

# Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Reformasi Administrasi Perpajakan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Daerah Khusus Jakarta

Mulyono <sup>1\*</sup>, Akhmad Hidayat Rahadian <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>2</sup>rahadian.ah@gmail.com

\* Corresponding Author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords

Tax Socialization;  
Tax Administration Reform;  
Supervision and Compliance

*The compliance of taxpayer at the Public Listed Company Tax Office which reports on time is 80% of all 676 taxpayers. The socialization carried out 12 times a year still has not resulted in taxpayers complying with tax reports or implementing the rules that have been set. The aim of this research is to analyze the influence of tax socialization, tax administration reform, and individual and joint supervision on taxpayer compliance at the Public Listed Company Tax Office. The research uses quantitative method. The results of the study show (1) there is a positive and significant influence of tax socialization (X1) on taxpayer compliance (Y) which is 21%, meaning that taxpayer compliance can be influenced by the tax socialization variable, while the remaining 79% is caused by other factors. (2) There is a positive and significant influence of tax administration reform (X2) on taxpayer compliance (Y) which is 84.8%, meaning that taxpayer compliance can be influenced by the tax administration reform variable while the remaining 15.2% is caused by other factors. (3) There is a positive and significant influence of supervision (X3) on taxpayer compliance (Y) which is 60.1%, meaning that taxpayer compliance can be influenced by the supervision variable while the remaining 39.9% is caused by other factors. (4) There is a positive and significant influence of tax socialization (X1), tax administration reform (X2), and supervision (X3) together on taxpayer compliance (Y) which is classified as very strong. In addition, a determination coefficient value of 0.849 was obtained, meaning that the percentage of tax socialization, tax administration reform, and supervision variables can explain taxpayer compliance of 84.9% and the remaining 15.1% is influenced by other variables that are not included in the model.*

## PENDAHULUAN

Pendapatan pajak memainkan peran penting di hampir setiap negara. Mengingat perannya sebagai pengendali anggaran, maka sumber pendapatan utama APBN adalah penerimaan pajak. Selama lima tahun terakhir, penerimaan pajak rata-rata mencapai sekitar 70% dari total pendapatan pemerintah. Seiring dengan semakin pentingnya peran pajak, maka penerimaan pajak memerlukan penguatan sistem pengelolaan dan pengawasan serta pelayanan agar penerimaan pajak dapat dioptimalkan sesuai dengan keadaan perekonomian, kondisi dan potensi masyarakat. Sumbangan nasional yang bersifat wajib kepada warga negara disebut pajak karena didasarkan pada undang-undang, dan sumbangan tersebut digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Berdasarkan data sumber keuangan APBN, sumber daya keuangan departemen perpajakan masih menduduki peringkat pertama dengan komposisi terbesar dalam satu dekade lebih. Besar kecilnya pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dikenakan negara kita kepada pembayar pajak termasuk pajak penghasilan, pajak properti, bea masuk, dll. Sehubungan dengan telah dicanangkannya tahun 2015 sebagai tahun pembinaan Wajib Pajak yang ditandai dengan terbitnya Peraturan Menteri Keuangan Nomor 91/PMK.03/2015 tentang Pengurangan atau Penghapusan sanksi Administrasi atas Keterlambatan Penyampaian Surat Pemberitahuan, Pembetulan Surat Pemberitahuan, dan Keterlambatan Pembayaran atau Penyetoran Pajak dan dalam rangka memberikan kesempatan kepada Wajib Pajak agar mendapatkan haknya untuk menyampaikan atau membetulkan Surat Pemberitahuan, maka dipandang perlu untuk mengeluarkan kebijakan pelaksanaan Pemeriksaan yang dapat mendukung suksesnya pelaksanaan kebijakan tahun pembinaan Wajib Pajak tersebut. Kewajiban formal wajib pajak Indonesia tergolong rendah dari tahun ketahun Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan belum

