

MEDIA MANAJEMEN JASA



JURNAL PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 JAKARTA

VOL. 6 NO. 1 Januari - Juni 2018

P-ISSN : 2356-0304

E-ISSN : 2502-3632

PENGARUH INSENTIF DAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL

Putri Dwi Yuliana
Edward Efendi Silalahi

PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN KEPADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN

(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)
Novrita Marsaulina
Rio Johan Putra

PENGARUH *SELF EFFICACY* DAN *EMPOWERMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL

Laila Hubbil Fadilah
Netty Laura.S

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN SISTEM ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI JAKARTA

Subandi
Hartanti Nugrahaningsih

PENGARUH INTENSIFIKASI PAJAK KENDARAAN DAN SAMSAT *DRIVE THRU* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SOSIALISASI SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI

Riki Handayani
Riris Sitorus

PENGARUH OPERASI KAPAL, OPERASI DERMAGA, OPERASI GUDANG/LAPANGAN TERHADAP KINERJA OPERASIONAL BONGKAR MUAT DENGAN OPERASI SERAH TERIMA BARANG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DERMAGA KONVENSIONAL PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIUK

Budi Herlambang
Ari Soeti Yani

IKLIM AKADEMIK DAN DUKUNGAN ORGANISASI PENGARUHNYA TERHADAP BERBAGI PENGETAHUAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA PUBLIKASI ILMIAH DOSEN (Studi Pada Dosen Tetap Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Swasta di Jawa Barat)

Ratna Komala Putri
Dede Hertina

DAFTAR ISI

PENGARUH INSENTIF DAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL Putri Dwi Yuliana dan Edward Efendi Silalahi	1-13
PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYAN PAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN KEPADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Sunter) Novrita Marsaulina dan Rio Johan Putra	14 -31
PENGARUH <i>SELF EFFICACY</i> DAN <i>EMPOWERMENT</i> TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN BUDAYA ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT.TAMAN IMPIANJAYA ANCOL Laila Hubbil Fadilah dan Netty Laura.S	32-44
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN SISTEM ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT .TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DI JAKARTA Subandi dan Hartanti Nugrahaningsih	45-57
PENGARUH INTENSIFIKASI PAJAK KENDARAAN DAN SAMSAT <i>DRIVE THRU</i> TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN SOSIALISASI SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI Riki Handayani dan Riris Sitorus	58-69
PENGARUH OPERASI KAPAL, OPERASI DERMAGA, OPERASI GUDANG/LAPANGAN TERHADAP KINERJA OPERASIONAL BONGKAR MUAT DENGAN OPERASI SERAH TERIMA BARANG SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DERMAGA KONVENSIONAL PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIUK Budi Herlambang dan Ari Soeti Yani	70-80
IKLIM AKADEMIK DAN DUKUNGAN ORGANSASI PENGARUHNYA TERHADAP BERBAGI PENGETAHUAN IMPLIKASINYA PADA KINERJA PUBLIKASI ILMIAH DOSEN (Studi Pada Dosen Tetap Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Swasta di Jawa Barat) Ratna Komala Putri dan Dede Hertina	81-99

=====

**PENGARUH MODERNISASI PELAYANAN PERPAJAKAN, SANKSI PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN, PENGETAHUAN PERPAJAKAN KEPADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK YANG DIMODERASI OLEH SOSIALISASI PERPAJAKAN
(Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Sunter)**

**Novrita Marsaulina¹
Rio Johan Putra²**

Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
Email : novritamarsaulina@gmail.com¹
Email : rioacun99@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi tentang “Pengaruh Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variable moderating sosialisasi perpajakan”. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kuesioner dari wajib pajak berjumlah 90 responden. Metode yang di gunakan adalah metode pendekatan *Patrial Least Square (PLS)*. Model pengukuran di gunakan untuk melakukan pengujian validitas dan pengujian reabilitas . Dari hasil penelitian ini hubungan dari modernisasi pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating mampu memperkuat modernisasi pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating tidak mampu memperkuat (memperlemah) sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating tidak mampu memperkuat (memperlemah) kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderating tidak mampu memperkuat (memperlemah) pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: modernisasi pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan.

ABSTRACT

This study is a study of "The Effect of Tax Service Modernization, Tax Sanctions, Quality of Tax Service, and tax knowledge on taxpayer compliance with variable moderating socialization taxation". The sample used in this study is the questionnaire data from the taxpayer amounted to 90 respondents. The method used is Patrial Least Square (PLS) approach method. measurement

models are used to pass validity testing and reliability testing. From the results of this study the relationship of taxation service modernisasi significant effect on taxpayer compliance, taxation socialization has a significant effect on taxpayer compliance, taxation socialization as a moderating variable able to strengthen the taxpayer's modernization of taxpayer compliance. While tax sanction has no significant effect on taxpayer compliance, the quality of tax service has no significant effect on taxpayer compliance, taxation knowledge has no significant effect on taxpayer compliance, taxation socialization as moderating variable is not able to strengthen (weaken) tax sanction on taxpayer compliance, the socialization of taxation as a moderating variable is not able to strengthen (weaken) the quality of tax service to taxpayer compliance, taxation socialization as moderating variable is not able to strengthen (weaken) tax knowledge on taxpayer compliance.

