

Menelusuri Kepatuhan Pajak: Faktor-Faktor Penentu dan Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Kudus

Atikah Nafisatul Muti'ah¹, Nita Andriyani Budiman^{2*}, Zaenal Afifi³

Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muria Kudus, Kudus, Indonesia^{1,2,3}

atikahnafisatull@gmail.com, nita.andriyani@umk.ac.id*, zaenal.afifi@umk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan pajak pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Kudus. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *puspositive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 445. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan SEM PLS dengan software *SmartPLS*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Kata kunci: Kepercayaan kepada Pemerintah; Kepatuhan Pajak; Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak; Sanksi Pajak; Norma Subjektif; Transparansi Informasi

Exploring Tax Compliance: Determinants and Study on Individual Taxpayers in Kudus Regency

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of information transparency, modernization of tax service technology, tax sanctions, subjective norms, and trust in the government on tax compliance for individual taxpayers in Kudus Regency. The sampling technique used in this study was purposive sampling with a total of 445 respondents. This study used a quantitative method with primary data obtained through distributing questionnaires. The analytical method used in this research is PLS-SEM with SmartPLS software. The results of this study indicate that information transparency, modernization of tax service technology, tax sanctions, subjective norms, and trust in the government have a positive effect on tax compliance.

Keywords: Information Transparency; Modernization Of Tax Service Technology; Subjective Norms; Tax Compliance; Tax Sanctions; Trust in Government

PENDAHULUAN

Pajak diartikan sebagai biaya yang dibayarkan warga negara kepada negara sehingga tidak mendapat imbalan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2019:3). Sebagai salah satu pemasukan terbesar negara, pajak digunakan untuk menutupi pengeluaran pemerintah, seperti membangun jalan tol, rumah sakit, dan infrastruktur publik lainnya.

Besarnya anggaran negara yang dibiayai oleh pajak mendorong pemerintah melakukan peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya. Wajib pajak di Indonesia memiliki pilihan untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sendiri berkat *self assessment system* yang berlaku di Indonesia. *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya kewajiban pajak. Wajib pajak harus aktif menghitung, menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara mandiri, dan fiskus bertugas sebagai pengawas (Mardiasmo, 2019:11)

Self assessment system yang berlaku di Indonesia mempunyai peluang yang besar terhadap penghindaran pajak. Kepatuhan pajak merupakan faktor yang penting untuk meningkatkan penerimaan pajak pemerintah dalam keadaan seperti ini. Kepatuhan pajak dapat dimaknai sebagai kondisi wajib pajak melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya.

Kudus sebagai salah satu kabupaten di Jawa Tengah dikenal sebagai kota industri dengan jumlah penduduk yang besar yang bekerja sebagai karyawan atau non karyawan yang diantaranya terdaftar menjadi wajib pajak orang pribadi.



Grafik 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kudus Tahun 2019-2022

Pada tahun 2019-2022 terjadi peningkatan terhadap jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus, akan tetapi jumlah tersebut tidak diiringi dengan peningkatan terhadap jumlah wajib pajak orang pribadi yang terealisasi SPT. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Kudus masih memiliki masalah berkaitan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Banyak faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pajak diantaranya transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah.

KAJIAN PUSTAKA

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (teori perilaku terencana) yang dicetuskan oleh Ajzen (1991) merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) yang mengemukakan bahwa niat dalam melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh norma subjektif dan sikap terhadap perilaku. Sementara itu, dalam *theory of planned behavior* (teori perilaku terencana) terdapat penambahan unsur *perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dirasakan). Kontrol perilaku yang dirasakan mengarah pada pemikiran orang tentang kemudahan atau kesulitan menjalankan perilaku yang dianggap menarik. Jika niat seseorang mencerminkan kesediaan mereka untuk melakukan aktivitas tertentu, maka kontrol perilaku yang dirasakan membatasi kemungkinan peristiwa yang terjadi secara realistis. Teori ini bertujuan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia.