juga berhasil membenahi kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya. Data Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi per 10 september 2015 baru 56,36% angka tersebut diperoleh dari jumlah pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP. Angka itu jauh lebih rendah ketimbang tingkat kepatuhan 2014 yang mencapai 59,88%. Fenomena kepatuhan wajib pajak yang rendah, belum sesuai dengan harapan dan belum sesuai dengan target yang ditetapkan. Hal tersebut menurut asumsi penulis disebabkan karena sosialisasi, pemanfaatan sistem administrasi pajak, dan pengawasan yang dilakukan belum dilakukan dengan baik. Kepatuhan di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa yang melakukan pelaporan tepat waktu adalah 80% dari seluruh wajib pajak 676 wajib pajak dan sosialisasi sebanyak 12 kali dalam setahun namun masih banyak wajib pajak yang belum patuh lapor maupun menerapkan aturan yang telah ditetapkan. Setiap *Account Representative* bertugas untuk mengawasi beberapa Wajib Pajak. Biasanya jumlah di setiap KPP maksimal 20-40 Wajib Pajak. Mereka harus memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, bersikap proaktif, dan dapat melayani Wajib Pajak dengan baik. Kinerja yang baik dan prima dalam memberi pelayanan dan informasi bagi Wajib Pajak akan meningkatkan pemahaman dan kepatuhan Wajib Pajak terkait pemenuhan kewajiban pajaknya. Persentasi Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan KPP Perusahaan Masuk Bursa:

**Tabel 1.2**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2020-2023**

TAHUN PAJAK	JML WP	WP AKTIF	WP NE	WP LAPOR		% KEPATUHAN TEPAT WAKTU
				TEPAT WAKTU	TERLAMBA T	
2020	676	659	17	478	181	72,53%
2021	676	659	17	547	112	83,00%
2025	676	652	24	584	68	89,57%
2023	676	622	54	594	28	95,50%

Sumber: KPP Perusahaan Masuk Bursa

Di sisi lain, dampak dari adanya beberapa perubahan dalam Undang-Undang perpajakan juga mengharuskan dilakukannya sosialisasi perpajakan terhadap masyarakat agar kesadaran pajak dan kepatuhan Wajib Pajak juga dapat meningkat. Individu akan melaporkan pajaknya lebih rendah ketika kewajiban perpajakan mereka tidak pasti tetapi kemungkinan ini dapat dikurangi bila kantor atau instansi pajak dapat menyediakan informasi dengan biaya rendah kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya pemberian informasi perpajakan ke masyarakat dan Wajib Pajak adalah melalui kegiatan sosialisasi pajak. Sosialisasi peraturan dan tata cara perpajakan ini dapat dilakukan dalam banyak cara, antara lain melalui penyuluhan, internet, iklan televisi, dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan konseling terhadap Wajib Pajak. Bahkan, Direktorat Jenderal Pajak juga mengatur pembentukan tim sosialisasi perpajakan dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP-114/PJ/2018 di lingkungan Direktorat Penyuluhan Perpajakan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan. Dalam penelitian Colfoort (2021) yang meneliti tentang pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal tersebut juga memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh Nugroho & Kurnia (2020) dimana sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan adanya sosialisasi yang baik, masyarakat dan Wajib Pajak dapat memahami peraturan perpajakan yang berlaku dan dapat mengetahui dengan jelas hak dan kewajiban perpajakannya sehingga dengan sendirinya para Wajib Pajak diharapkan dapat mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan tidak mengalami kebingungan atau ketidakpastian karena perubahan/reformasi perpajakan yang ada. Sebagai pihak yang ikut berperan dalam memberikan sosialisasi perpajakan kepada Wajib Pajak, tim sosialisasi yang terlibat harus menyiapkan dan menguasai materi yang akan disosialisasikan. Sebagai tindak lanjutnya, mereka harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari Wajib Pajak apabila Wajib Pajak belum memahami materi yang disosialisasikan. Bentuk media sosialisasi juga turut membantu masyarakat dalam memahami peraturan-peraturan perpajakan, terutama ketika ada peraturan-peraturan pajak terbaru yang diterbitkan. Data terkait pelaksanaan sosialisasi tertera ditabel dibawah ini:

**Tabel 1.3**  
**Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan**  
**KPP Perusahaan Masuk Bursa**

No	Tahun	Target	Realisasi	Petugas
1	2020	30	63	Account Representative
2	2021	30	48	Penyuluh Perpajakan
3	2025	30	55	Penyuluh Perpajakan
4	2023	30	77	Penyuluh Perpajakan