Keywords: tax service modernization, taxation sanction, tax service quality, taxation knowledge, taxpayer compliance, taxation socialization.

PENDAHULUAN

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang Undang dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat di tunjukan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak diartikan sebagai pungutan yang di lakukan oleh suatu Negara kepada warga negaranya berdasarkan Undang Undang dimana atas pungutan tersebut Negara tidak memberikan kontra prestasi langsung kepada warga negaranya (Mardiasmo, 2011).

Sebagai negara yang berkembang sebenarnya Indonesia memiliki berbagai macam potensi yang dimiliki untuk menjadi negara yang lebih maju, dan sumber penerimaan negara Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penerimaan dalam negeri dan dari penerimaan luar negeri, dan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara. Akan tetapi pencapaian yang direncanakan oleh pemerintah, belum mencapai hasil yang maksimal. Hal ini dikarenakan masih banyaknya wajib pajak yang tidak melaporkan besarnya pajak sesuai yang diberikan pemerintah, dan cenderung mengurangi biaya pajak yang ditetapkan. Selain itu masih banyak masalah yang timbul hampir di semua aspek. Salah satunya adalah aspek ekonomi karena adanya krisis di Amerika yang berdampak pada perekonomian yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan nilai tukar rupiah pun menurun dengan tajam. Pemerintah harus tetap mengatasi masalah ini dengan memperhitungkan penerimaan negara yaitu dengan pemungutan pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindarkan diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam mengoptimalkan pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan Wajib Pjak untuk tertib dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal pajak adalah dengan melakukan perbaikan proses pelaporan dengan memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi yaitu dengan menerapkan e-filing. Berdasarkan keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei secara resmi diluncurkan produk e-filing atau *Electronik Filing System*.

Dengan adanya sistem ini, wajib pajak dapat melaporkan kewajibannya secara mudah, efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor pajak. (Sentya 2015) menjelaskan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penelitian dilakukan pada UMKM di kota Semarang. Selain itu, pengiriman data Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan komputer yang terhubung di internet dan dapat dilakukan kapan saja selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada Petugas Pajak. Namun, dalam praktiknya, sistem ini bukanlah hal yang mudah untuk dilaksanakan.

Karena Wajib pajak merasa cara untuk mengaplikasikan sistem terlalu rumit, misal untuk menggunakan e-filing, wajib pajak harus mempunyai e-FIN terlebih dahulu dan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk mendaftar. Selain itu, masih adanya masalah teknis terkait dengan sistem e-filing ini membuat wajib pajak kurang dalam menggunakan sistem ini. Nurmantu (2005) menyebutkan bahwa salah satu yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah tingkat pemahaman perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Tapi masih ada wajib pajak yang belum memahaminya bahkan belum mengerti sama sekali terkait dengan peraturan perpajakan. Seperti yang dijelaskan oleh (Sri Ernawati dan Melly 2011) bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Banjarmasin karena sebagian besar wajib pajak masih menggunakan jasa konsultan pajak sehingga belum tentu wajib pajak yang terdaftar telah memahami perpajakan. Berbeda dengan (Ummi,dkk 2015) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan, tetapi hal tersebut tidak bisa berjalan tanpa adanya kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan kurangnya pengetahuan dan wawasan terkait dengan penerapan sistem tersebut. Seperti yang di nyatakan oleh Anastasia dan Topowijoyo (2014) bahwa sistem elektronik perpajakan dinilai berdampak negatif pada kenaikan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan di KPP Pratama Wonocolo Surabaya.

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang berbeda diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan sampel yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tentang pengaruh variabel:

Modernisasi pelayanan perpajakan , sanksi perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variable moderating sosialisasi perpajakan (studi kasus pada KPP Pratama Jakarta Sunter).

KAJIAN TEORI

Modernisasi Perpajakan

Pengeloan pajak di Negara kita yang sedang berkembang ini sangat dinamis. Hal ini terlihat dari perkembangan yang mulai sejak dilakukannya reformasi perpajakan (tax reform) pada tahun 1983. Melalui perubahan seperti organisasi,

sistem, sarana, dan prasarana kerja, peraturan muapun aparat yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi yang meningkat bagi penerimaan Negara. Pajak telah berperan strategis bagi keuangan Negara (APBN) yang perennya sekitar 70% - 75% tiap tahunnya (Liberty Pandiangan : 2-3) . Sejak tahun 2002 , departemen keuangan mereformasi memodernisasi fungsional, operasional pelayanan kepada wajib pajak, dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib pajak besar , KPP Madya dan KPP Pratama diseluruh Indonesia .

Tujuan mereformasi dan memodernisasi adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, nyaman, ramah, mudah, efisien, tidak berbelit – belit sehingga wajib paak tidak beranggapan bahwa membayar pajak itu merupakan han yang berbelit - belit.

Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2008:71) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah,2010:15). Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib.

Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) “adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Menurut Aryobimo (2012:19) “persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil kualitas pelayanan: “Pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak”. Dari uraian diatas dapat dikatakan jika kualitas interaksi, lingkungan serta hail kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik maka hal tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengetahuan Perpajakan

Palil (2005) menemukan bahwa pengetahuan Wajib Pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion*. Hal senada juga ditemukan oleh Kassipillai, ia menyatakan pengetahuan tentang pajak merupakan hal yang sangat penting bagi berjalannya SAS. Pengetahuan tentang peraturan pajak akan mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap kewajiban pajak. Hal serupa juga dinyatakan oleh Vogel, 1974, Spicer dan Lounstedh, 1976, Song dan Yarbrough, 1978, Laurin, 1976, Kinsey dan Grasmick, 1993. Mereka menemukan bahwa pengetahuan pajak akan bertambah dengan panjangnya masa pendidikan yang dilakukan dan kursus, walaupun secara tidak langsung tidak ditemukan adanya kaitan dengan sikap Wajib Pajak Dalam Palil, 2005, Song dan Yarbrough, 1978 dikemukakan hasil penelitian bahwa semakin tinggi pengetahuan akan peraturan pajak, semakin tinggi pula nilai etika terhadap pajak. Robert et al (1991) menyatakan bahwa pengetahuan tentang peraturan perpajakan mempengaruhi *tax fairness* (Palil, 2004).

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Wajib pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. *Ardiasa (2013)* menyatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Sosialisasi Perpajakan

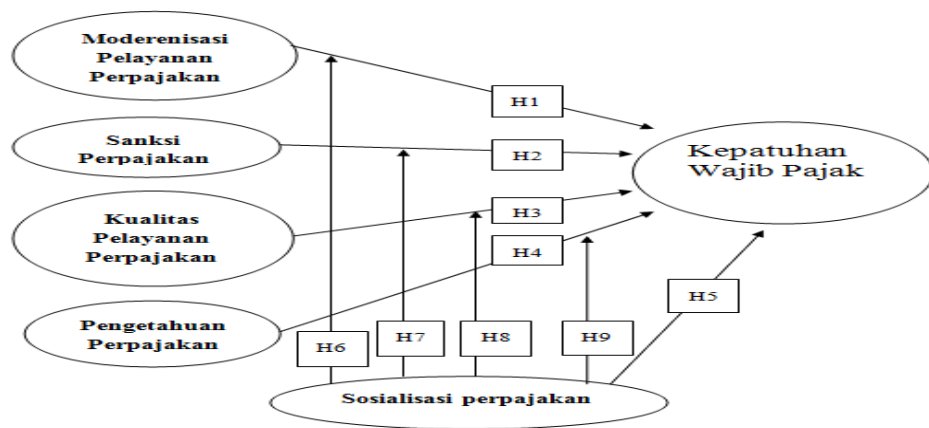
Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE98/PJ./2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi/penyuluhan.
2. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan.
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya tax ratio.
4. Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar.

Hipotesis

Pada penelitian ini berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tinjauan pustaka hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar model hipotesis.



H1: Modernisasi pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

H2: Sanksi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

H3: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

H4: Pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

H5: Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama.

H6: Modernisasi Pelayanan Perpajakan berpengaruh secara positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perjakan.

H7: Sanksi Perpajakan berpengaruh secara positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perjakan.

H8: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh secara positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perjakan.

H9: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Oleh Sosialisasi Perjakan.

METODE PENELITIAN

Alasan Pemilihan Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KPP Jakarta Sunter . Lokasi ini di pilih karena pengambilan sampel penelitiannya adalah para wajib pajak yang terdaftar di KPP Jakarta Sunter . Sasaran objek dari penelitian ini adalah para wajib pajak yang melaporkan pajaknya di KPP Jakarta .

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data merupakan sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan, data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Data primer diperoleh melalui kuisisioner yang diberikan secara langsung kepada responden yang bersangkutan. Dalam melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar penulisan penelitian, penulis membuat kuisisioner yang berisikan pertanyaan dari setiap variabel.

Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data yang dipergunakan pada penelitian ini adalah :

Penelitian Lapangan:

- a. Observasi yaitu mengumpulkan data-data melalui pengamatan objek penelitian langsung untuk mengetahui keadaan yang sesungguhnya.
- b. Kuisisioner yaitu memberikan angket daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis dan mudah di pahami serta bersifat tertutup, artinya jawaban pertanyaan sudah disediakan terlebih dahulu dan responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban lain.
- c. Studi Pustaka yaitu Pengumpulan data-data informasi dan teori-teori yang relevan dari literatur, surat kabar dan jurnal penelitian terdahulu untuk pendukung analisis dan pemecahan masalah.

Metode Pengambilan Sampel

Penyebaran serta pengumpulan kuisisioner ini diberikan secara langsung ke beberapa wajib pajak yang melaporkan pajaknya di KPP Jakarta Sunter yang merupakan objek penelitian ini. Pernyataan yang diberikan disertai dengan pilihan jawaban dan tanpa menyertakan penjelasannya. Kuisisioner yang disebarkan disertai dengan surat izin permohonan pengisian kuisisioner. Pengukuran jawaban responden akan memudahkan responden untuk menentukan jawabannya, berikut tabel penilaian dari setiap pertanyaan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2013):

Skala	Jenis Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel independen, variabel dependen, dan variabel moderating. Variabel independen ialah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain, variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi (Sugiyono, 2011). Variabel moderating merupakan variabel yang mempunyai dampak memperkuat/memperlemah antara hubungan variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2014).