Terdapat tiga unsur yang memengaruhi perkembangan minat perilaku, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) mengarah pada seberapa jauh seseorang mengevaluasi atau menilai perilaku target secara positif atau negatif. Sikap terhadap perilaku yang dinilai positif dapat dijadikan pilihan untuk melakukan perilaku serupa. Sebaliknya jika sikap terhadap perilaku dinilai negatif, maka individu tidak akan melakukan tindakan serupa.

Norma subjektif (*subjective norm*) merujuk pada tekanan sosial yang dirasakan untuk menjalankan atau tidaknya suatu perilaku. Tekanan sosial tersebut dapat diperoleh dari keluarga, teman, maupun lingkungan sekitar. Norma subjektif juga dilihat dari persepsi individu terhadap pendapat orang-orang penting dalam hidupnya. Individu akan melakukan perilaku tertentu ketika orang lain merasa bahwa tindakan tersebut harus dilakukan.

Kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) mengarah pada kemudahan atau kesulitan yang dirasakan dalam melakukan perilaku dan dianggap mencerminkan tindakan yang pernah dilakukan serta hambatan yang dapat diantisipasi. Perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh kepercayaan kepada mereka untuk melakukannya, yaitu oleh kontrol perilaku yang dirasakan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology acceptance model (model penerimaan teknologi) merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) dan pertama kali dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989. Teori ini digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*). *Technology acceptance model* cenderung memiliki pengaruh yang kuat dan umumnya digunakan untuk menggambarkan tanggapan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi (Davis, 1989).

Terdapat 4 faktor yang dianggap memengaruhi *technology acceptance model*, yaitu persepsi kegunaan (*usefulness*) merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan performa penggunaannya. Persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan kepercayaan pengguna bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan dipelajari. Persepsi sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) merupakan penilaian pengguna atas ketertarikannya dalam menggunakan teknologi. Persepsi minat perilaku penggunaan (*behavioral intention to use*) merupakan perilaku pengguna yang cenderung tetap sama dalam menggunakan sistem atau teknologi.

Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak menaati perintah dan aturan perpajakan yang berlaku serta memenuhi hak dan melaksanakan kewajiban perpajakannya (Zuhdi, Yuniati, & Suryadi, 2019). Kepatuhan pajak dapat dilihat dari kepatuhan formal dan materiil. Kepatuhan formal merupakan sebuah tindakan yang mana wajib pajak berusaha memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai ketentuan formal yang tertuang dalam undang-undang perpajakan, sedangkan kepatuhan materiil merupakan tindakan yang mana wajib pajak secara substentif melaksanakan segala ketentuan perpajakan secara materiil sesuai undang-undang perpajakan (Mardiasmo, 2019). Kepatuhan pajak secara tidak langsung memengaruhi upaya pemerintah untuk menaikkan kesejahteraan rakyat. Hal ini disebabkan pajak merupakan salah satu pemasukan terbesar negara, sehingga secara tidak langsung memengaruhi ekonomi dan pembangunan infrastruktur (Anwar, 2018).

Transparansi Informasi

Transparansi informasi diartikan sebagai pemberian informasi yang jujur dan terbuka kepada publik dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan publik itu sendiri (Sumianto, 2016). Transparansi informasi dinilai sangat penting karena dengan adanya transparansi informasi oleh pemerintah, maka pemerintah memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat mengetahui kinerja pemerintah dalam mengelola keuangan negara untuk kemakmuran rakyat serta menyediakan informasi yang lengkap.

Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak

Modernisasi teknologi pelayanan pajak dapat diartikan sebagai pemanfaatan sarana dan infrastruktur perpajakan yang baru dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi (Diana Sari, 2013 dalam Zuhdi *et al.*, 2019). Modernisasi teknologi pelayanan pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan. Modernisasi sistem perpajakan akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi baik secara individu maupun kelompok (Lasmaya, 2019).