Sumber: KPP Perusahaan Masuk Bursa

Di dalam mengontrol kewajiban pajak wajib pajak perlu dilakukan pengawasan, dimana pengawasan itu diharapkan mengarahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Dengan adanya fungsi pengawasan oleh petugas diharapkan wajib pajak patuh dan tepat waktu dalam membayarkan pajaknya sehingga penerimaan di sektor pajak bisa ditingkatkan. Dengan adanya petugas maka penanganan atas berbagai aspek perpajakan akan menjadi lebih cepat dan dapat di monitor, diharapkan jumlah wajib pajak yang tidak patuh akan semakin berkurang dan melakukan kewajibannya sesuai dengan undang-undang yang ada. Adanya temuan administrasi maupun temuan uang tersebut mengindikasikan bahwasanya masih adanya sikap kurangnya ketaatan atau ketidakpatuhan, dan pelanggaran terhadap perundang-undangan yang berlaku, penyelewengan serta pemborosan dalam pengelolaan keuangan. Sedangkan modernisasi perpajakan lebih berfokus pada perbaikan administrasi dan pelayanan perpajakan. Perombakan secara bertahap ini meliputi perombakan/perubahan dalam peraturan perpajakan, birokrasi dan/atau struktur organisasi yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Berlangsungnya sistem modernisasi perpajakan dalam lingkungan Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu wujud nyata reformasi birokrasi. Guna mendukung langkah reformasi birokrasi ini, pelayanan prima tentu sangat diperlukan agar penerimaan negara yang bersumber dari pajak dapat ditingkatkan. Hal ini juga terlihat dari dibentuknya sistem fungsi sejak tahun 2002 di Indonesia bersamaan dengan saat dibentuknya KPP Wajib Pajak Besar Satu sebagai pihak yang dapat memberikan pelayanan prima kepada Wajib Pajak. Fungsi ini diharapkan dapat membantu meningkatkan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi Wajib Pajak (pembuatan profil Wajib Pajak yang nantinya dapat dipergunakan sebagai dasar acuan/tahap awal pemeriksaan pajak) dengan tujuan akhir pemeriksaan pajak yang dapat menjadi lebih fokus dan dapat memberikan hasil pemeriksaan yang lebih akurat dan berkualitas merupakan petugas yang berada di Kantor Pelayanan Pajak yang telah melaksanakan Sistem Administrasi Modern, yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 79/PMK.01/2015. Kantor Pelayanan Pajak memiliki kewajiban untuk melaksanakan pengawasan atas kepatuhan kewajiban perpajakan, memberikan bimbingan mengenai perpajakan kepada Wajib Pajak, dan melaksanakan himbuan kepada Wajib Pajak (baik WP Orang Pribadi maupun WP badan). Menurut Rahayu et al (2019) program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan pelayanan bagi setiap wajib pajak melalui pembentukan account representative dan complaint center untuk menampung keberatan wajib pajak. Selain itu, sistem administrasi perpajakan modern juga mencakup kemajuan teknologi terbaru, diantaranya melalui pengembangan Sistem Informasi Perpajakan yang semula berdasarkan pendekatan fungsi menjadi Sistem Administrasi Perpajakan Terpadu (SAPT) yang dikendalikan oleh case management system dalam workflow system dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan berbasis *e-system* seperti *e-SPT*, *eFiling*, *e-Payment*, *Taxpayer's Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling*. Setelah diterapkannya sistem e-billing dan e-faktur, prosentase jumlah wajib pajak efektif terhadap wajib pajak terdaftar memang terjadi peningkatan, akan tetapi peningkatan tersebut belum terjadi sepenuhnya. Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan pengembangan dan perbaikan guna meningkatkan penerimaan pajak, yang ditunjuk sebagai memberikan pelayanan pajak kepada Wajib pajak juga menjalankan fungsi konsultasi. Konsultasi cukup penting karena, dengan adanya konsultasi diharapkan wajib pajak bisa bertanya kepada petugas tentang undang-undang atau peraturan perpajakan yang tidak dimengerti sehingga terjadinya kerja sama yang baik antara wajib pajak dengan KPP dimana diwakili oleh petugas.