Variabel independen pada penelitian ini adalah dari modernisasi perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan pengetahuan perpajakan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, dan variabel moderating pada penelitian ini adalah sosialisasi dari masing-masing variabel yang ditentukan, memiliki indikator pengukurannya.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode pendekatan *Partial Least Square* (PLS) PLS dengan menggunakan software SmartPLS versi 3.2.7. PLS merupakan dengan berbasis komponen model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) atau bagian secara simultan untuk menguji model pengukuran dan melakukan pengujian model struktural (Ghozali, 2006). Model pengukuran digunakan untuk melakukan pengujian validitas dan pengujian reabilitas. *Inner model* digunakan untuk melakukan uji kausalitas atau pengujian hipotesis secara prediksi. Ghozali (2006) menjelaskan bahwa PLS ialah penggunaan metode analisis yang kuat karena PLS tidak memiliki dasar asumsi yang banyak.

Untuk membuat komponen skor/penilaian terhadap variabel laten menggunakan *weight estimate* yang digunakan berdasarkan bagaimana *inner model* dapat menunjukkan hubungan antar variabel laten dan *outer model* menjelaskan secara spesifik hubungan setiap indikator dengan konstruksinya yang hasil akhirnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

Outer Model atau Metode Pengukuran

Metode Pengukuran (*outer model*) sering disebut *measurement model* yang menjelaskan bagaimana hubungan antara setiap indikator dengan variabel latennya. Model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk pengujian validitas konstruk dan reabilitas instrumen. Menurut Cooper dan Schindler (2006) uji validitas dilakukan untuk melihat bagaimana instrument dalam penelitian dapat mengukur sesuatu yang harus diukur dan uji reliabilitas berfungsi untuk melihat tingkat konsistensi alat ukur yang mengukur suatu konsep dan mengukur konsistensi dari jawaban responden terhadap item pertanyaan dalam kuesioner atau instrument penelitian.

Uji Validitas

Uji validitas ialah pengujian yang dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner yang telah dikumpulkan, sebelum melakukan pengolahan data. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner dapat menunjukkan sesuatu yang dapat diukur menggunakan kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Dalam uji validitas, indikator dapat dianggap valid apabila memiliki nilai *outer loading* > 0,5 maka kesimpulan dapat diberikannya yaitu hasil dari pengukuran pernyataan dalam kuesioner tersebut sesuai dengan kriteria validitas konvergen (Chin, 1995).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validitas. Ghozali (2009) mendeskripsikan bahwa uji reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang terdiri dari indikator dan konstruk. Kuesioner dapat dinyatakan *reliabel* atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner tersebut konsisten. Keandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur apabila dilihat dari stabilitas atau konsistensi *internal* dari jawaban atau pertanyaan jika pengamatan dilakukan secara berulang. Uji coba terhadap butir pertanyaan yang valid dilakukan untuk mengetahui keandalan butir pertanyaan tersebut dengan PLS. Penelitian dianggap memberikan hasil yang konsisten jika nilai *original sample* pada *composite reliability* > 0,7. Uji reliabilitas diperkuat dengan Hasil olah data dari Cronbach's Alpha. Data dikatakan *reliable* jika nilai Cronbach's Alpha > 0,5

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Unit Analisis

Data pada penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah disebar kepada responden pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Responden pada penelitian ini adalah Wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Sunter. Kuesioner yang disampaikan langsung kepada responden disertai dengan surat permohonan penelitian serta surat penjelasan mengenai maksud dari peneliti.

Total Kuesioner yang dibagikan adalah 100 kuesioner, dan kuesioner yang dikembalikan sebanyak 95 kuesioner, namun kuesioner yang dikembalikan tidak semua diisi dengan lengkap dan diisi lebih dari satu jawaban/pilihan sebanyak 5 kuesioner, maka kuesioner tersebut tidak dapat/ tidak layak untuk diinput. Dengan begitu total kuesioner yang diolah dengan *SmartPLS* untuk penelitian ini sebanyak 90 kuesioner.

Gambaran Responden

Responden berdasarkan jenis kelamin

Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin dari 90 responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin

Keterangan	Total	Presentase
Jumlah Sampel	90	100%
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	41	45,6%
Perempuan	49	54,4%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan responden berdasarkan jenis kelamin yaitu jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding dengan responden perempuan, jumlah responden laki-laki sebanyak 41 orang (45,6%) dan perempuan sebanyak 49 orang (54,4%).

Responden berdasarkan usia

Gambaran responden berdasarkan usia dari 90 responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Profil responden berdasarkan usia

Keterangan	Total	Presentase
Jumlah Sampel	90	100%
Usia:		
< 20 Tahun	9	10%
21-30 Tahun	76	84,4%
31- 40 Tahun	2	2,2%
41- 50 tahun	2	2,2%
>51 tahun	1	1,2%

Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel Responden berdasarkan usia dibagi menjadi 3 kategori usia, responden berusia diatas 51 tahun yaitu sebanyak 1 orang (1.2%), responden yang berusia antara 41 – 50 tahun sebanyak 2 orang (2,2%), responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 2 orang (2.2%), responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 76 orang (84,4%), dan responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 9 orang (10%).