Modernisasi di bidang perpajakan membuat wajib pajak dapat memanfaatkan layanan online perpajakan, seperti *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* yang dapat diakses oleh wajib pajak kapan saja dan dimana saja. Dengan adanya modernisasi di bidang perpajakan, hampir seluruh kegiatan perpajakan dapat diakses secara online hanya dengan menggunakan internet (Laksmi dan Lasmi, 2021). Berbagai perkembangan dalam administrasi perpajakan tersebut, dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan terpenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Atarwaman, 2020). Sanksi pajak berperan sebagai pencegah (*preventif*) bagi wajib pajak yang melanggar aturan perpajakan (Mardiasmo, 2019:72). Semakin besar sanksi pajak yang diterapkan maka akan semakin meningkatkan kepatuhan pajak (Zahrani dan Mildawati, 2019). Sanksi pajak juga dianggap sebagai bentuk paksaan agar wajib pajak taat pada aturan perpajakan. Penerapan sanksi pajak yang tegas tanpa memandang siapapun dapat dijadikan bukti nyata bahwa sanksi pajak benar-benar ditaati.

Jenis sanksi perpajakan yang berlaku saat ini menurut Mardiasmo (2019:72), yaitu sanksi administrasi atau pembayaran kerugian ke negara dalam bentuk denda, bunga dan kenaikan persentase, serta sanksi pidana, sebagai pilihan terakhir atau pertahanan hukum agar norma perpajakan ditaati berupa denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

Norma Subjektif

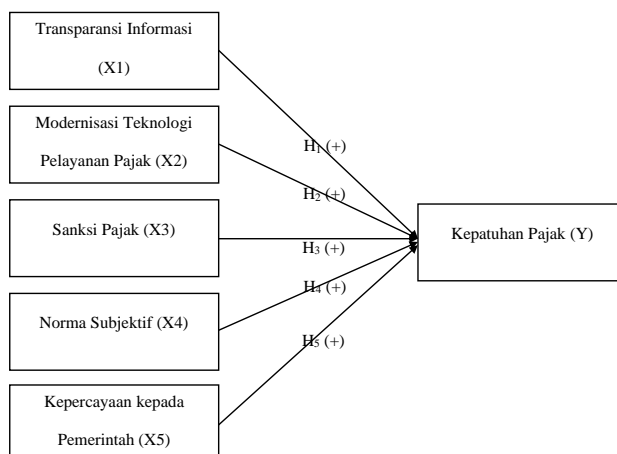
Norma subjektif adalah interpretasi orang tentang bagaimana masyarakat membentuk perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Norma subjektif juga dapat dianggap sebagai pendapat pihak lain yang membuat seseorang melakukan sesuatu. Menurut Azjen (1991), norma subjektif mengandung dua bagian, yaitu keyakinan normatif (*normative beliefs*) merupakan kepercayaan tentang apa yang orang lain harapkan dari diri mereka sendiri yang berkaitan erat dengan kemungkinan kelompok maupun individu untuk menyetujui atau tidaknya suatu tindakan tertentu, serta motivasi untuk mematuhi (*motivation to comply*), berupa dorongan dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tuntutan.

Kepercayaan kepada Pemerintah

Kepercayaan kepada pemerintah dapat diartikan sebagai pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Sebagai pihak tunggal yang mengelola keuangan negara termasuk penerimaan dari pajak, pemerintah dituntut untuk dapat bekerja dengan baik sesuai tugas dan kewenangannya serta tidak melakukan perbuatan yang melanggar hukum.

Pemerintah memiliki tugas penting untuk tetap menjaga serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah perlu memperbaiki kinerjanya untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali. Kepercayaan masyarakat ini sangat diperlukan untuk meyakinkan bahwa kinerja pemerintah adalah untuk kepentingan bangsa dan negara bukan untuk golongan maupun kelompok tertentu.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

PERUMUSAN HIPOTESIS

Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Kepatuhan Pajak

Transparansi informasi diartikan sebagai keterbukaan informasi kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga dapat dilakukan pemantauan untuk kepentingan dan kemajuan suatu organisasi (Sumianto, 2016). Transparansi informasi pajak dapat memperlihatkan bagaimana pemerintah mengelola dan mengalokasikan dana pajak untuk kemajuan negara.