## KAJIAN PUSTAKA

- 1. Pengertian Sosialisasi Perpajakan:** Menurut Saraswati, (2017:30) Sosialisasi perpajakan: “Merupakan upaya dari pihak Direktorat Jendral Pajak yang merupakan salah satu institusi di Kementerian Keuangan untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang – undangan.
- 2. Reformasi Administrasi Perpajakan:** Menurut Nasucha dalam Satriyo (2017:12), reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan yang menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: a. Tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi, b. Kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, c. Produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.
- 3. Pengawasan:** Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses pengamatan dan pemantauan terhadap pelaksanaan serangkaian kegiatan organisasi agar terlaksana sesuai dengan rencana dan aturan-aturan yang ada, dalam mencapai hasil kerja yang maksimal. Beberapa ahli mengemukakan definisi pengawasan, diantaranya menurut Sondang P. Siagian (2018:169) dalam bukunya Teori & Praktek Kepemimpinan, membahas pengawasan sebagai salah satu fungsi organik manajemen sumber daya manusia dengan mengatakan bahwa: “Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Sebagai fungsi organik, pengawasan merupakan salah satu tugas yang mutlak diselenggarakan oleh semua orang yang menduduki jabatan manajerial, mulai dari manajer puncak hingga para manajer rendah yang secara langsung mengendalikan kegiatan-kegiatan teknis yang diselenggarakan oleh semua petugas operasional.
- 4. Kepatuhan Wajib Pajak:** *Internal Revenue Service* (dalam Widodo, dkk., 2019:34) membuat definisi kepatuhan pajak atas tiga variabel, yaitu kepatuhan penyerahan SPT (*filling compliance*); kepatuhan pembayaran (*paying compliance*); dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*). Namun Nurmantu (2003:30) secara garis besar membagi kepatuhan Wajib Pajak atas dua macam kepatuhan, yaitu:

### a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal berkaitan dengan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan formal dapat dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan, ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran pajak dengan tepat waktu

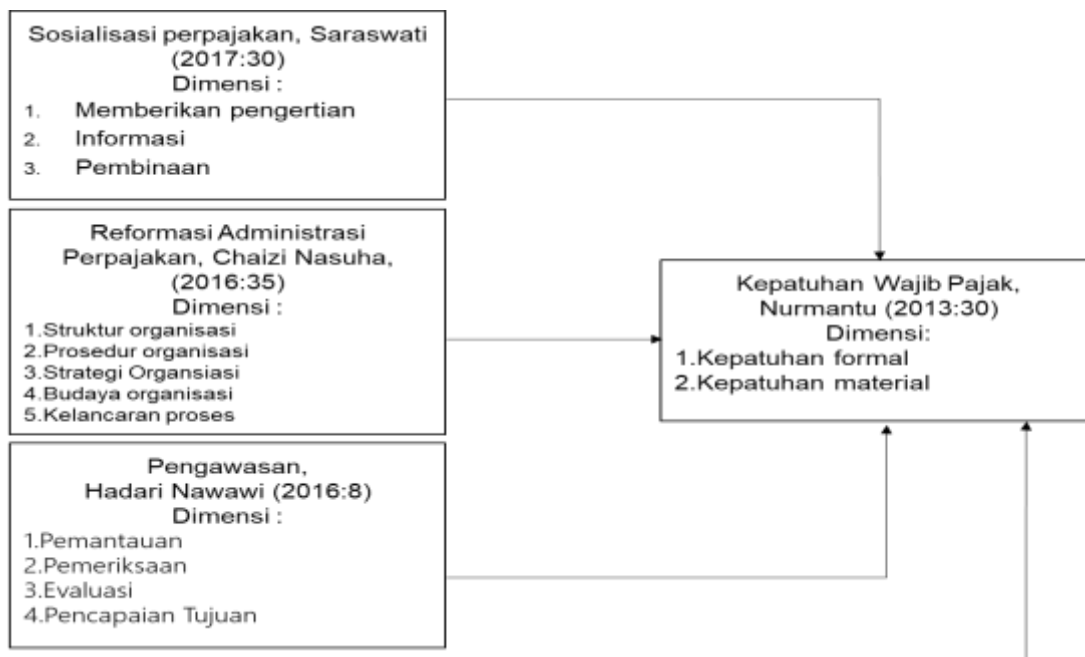
### b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan

## Kerangka Pemikiran

Menurut Usman (2018:34) “Kerangka berpikir /kerangka konsep adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan kita”. Jadi, kerangka pemikiran tersebut adalah hasil dari pemikiran oleh peneliti dan dapat dikembangkan lebih luas lagi. Kerangka pemikiran juga digunakan sebagai dasar untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan serta membuktikan kecermatan penelitian dari dasar teori yang perlu diperkuat dengan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan.

Bagan 2.1



## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian adalah merupakan salah satu unsur yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian, karena desain penelitian keberadaannya berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut, Hadari Nawawi (2018: 63) memberikan pengertian metode penelitian sebagai berikut: "Metode penelitian adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan jalan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, Lembaga Kemasyarakatan dan lain-lain) pada saat sekarang, berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya". Berdasarkan keterangan di atas, desain yang akan digunakan adalah riset deskriptif kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan. Metode deskriptif kuantitatif dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis, fakta yang akurat. Creswell dalam Kusumastuti dkk. (2020) menyatakan metode penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut: Kuesioner, yaitu proses pengambilan data melalui penyebaran angket/kuesioner yang bersifat tertutup, artinya pertanyaan yang diajukan telah tersedia alternatif jawabannya dan responden tinggal memilih jawaban yang diinginkan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur berdasarkan Skala Likert, yaitu skala yang mempunyai gradasi yang sangat positif sampai sangat negative. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat frekwensi rata-rata jawaban responden serta untuk menganalisa data kualitatif secara kuantitatif. Studi Kepustakaan, kepustakaan sebagai bahan informasi yang ada hubungannya dengan sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi pajak, pengawasan, dan kepatuhan pajak, seperti buku literatur, majalah, indeks koran, dan lain-lain. Kegiatan analisis data menurut Sugiyono (2018: 142) dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Semua data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif kuantitatif, artinya analisa data dengan cara mentabulasikan data, menghitung dan selanjutnya menggambarkan, menguraikan data hasil penghitungan tersebut ke dalam bentuk uraian kalimat-kalimat yang tersusun secara sistematis sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan yang dibahas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Sosialisasi Terhadap Kepatuhan wajib pajak

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS* menunjukkan variabel sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ) sebesar 6,488 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Sehingga nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan besarnya pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,546. Artinya korelasi antara sosialisasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa tergolong sedang. Sedangkan persentase variabel sosialisasi perpajakan sebesar 21%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel sosialisasi perpajakan sedangkan sisanya sebanyak 79 % disebabkan oleh faktor lainnya.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Adiyati (2019) sosialisasi merupakan aktivitas pengarahan yang dilakukan untuk memberikan pengertian dan penjelasan kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Dengan peningkatan kegiatan sosialisasi secara berkala dapat juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sebab hal itulah dapat dikatakan sebagai upaya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dengan membentuk masyarakat yang cerdas, jujur, dan patuh khususnya bagi wajib pajak yang benar-benar menyadari pentingnya peran masyarakat dalam membangun bangsa dan negara. Hasil ini juga berkaitan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugroho (2021) dengan hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain, peningkatan sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan akan menentukan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini terjadi karena Kantor Pelayanan Pajak Pratama Wonocolo, Surabaya dapat menjadi basis pengetahuan dalam memberikan pemahaman wajib pajak tentang kewajiban perpajakannya.

