah pajak yang ditanggungnya.					
5.	Sebagai wajib pajak saya telah mengetahui, apabila wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak akan mendapatkan sanksi.					
6.	Sebagai wajib pajak saya mengetahui perubahan peraturan perpajakan yang berlaku.					

Sumber : Lisdiana 2021

5. Kepatuhan Wajib Pajak

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1.	Sebagai wajib pajak, saya melakukan pembukuan atau pencatatan dengan benar.					
2.	Saya membayar kewajiban pajak saya sesuai dengan perhitungan sebenarnya.					
3.	Saya mengisi SPT dengan lengkap, tulisan yang jelas dan benar sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
4.	Saya tidak memiliki tunggakan pajak.					
5.	Saya menyampaikan SPT ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian SPT.					
6.	Saya taat dan patuh pada aturan ketentuan perpajakan.					
7.	Saya tidak pernah mendapatkan sanksi atau denda pajak karena kelalaian saya.					

Sumber : Lisdiana 2021

LAMPIRAN 2 DATA TABULASI

Modernisasi Sistem					
NO	X1.1	X1.2	X1.3	XI.4	TOTAL
1	4	5	5	3	17
2	5	5	5	5	20
3	5	2	4	2	13
4	3	4	4	4	15