Theory of planned behavior menegaskan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) mengarah pada seberapa jauh seseorang mengevaluasi atau menilai perilaku target secara positif atau negatif. Transparansi informasi pajak yang dapat diakses oleh wajib pajak dapat dinilai sebagai sesuatu yang positif yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Transparansi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Modernisasi teknologi pelayanan pajak diartikan sebagai penciptaan sistem administrasi perpajakan yang tepat waktu untuk mengoptimalkan penerimaan pajak. Direktorat Jendral Pajak memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk memodernisasi sistem perpajakannya dengan menyediakan layanan perpajakan berbasis online yang dapat diakses oleh wajib pajak dengan mudah.

Technology acceptance model menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut dalam pekerjaan sehari-hari berdasarkan persepsi kegunaan (*usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*). Adanya modernisasi teknologi di bidang perpajakan memberikan manfaat dan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₂: Modernisasi teknologi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak sebagai konsekuensi akibat melanggar aturan perpajakan. Sanksi pajak digunakan sebagai alat penegakan hukum untuk menegakkan hukum perpajakan dan sebagai alat pencegah (*preventif*) untuk memastikan wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2019:72).

Theory of planned behavior menegaskan bahwa orang juga memperhitungkan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Sebelum menentukan apakah akan melakukan suatu perilaku atau tidak, seseorang akan mempertimbangkan efek dari pilihannya dengan memperhitungkan hal-hal realistis yang dapat terjadi. Sanksi pajak dapat menjadi pertimbangan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan lebih memikirkan akibat atas ketidakpatuhannya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak

Norma subjektif adalah keyakinan orang lain dalam membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu. Pihak lain dianggap dapat memberikan tekanan sosial pada seseorang, yang menyebabkan mereka berperilaku dengan cara tertentu dalam menanggapi kegiatan tersebut. Seseorang akan bertindak dengan cara tertentu jika pihak lain mendorongnya, dan sebaliknya.

Theory of planned behavior menyatakan bahwa norma subjektif merupakan fungsi dari norma subjektif (*subjective norm*) yang mengarah pada tekanan sosial yang dirasakan dalam memilih apakah perilaku harus dilakukan atau tidak. Keyakinan ini dihitung dengan mengalikan kemungkinan subjektif bahwa seorang individu akan dianggap berpikir tepat jika individu terlibat dalam perilaku dengan memotivasi individu lain untuk terlibat dalam perilakunya. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₄: Norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak

Kepercayaan pada pemerintah mengacu pada bagaimana perasaan orang tentang seberapa baik lembaga atau komponen administrasi lainnya dalam mengelola uang publik. Kepatuhan masyarakat dapat dipengaruhi oleh keseriusan pemerintah dalam mengelola dana pajak untuk kepentingan negara.

Dalam *theory of planned behavior*, kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) menjelaskan bahwa perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinan kepada mereka untuk melakukannya, yaitu oleh kontrol perilaku yang dirasakannya. Dalam hal ini objek yang dimaksudkan adalah pemerintah. pemerintah memegang peranan penting terkait kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H₅: Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus yang berjumlah 160.084. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*,

yaitu *purposive sampling* dengan kriteria responden yang dibutuhkan adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Kudus dan pernah menggunakan layanan online perpajakan, seperti *e-registration*, *e-filing*, atau *e-billing*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 445. Pengolahan data menggunakan teknik *Structural Equation Model (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)* dengan alat analisis *SmartPLS 4.0.9.3*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Uji ini digunakan untuk menganalisis data dengan memberikan deskripsi atau gambaran data yang telah terkumpul tanpa bermaksud menarik kesimpulan umum (Sugiyono, 2013:147).

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviation
Transparansi Informasi	445	6	20	17,261	2,085
Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak	445	10	40	34,047	4,328
Sanksi Pajak	445	5	25	19,546	3,934
Norma Subjektif	445	4	20	16,811	2,625
Kepercayaan kepada Pemerintah	445	5	20	15,551	2,792
Kepatuhan Pajak	445	5	20	17,420	2,360

Sumber : Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1, nilai standar deviasi lebih kecil dibandingkan nilai mean, artinya sebaran data relatif kecil.