Responden berdasarkan pendidikan terakhir

Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir dari 90 responden yang telah mengisi kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir

Keterangan	Total	Presentase
Jumlah Sampel	90	100%
Pendidikan Terakhir		
SMA/Sederajat	46	51,2%
D3	3	3,3%
S1	38	42,2%
S2	3	3,3%
S3	-	-

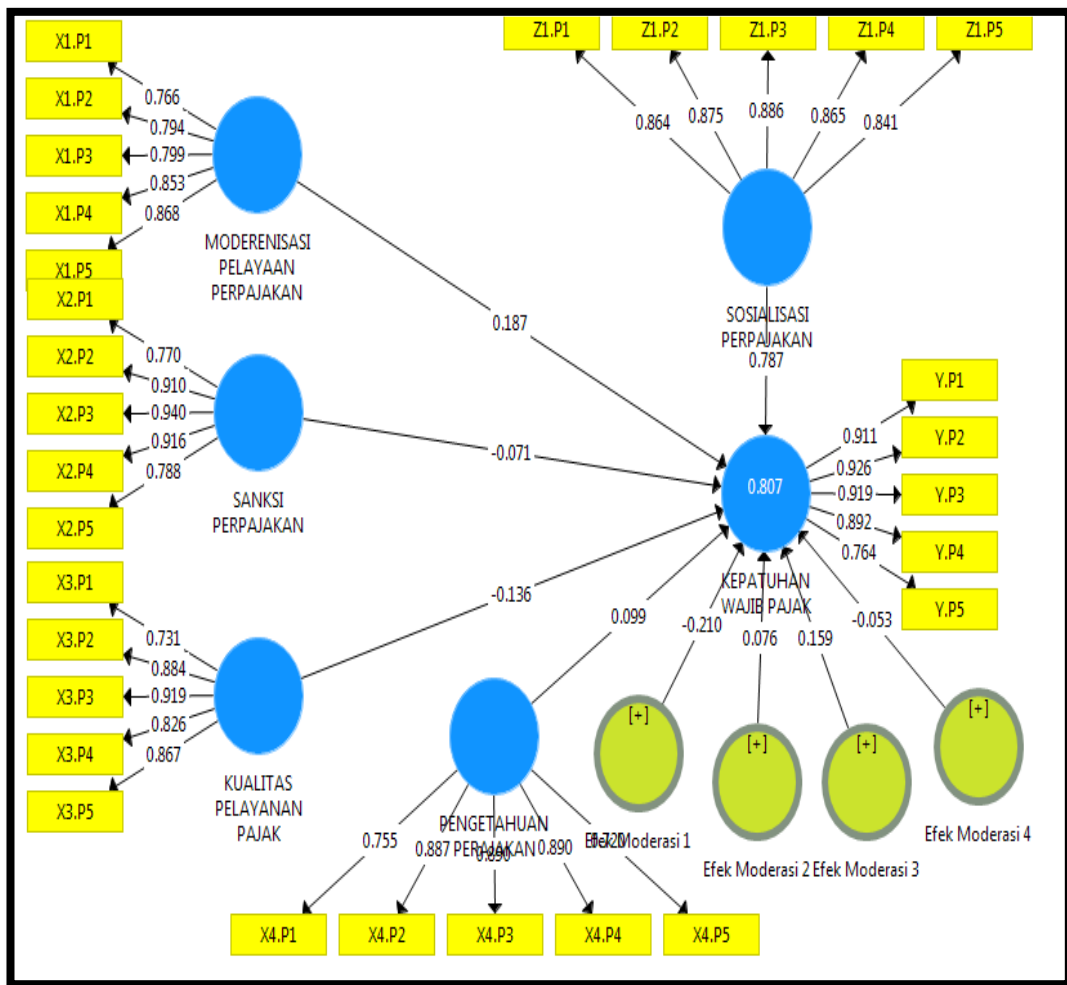
Sumber: data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas jumlah responden yang berpendidikan pendidikan SMA sebanyak 46 orang (51,2%), pendidikan D3 sebanyak 3 orang (3,3%), pendidikan S1 sebanyak 38 orang (42,2%), pendidikan S2 sebanyak 3 orang(3,3%), dan pendidikan S3 tidak ada.