### 2. Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan hasil dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS* menunjukkan variabel reformasi administrasi perpajakan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel reformasi administrasi perpajakan ( $X_2$ ) sebesar 2,467 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Sehingga nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa reformasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan besarnya pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,962. Artinya korelasi antara reformasi administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa tergolong sangat kuat. Sedangkan persentase variabel reformasi administrasi perpajakan sebesar 84,9%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel reformasi administrasi perpajakan sedangkan sisanya sebanyak 15,1% disebabkan oleh faktor lainnya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Dessler (2010) Salah satu cara untuk mengembangkan kepatuhan wajib pajak yang dimiliki oleh karyawan di perusahaan adalah diadakannya suatu program reformasi administrasi perpajakan dimana program yang diterapkan tersebut dibuat sesuai kebutuhan dari perusahaan. Reformasi administrasi perpajakan adalah proses pembelajaran keterampilan dasar yang dibutuhkan oleh karyawan baru untuk melaksanakan pekerjaan. Sedangkan menurut Fajar (2013), reformasi administrasi perpajakan adalah proses pembelajaran yang ditujukan kepada karyawan agar pelaksanaan pekerjaan memuaskan. Menurut Hariandja (2012), alasan diterapkannya reformasi administrasi perpajakan bagi karyawan adalah pegawai yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan pekerjaan, perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja dan tenaga kerja, meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktifitas karyawan, karyawan menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang ada. Menurut Ismail (2010), yaitu pemilihan metode reformasi administrasi perpajakan sangat

berpengaruh langsung terhadap keberhasilan suatu reformasi administrasi perpajakan. Hal ini dikuatkan oleh Hasibuan (2017), yaitu Metode latihan harus berdasarkan kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan lain-lain. Hal ini berarti bahwa dengan meningkatkan metode reformasi administrasi perpajakan yang baik atau tepat akan meningkatkan pula kepatuhan wajib pajak karyawan tersebut. Hasil ini juga berkaitan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Masruri (2018) hasil penelitian diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar -0,261 dan derajat determinasi pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 6,8% sedangkan 93,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai  $f$  hitung lebih besar dari  $f$  tabel ( $f$  hitung 4,964 >  $f$  tabel 3,998) sehingga hipotesis diterima atau ada pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumedang

### 3. Pengaruh Pengawasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS* menunjukkan variabel fasilitas ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel pengawasan ( $X_3$ ) sebesar 11,634 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Sehingga nilai  $t$  hitung > nilai  $t$  tabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan besarnya pengaruh pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,775. Artinya korelasi antara pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa tergolong sedang. Sedangkan persentase variabel pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sebesar 60,1%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel pengawasan sedangkan sisanya sebanyak 39,9% disebabkan oleh faktor lainnya. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Satriyo, 2019) reformasi perpajakan adalah perubahan yang mendasar di segala aspek perpajakan. Menurut (Satriyo, 2019), reformasi perpajakan yang sekarang menjadi prioritas menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan ketiga, produktivitas aparat perpajakan yang tinggi. Pengaruh pengawasan di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa perlu dipertahankan untuk kepatuhan wajib pajak yang baik, karena hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang positif antara pengawasan dengan kepatuhan wajib pajak.

### 4. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Reformasi Administrasi Perpajakan, Dan Pengawasan Secara Bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik *SPSS*, terbukti variabel sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ), reformasi administrasi perpajakan ( $X_2$ ), dan pengawasan ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Daerah Khusus Jakarta ( $Y$ ). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai  $F$  hitung adalah Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai  $F$  hitung sebesar 171,805, sedangkan besarnya  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas ( $df$ ) 3 dan 249 pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 2,31. Dengan demikian nilai  $F_{hitung}$  (171.805) >  $F_{tabel}$  (2,31). Ini berarti  $H_0$  ditolak dan konsekuensinya  $H_1$  diterima, maka sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa Daerah Khusus Jakarta, sehingga dapat dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Perusahaan Masuk Bursa dan besarnya pengaruh variabel-variabel sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0,849. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak tergolong sangat kuat. Persentase variabel sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 0.849,

artinya persentase variabel sosialisasi perpajakan, reformasi administrasi perpajakan, dan pengawasan dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 84,9% dan sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model. Hal ini berdasarkan teori dari Imam Ghozali (2016) Dalam penelitian ini menggunakan nilai Adjusted R Square karena variabel independen lebih dari dua dan nilai Adjusted R Square dapat naik turun apabila variabel independen ditambahkan dalam model penelitian. Nilai besarnya Adjusted R Square dapat dijelaskan oleh variasi ketiga variabel independen.

## KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 21%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel sosialisasi perpajakan sedangkan sisanya sebanyak 79 % disebabkan oleh faktor lainnya.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan reformasi administrasi perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 84,8%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel reformasi administrasi perpajakan sedangkan sisanya sebanyak 15,2 % disebabkan oleh faktor lainnya
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Pengetahuan wajib pajak (X3) terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y) yaitu sebesar 60,1%, artinya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh variabel pengetahuan wajib pajak sedangkan sisanya sebanyak 39,9% disebabkan oleh faktor lainnya.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan sosialisasi perpajakan (X1), reformasi administrasi perpajakan (X2), dan pengetahuan wajib pajak(X3) secara bersama sama terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) tergolong sangat kuat. Selain itu, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.849, artinya persentase variabel sosialisasi perpajakan, Reformasi administrasi perpajakan, dan pengetahuan wajib pajak dapat menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 84,9 % dan sisanya sebesar 15,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## SARAN

1. Dirjen Pajak, agar meningkatkan kepatuhan pajak dengan cara, Memperbaiki kebijakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga program ini lebih berhasil, Mampu mempertahankan kinerjanya dalam rangka mencapai target penerimaan negara
2. Kepala KPP Perusahaan Masuk Bursa DK Jakarta, agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui: Sosialisasi pajak dilakukan secara berkala agar dapat berinteraksi langsung dengan wajib pajak, Sosialisasi pajak dilakukan secara berkala agar dapat berinteraksi langsung dengan wajib pajak, Menyelenggarakan seminar pajak baik daring maupun luring dan diskusi.
3. Wajib pajak pada Perusahaan Masuk Bursa hendaknya senantiasa menanamkan kesadaran akan pentingnya kontribusi pajak bagi negara dan bagi wajib pajak itu sendiri

## DAFTAR PUSTAKA

- Adkon, Riduwan. 2017. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2018). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2009. *Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Berger, Peter L., and Thomas Luckman. 2017. *"The Social Contruction of Reality (terj)"*, Hasan Basri, Tafsir Sosial Atas kenyataan." Jakarta: LP3ES
- Boediono. (2007). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Chaizi, Nasucha. 2016:35. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Grafindo
- Cooley, C.H. (1902). *Human Nature and The Social Order*. New York: Charles Scribner and Sons

- Deviano dan Siti Kurnia Rahayu. (2006). *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Fidel. 2016. *Cara Mudah dan Praktis Memahami Masalah-Masalah Perpajakan*.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2018). *How to Design and Evaluate Research in Education 8th Edition*. Boston: McGraw-Hill Higher Education
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunadi. 2016. *Akuntansi Pajak*. Jakarta: Gramedia Widya Sarana Indonesia Jakarta: Muria Kencana.

### Jurnal

- Andreas, A. & Savitri, E. 2015 The Influence of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality towards Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Elsevier B.V., 211 (September), pp. 163–169.
- Dewi Kusuma Wardani (2018) pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen).
- Erawati, H., Tabroni, R. & Lusiana, S. 2018 The Influenceiveness of The Tax Regulation Socialization Strategies on Tax Payers' Comprehension and Compliance in Implementing Their Tax Obligations', *The International Journal of Business Review*, vol. 1.
- Hani Putri Monalika (2020) Pengaruh reformasi administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus di KPP Pratama Kedaton Bandar Lampung
- Kristian (2019) Tax Administration Reform and The Society In Some Lessons Learnt, international Perth, Western Australia. <https://static1.squarespace.com/static/+Kristian+Agung.pdf>
- Kristian (2019) Tax Administration Reform and The Society In Some Lessons Learnt, international Perth, Western Australia. <https://static1.squarespace.com/static/+Kristian+Agung.pdf>
- Kurniawan, Ahmad (2020) *Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Peran Account Representative Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Undergraduate thesis, STIE Malangkuçęwara.
- Mehana (2021) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, Sanksi Pajak,
- Mimi (2022) Pengaruh Pelayanan, Pengawasan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Yang Dimoderasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.
- Novianita Rulandari (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan Tahun 2017 – 2019).
- Wardani (2019) Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Makassar Selatan