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Convergent Validity

Convergent validity digunakan untuk mengukur validitas data kuesioner. Validitasnya dapat dilihat dari nilai *loading factor* dan nilai *average variance extracted (AVE)*.

Loading Factor

Indikator dapat dikatakan valid apabila nilai korelasi atau nilai *loading factor* lebih dari 0,7.

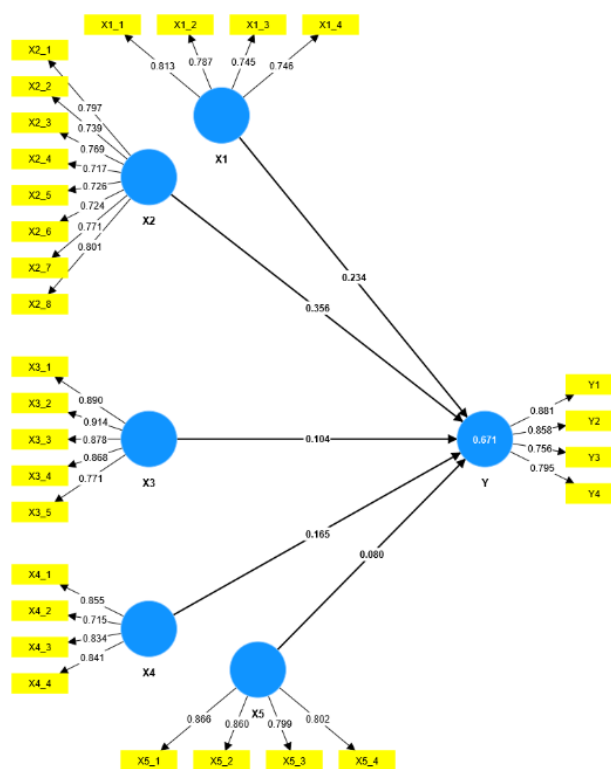
Tabel 2. Nilai *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Transparansi Informasi (X1)	X1_1	0,813	Valid
	X1_2	0,787	Valid
	X1_3	0,745	Valid
	X1_4	0,746	Valid
Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak (X2)	X2_1	0,797	Valid
	X2_2	0,739	Valid
	X2_3	0,769	Valid
	X2_4	0,717	Valid
	X2_5	0,726	Valid
	X2_6	0,724	Valid
	X2_7	0,771	Valid
	X2_8	0,801	Valid
Sanksi Pajak (X3)	X3_1	0,890	Valid
	X3_2	0,914	Valid
	X3_3	0,878	Valid
	X3_4	0,868	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Norma Subjektif (X4)	X3_5	0,771	Valid
	X4_1	0,855	Valid
	X4_2	0,715	Valid
	X4_3	0,834	Valid
	X4_4	0,841	Valid
Kepercayaan kepada Pemerintah (X5)	X5_1	0,866	Valid
	X5_2	0,860	Valid
	X5_3	0,799	Valid
	X5_4	0,802	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	Y1	0,881	Valid
	Y2	0,858	Valid
	Y3	0,756	Valid
	Y4	0,795	Valid

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 2, seluruh indikator dari variabel penelitian memiliki nilai *loading factor* diatas 0,7 yang menandakan bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut valid dan layak untuk dijadikan instrumen kuesioner. Selain itu, nilai *loading factor* juga dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Hasil Uji *Outer Loading*

Average Variance Extracted (AVE)

Indikator dapat dikatakan valid apabila *average variance extracted (AVE)* lebih dari 0,5.

Tabel 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Transparansi Informasi (X1)	0,598	Valid
Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak (X2)	0,571	Valid

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Sanksi Pajak (X3)	0,749	Valid
Norma Subjektif (X4)	0,661	Valid
Kepercayaan kepada Pemerintah (X5)	0,693	Valid
Kepatuhan Pajak (Y)	0,679	Valid

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan nilai AVE di atas 0,5 untuk semua konstruk yang berarti nilai AVE dikatakan valid.