Gambar Model

Berdasarkan operasional variabel penelitian ini, dibentuk model penelitian yang diolah dengan menggunakan PLS untuk menguji kelayakan model. Penelitian ini terdiri dari 6 variabel, X1 yaitu Modernisasi Pelayanan Perpajakan memiliki 5 indikator dengan 5 pernyataan pada kuesioner pada gambar dibawah ditunjukkan dengan X1.P1, X1.P2, X1.P3, X1.P4 dan X1.P5, Variabel X2 yaitu Sanksi Perpajakan memiliki 5 indikator dengan 5 pernyataan pada gambar dibawah ditunjukkan dengan X2.P1, X2.P2, X2.P3, X2.P4, dan X2.P5, Variabel X3 yaitu Kualitas Pelayanan Perpajakan memiliki 5 indikator dengan 5 pernyataan pada gambar dibawah ditunjukkan dengan X3.P1, X3.P2,

X3.P3, X3.P4, X3.P5, Variabel X4 yaitu Pengetahuan Perpajakan memiliki 5 indikator dengan 5 pernyataan pada gambar dibawah ditunjukkan dengan X4.P1, X4.P2, X4.P3, X4.P4, X4.P5, variabel Z yaitu Sosialisasi Perpajakan memiliki 5 indikator dengan 5 pernyataan pada gambar dibawah ditunjukkan dengan Z.P1, Z.P2, Z.P3, Z.P4, Z.P5, dan variabel Y yaitu Kepatuhan Wajib Pajak (KWP) memiliki indikator dengan 5 pernyataan pada gambar dibawah ini ditunjukkan dengan Y.P1, Y.P2, Y.P3, Y.P4, dan Y.P5. Untuk menguji validitas, reabilitas, serta pengujian hipotesis, maka harus membuat model hubungan antara indicator dengan konstruknya, seperti gambar berikut:



Gambar 2. Hasil Outer Loading Factor

Sumber: Hasil olah data dengan Smart PLS, 2018

Hasil uji validitas variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan

Variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan (X1) diukur dengan 5 item pernyataan, berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan.

Tabel 4. Hasil uji validitas variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
X1.P1	0,766	Valid
X1.P2	0,794	Valid
X1.P3	0,799	Valid
X1.P4	0,853	Valid
X1.P5	0,868	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Modernisasi Pelayanan Perpajakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil uji validitas variabel Sanksi Perpajakan

Variabel Sanksi Perpajakan (X2) diukur dengan 5 item pernyataan, berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabel Sanksi Perpajakan.

Tabel 5. Hasil uji validitas variabel Sanksi Perpajakan

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
X2.P1	0,770	Valid
X2.P2	0,910	Valid
X2.P3	0,940	Valid
X2.P4	0,916	Valid
X2.P5	0,788	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Sanksi Perpajakan memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Sanksi Perpajakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3) diukur dengan 5 item pernyataan, berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabe Kualitas Pelayanan Perpajakan.

Tabel 6. Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
X3.P1	0,731	Valid
X3.P2	0,884	Valid
X3.P3	0,919	Valid
X3.P4	0,826	Valid
X3.P5	0,867	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan Perpajakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil uji validitas variabel Pengetahuan Perpajakan

Variabel Pengetahuan Perpajakan (X4) diukur dengan 5 item pernyataan,

berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabel Pengetahuan Perpajakan.

Tabel 7. Hasil uji validitas variabel Pengetahuan Perpajakan

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
X4.P1	0,755	Valid
X4.P2	0,887	Valid
X4.P3	0,890	Valid
X4.P4	0,890	Valid
X4.P5	0,720	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Pengetahuan Perpajakan memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Pengetahuan Perpajakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil uji validitas variabel Sosialisasi Perpajakan

Variabel Sosialisasi Perpajakan (Z) diukur dengan 5 item pernyataan, berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabel Sosialisasi Perpajakan.

Tabel 8. Hasil uji validitas variabel Sosialisasi Perpajakan

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
Z.P1	0,864	Valid
Z.P2	0,875	Valid
Z.P3	0,886	Valid
Z.P4	0,865	Valid
Z.P5	0,841	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Sosialisasi Perpajakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Hasil uji validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) diukur dengan 5 item pernyataan, berikut adalah nilai *outer loading* untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Tabel 9. Hasil uji validitas variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Pernyataan	Outer Loadings	Kesimpulan
Y.P1	0,911	Valid
Y.P2	0,926	Valid
Y.P3	0,919	Valid
Y.P4	0,892	Valid
Y.P5	0,764	Valid

Hasil pengujian validitas item pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *outer loading* diatas 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel Kepatuhan Wajib Pajak valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Dari tabel diatas dapat disimpulkan hasil dari pengujian validitas, bahwa setiap indikator pertanyaan dari variabel penelitian ini dinyatakan valid karena memiliki nilai original sampel diatas 0,5. Nilai yang paling tinggi sebesar 0,940 yaitu X2.P3 dengan variabel sanksi perpajakan, dan dengan indikator sanksi perpajakan membuat jera. Nilai yang paling rendah ialah 0,720, yaitu X4.P5 yang merupakan variabel pengetahuan perpajakan dengan indikator pemahaman terhadap pendaftaran wajib pajak.

Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrument penelitian. Uji coba terhadap butir pertanyaan yang valid dilakukan untuk mengetahui keandalan butir pertanyaan tersebut dengan PLS. Penelitian dianggap memberikan hasil yang konsisten jika nilai *original sample* pada *composite reliability* > 0,7. Uji reliabilitas diperkuat dengan hasil olah data dari *Cronbach's Alpha*. Data dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 10. Composite Reliability

Variabel	Original sampel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,947	Reliable
Kualitas Pelayanan Pajak	0,927	Reliable
Modernisasi Pelayanan	0,909	Reliable
Perpajakan	0,918	Reliable
Pengetahuan Perpajakan	0,938	Reliable
Sanksi Perpajakan	0,938	Reliable
Sosialisasi Perpajakan		

Berdasarkan tabel diatas, hasil data yang telah diolah dalam *SmartPLS* menyatakan hasil yang *reliable* pada seluruh variabel yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Modernisasi Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan.

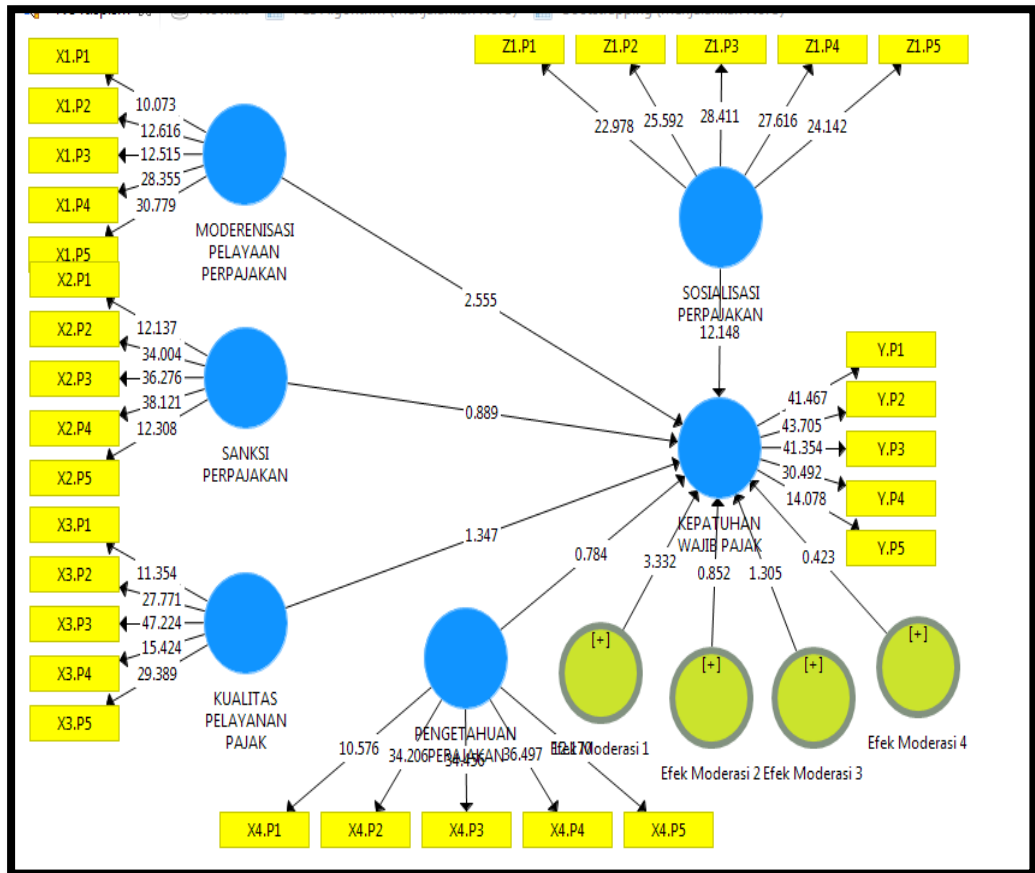
Tabel 11. Cronbach's Alfa

Variabel	Original sampel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak	0,929	Reliable
Kualitas Pelayanan Pajak	0,901	Reliable
Modernisasi Pelayanan	0,877	Reliable
Perpajakan	0,886	Reliable
Pengetahuan Perpajakan	0,916	Reliable
Sanksi Perpajakan	0,917	Reliable
Sosialisasi Perpajakan		

Berdasarkan tabel diatas, data yang telah diolah nilai *Cronbach's Alfa* semua variabel dalam penelitian yang menunjukan nilai diatas 0,6. Maka dari itu seluruh variabel dikatakan *reliable/valid*. Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

Pembuktian Hipotesis

Pengujian model struktural dilakukan untuk pengujian hipotesis dengan melihat hubungan antara konstruk. Untuk menilai signifikansi model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *t-statistic* antara variabel independen ke variabel dependen dan variabel moderating dapat dikatakan berpengaruh/signifikan apabila *t-tatistics*>1,96 atau dapat dilihat dari nilai *p values*<0,05. Untuk membuktikan hipotesis pada penelitian ini maka pengujian berdasarkan hasil dari *bootsrapping* yang dilihat melalui *path coefficient*.