Discriminant Validity

Discriminant validity terjadi ketika kedua instrumen berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi memberikan skor yang tidak berkorelasi. Pengukuran *discriminant validity* dilihat dari nilai *cross loading* pada tiap variabel yang nilainya harus diatas 0,7.

Tabel 4. Hasil Uji *Discriminant Validity*

Variabel	X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1_1	0,813	0,683	0,441	0,594	0,497	0,652
X1_2	0,787	0,580	0,374	0,532	0,465	0,536
X1_3	0,745	0,581	0,413	0,483	0,454	0,507
X1_4	0,746	0,650	0,436	0,510	0,400	0,575
X2_1	0,683	0,797	0,481	0,599	0,464	0,658
X2_2	0,577	0,739	0,394	0,540	0,462	0,554
X2_3	0,581	0,769	0,512	0,574	0,480	0,576
X2_4	0,492	0,717	0,456	0,511	0,435	0,513
X2_5	0,594	0,726	0,411	0,487	0,490	0,531
X2_6	0,560	0,724	0,351	0,486	0,464	0,519
X2_7	0,652	0,771	0,457	0,559	0,466	0,649
X2_8	0,723	0,801	0,529	0,652	0,521	0,672
X3_1	0,516	0,573	0,890	0,544	0,459	0,546
X3_2	0,492	0,545	0,914	0,533	0,429	0,543
X3_3	0,460	0,527	0,878	0,462	0,447	0,504
X3_4	0,465	0,507	0,868	0,526	0,429	0,476
X3_5	0,389	0,417	0,771	0,407	0,402	0,416
X4_1	0,622	0,662	0,494	0,855	0,460	0,614
X4_2	0,440	0,485	0,410	0,715	0,493	0,441
X4_3	0,559	0,605	0,435	0,834	0,424	0,540
X4_4	0,595	0,616	0,516	0,841	0,472	0,628
X5_1	0,457	0,447	0,359	0,436	0,866	0,448
X5_2	0,449	0,467	0,365	0,415	0,860	0,425
X5_3	0,434	0,448	0,376	0,397	0,799	0,385
X5_4	0,570	0,650	0,515	0,572	0,802	0,616
Y1	0,695	0,725	0,554	0,661	0,521	0,881
Y2	0,594	0,643	0,468	0,570	0,464	0,858
Y3	0,521	0,556	0,454	0,485	0,517	0,756
Y4	0,611	0,629	0,418	0,549	0,429	0,795

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 4, diketahui bahwa nilai *cross loading* pada setiap variabel diatas 0,7, sehingga secara keseluruhan setiap item berkorelasi lebih tinggi dengan variabel yang diukurnya atau evaluasi *discriminant validity* terpenuhi.

Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk. Untuk dapat dikatakan reliabel, maka nilai *composite reliability* harus diatas 0,7.

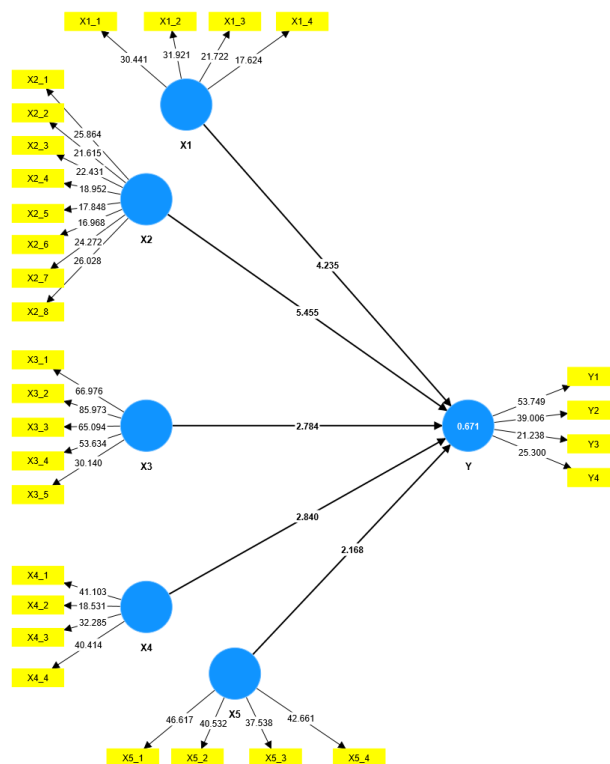
Tabel 5. Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Transparansi Informasi (X1)	0,856	Reliabel
Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak (X2)	0,914	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0,937	Reliabel
Norma Subjektif (X4)	0,886	Reliabel
Kepercayaan kepada Pemerintah (X5)	0,900	Reliabel
Kepatuhan Pajak (Y)	0,894	Reliabel

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 5, nilai *composite reliability* menunjukkan hasil yang tinggi atau reliabel karena untuk setiap variabel tersebut menunjukkan angka diatas 0,7.

Model Struktural (*Inner Model*)



Gambar 3. Hasil Uji *Inner Model* Dengan Teknik *Bootstrapping*

R-Square

R-Square digunakan untuk menilai seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. *R-Square* bernilai 0,75 disebut tinggi, *R-Square* 0,50 termasuk *moderate*, *R-Square* 0,25 termasuk lemah (Ghozali, 2021:73).

Tabel 6. Hasil Uji *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Y	0,671

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 6, dapat dilihat bahwa *R-Square* bernilai 0,671 yang menunjukkan variabel independen dalam penelitian ini yaitu transparansi informasi, modernisasi teknologi pelayanan pajak, sanksi pajak, norma subjektif, dan kepercayaan kepada pemerintah mampu menjelaskan variabel dependen kepatuhan pajak sebesar 67,1% atau bisa dikategorikan *moderate*.

F-Square

F-Squares digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh setiap variabel laten independen terhadap variabel laten dependen yang substantif dengan menggunakan *effect size*. Nilai *f-square* 0,02 dikategorikan sebagai kecil, 0,15 sebagai sedang, dan nilai 0,35 sebagai besar. Nilai kurang dari 0,02 bisa diabaikan atau dianggap tidak ada efek (Sarstedt, Ringle, & Hair, 2017).

Tabel 7. Hasil Uji *F-Squares*

Variabel	Y
X1	0,053
X2	0,101
X3	0,019
X4	0,034
X5	0,011

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 7, hasil dari variabel X1, X2, dan X4 dianggap berpengaruh rendah terhadap variabel Y, sedangkan variabel X3 dan X5 dinilai tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Uji *t-statistic* (*bootstrapping*)

Uji ini berfungsi untuk melihat pengaruh setiap variabel melalui prosedur *bootstrapping*. Penilaian signifikansi 5% sebesar 1,96 (Ghozali, 2021:75).

Tabel 8. Hasil Uji *t-statistic* (*bootstrapping*)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
X1 -> Y	0,234	4,235	0,000	H ₁ diterima
X2 -> Y	0,356	5,455	0,000	H ₂ diterima
X3 -> Y	0,104	2,785	0,005	H ₃ diterima
X4 -> Y	0,165	2,840	0,005	H ₄ diterima
X5 -> Y	0,080	2,168	0,030	H ₅ diterima

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Uji *Goodness of Fit* (*GoF*)

Uji *goodness of fit* digunakan untuk memvalidasi kinerja gabungan antara model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). *GoF* indeks ini hanya dapat dihitung dari akar dari perkalian antara rerata *communality* dengan rerata *R-Square*. Menurut Wetzels *et al.* (2009), interpretasi nilai *GoF* adalah 0,1 rendah, 0,25 sedang, dan 0,36 tinggi.

Tabel 9 Hasil Uji *Goodness of Fit* (*GoF*)

Rerata <i>Communality</i>	Rerata <i>R-Square</i>	<i>GoF</i> Indeks
0,650	0,671	0,660

Sumber : Data Olahan *SmartPLS* 4.0.9.3 (2023)

Berdasarkan tabel 9, diperoleh nilai *GoF* sebesar 0,660, dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,36 yang artinya termasuk kategori tinggi serta data data yang ada mampu menjelaskan model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) dengan tingkat kecocokan tinggi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai *t-statistic* lebih besar dari *t-value* (4,235>1,96) serta berdasarkan *original sample* sebesar 0,234 yang menunjukkan nilai positif, maka transparansi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan hipotesis pertama (H₁) diterima.