Gambar 3. Hasil PLS Algorithm
 Sumber: Hasil olah data Smart PLS, 2018

Tabel 12. Path Coefficient

	Original Sample	Simple Mean	Standard Deviation	T-Statistics	P Values
Moderenisasi pelayanan perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0.187	0.184	0.073	2.555	0,011
Sanksi perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,071	-0,074	0,080	0,889	0,374
Kualitas Pelayanan Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,136	-0,131	0,101	1.374	0.179
Pengetahuan Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,099	0,099	0,126	0,784	0,433
Sosialisasi Perpajakan -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,787	0,791	0,065	12,148	0,000
Moderating effect 1 -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,210	-0,215	0,063	3,332	0,001
Moderating effect 2 -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,076	0,074	0,089	0,825	0,395
Moderating effect 3 -> Kepatuhan Wajib Pajak	0,159	0,166	0,122	1,305	0,192
Moderating effect 4 -> Kepatuhan Wajib Pajak	-0,053	-0,055	0,126	0,423	0,673

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hubungan Moderenisasi pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *t statistic* 2,555 dan *p values* 0,011 , hubungan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *t statistic* 0,889 dan *pvalues* 0,374, hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *t statistic* 1,347 dan *p values* 0,179, hubungan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai *t statistics* 0,784 dan *p values* 0,433, *moderating effect* 1 terhdap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *tstatistic* 3,332 dan *p values* 0,001, *moderating effect* 2 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *t statistic* 0,852 dan *p values* 0,395, dan *moderating effect* 3 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak memiliki nilai *t statistic* 1,305 dan *p values* 0,192. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian ini hanya terdapat 3 hubungan yang signifikian atau memiliki nilai *t statistics* diatas 1,960 dan nilai *p values* dibawah 0,05 yaitu hubungan Modernisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Modernisasi pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa hasil dari pengujian ini hanya terdapat 3 hubungan yang signifikian atau memiliki nilai *t statistics* diatas 1,960 dan nilai *p values* dibawah 0,05 yaitu hubungan Modernisasi Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Modernisasi pelayanan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Maka dari penelitian ini pun hipotesis yang berpengaruh signifikan positif dan sesuai dengan hippotesis adalah, Hipotesis 1 (H1), Hipotesis 5 (H5), dan Hipotesis 6 (H6).

Oleh karena itu untuk meningkatkan sosialisasi pajak para aparat pajak harus meningkatkan pengetahuan perpajakan para wajib pajak, dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meningkatkan sanksi perpajakan dengan menindak tegas para pelanggar pajak.

Saran

Berdasarkan hasil perujian dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran dari peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi KPP Pratama Jakarta sunter maupun bagi peneliti selanjutnya. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Pada variabel pengetahuan perpajakan item terkecil adalah wajib pajak tahu cara menghitung pajaknya sendiri, dari hasil rata rata jawaban responden memiliki pengetahuan pajak yang baik, jadi diharapkan pihak KPP Pratama Jakarta Sunter dapat memberikan sosialisasi pajak lebih giat dengan cara membagikan brosur yang berisi tata cara perhitungan pajak terutang untuk orang pribadi kepada wajib pajak agar para wajib pajak paham tentang pajak dan pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak lebih mendalam sehingga wajib pajak memiliki motivasi untuk membayar pajak karena sudah memahami konsep perpajakan atau tata cara yang benar untuk membayar pajak terutangnya. Untuk kualitas pelayanan pajak dari KPP Pratama Jakarta Sunter agar terus meningkatkan kecepatan proses pelayanan dengan cara memperbaiki semua fasilitas penunjang yang ada seperti mesin antrian dan komputer yang digunakan untuk melayani wajib pajak agar sesuai dengan kebutuhan wajib pajak sehingga wajib pajak merasa nyaman dan selalu tepat waktu dalam menyampaikan pajak terutangnya. Dari segi sanksi perpajakan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan penerapan dari sanksi perpajakan contohnya memberikan sanksi administrasi berupa bunga jika wajib pajak terlambat menyampaikan SPT karena dengan penerapan sanksi yang tegas wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak karena tidak ingin terkena sanksi administrasi maupun sanksi pidana.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih dalam atas pemahaman masyarakat sebagai WP OP dalam pembayaran pajak dengan menggunakan variabel bebas sebagai berikut : Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman, Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah, Pengaruh Pelaksanaan Self Assesment System, Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan dan lain-lain. Karena variabel bebas yang peneliti gunakan dalam penelitian ini bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Nugroho Jatmiko. 2006 , “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)” Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang : Banyumedia Publishing.
- Arifah, Rita Andini, Kharis Raharjo. 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)” ,*Skripsi* Universitas Pandanaran, Semarang.
- Banu Witono, 2013, Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Paja, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah, Surakarta
- Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Husein, F.M., dan Tjahjono A. 2009. *Perpajakan*, UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Maulida, A.N, 2011. Pengaruh Penyuluhan, Tingkat Pemahaman dan Penggunaan Uang Pajak oleh Pemerintah Terhadap Motivasi Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan. *Skripsi* UIN Jakarta.
- Mayer, Marda Br. S. 2003. Pemeriksaan Pajak sebagai Tindakan Pengawasan atas Pelaksanaan Sistem *Self Assessment* dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus: KPP Medan Timur). Unpublished, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Mulya, Imam. 2012, Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Cianjur, *Skripsi*, Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- SRI PUTRI TITA MUTIA, 2014. “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (*Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang*)” UNIVERSITAS NEGERI PADANG, Kota Padang.
- Zahidah, Choiriyatus. 2010. “Pengaruh Tingkat Pemahaman, Kepatuhan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kewajiban Perpajakan Pengusaha Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Wilayah Jakarta Selatan”. *Skripsi*. UIN. Jakarta.