Sesuai dengan *theory of planned behavior* yang menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) mengarah pada seberapa jauh seseorang mengevaluasi atau menilai perilaku target secara positif atau negatif. Transparansi informasi pajak yang dapat diakses oleh wajib pajak

memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam mengakses informasi. Terbukanya informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat membuat wajib pajak mudah dalam mendapat informasi yang pada akhirnya akan berdampak pada kepatuhan pajak itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Syamuriza (2022) serta Rahma (2019) yang menyatakan bahwa transparansi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai *t-statistic* lebih besar dari *t-value* ($5,455 > 1,96$) serta berdasarkan nilai *original sample* sebesar 0,356 yang bernilai positif, maka modernisasi teknologi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan hipotesis kedua (H_2) diterima.

Teori penelitian *technology acceptance model* (TAM) menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut dalam pekerjaan sehari-hari berdasarkan dua persepsi, yaitu persepsi kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Adanya modernisasi teknologi di bidang perpajakan memberikan manfaat dan kemudahan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariani dan Syamsurizal (2022), Laksmi dan Lasmi (2021), Putri *et al.* (2020), serta Zuhdi *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa modernisasi teknologi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai *t-statistic* lebih besar dari *t-value* ($2,785 > 1,96$) serta berdasarkan nilai *original sample* sebesar 0,104 yang bernilai positif, maka sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Theory of planned behavior menegaskan bahwa orang juga memperhitungkan kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*). Sebelum menentukan apakah akan melakukan suatu perilaku atau tidak, seseorang akan mempertimbangkan efek dari pilihannya dengan memperhitungkan hal-hal realistis yang dapat terjadi. Sanksi pajak dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan maupun sebagai upaya pencegahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yang nantinya akan berdampak pada kepatuhan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Laksmi dan Lasmi (2021), Atarwaman (2020), Ramadhanty dan Zulaikha (2020), serta Zuhdi *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Norma Subjektif terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai *t-statistic* lebih besar dari *t-value* ($2,840 > 1,96$) serta berdasarkan nilai *original sample* sebesar 0,165 yang bernilai positif, maka norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan hipotesis keempat (H_4) diterima.

Theory of planned behavior menyatakan bahwa norma subjektif merupakan fungsi dari norma subjektif (*subjective norm*). Unsur ini mengarah pada tekanan sosial yang dirasakan dalam memilih apakah perilaku harus dilakukan atau tidak. Dorongan dari lingkungan sosial disekitar wajib pajak untuk mematuhi ketentuan perpajakan berdampak kuat bagi wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Karwur *et al.* (2020) serta Karolina dan Noviari (2019) yang menunjukkan bahwa norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Pengaruh Kepercayaan kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, nilai *t-statistic* lebih besar dari *t-value* ($2,168 > 1,96$) serta berdasarkan nilai *original sample* sebesar 0,080 yang bernilai positif, maka kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan hipotesis kelima (H_5) diterima.

Dalam *theory of planned behavior*, kontrol perilaku yang dirasakan (*perceived behavioral control*) menjelaskan bahwa perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh keyakinan kepada mereka untuk melakukannya, yaitu oleh kontrol perilaku yang dirasakannya. Pemerintah memegang peranan penting terkait kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qadariah *et al.* (2021) dan Karwur *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa transparansi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, modernisasi teknologi pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, norma subjektif berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak, serta kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu hasil uji *R-Square* sebesar 0,671 dan masih belum mencapai 0,75, sehingga dikategorikan *moderate*. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen lain agar dapat diketahui bahwa terdapat variabel lain yang memengaruhi kepatuhan pajak seperti pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus. Pemahaman perpajakan menjadi sangat penting pengaruhnya dalam hal kepatuhan pajak dikarenakan wajib pajak yang memiliki pemahaman perpajakan semakin baik, mereka tahu sanksi yang akan didapatkan jika tidak menjalankan hak dan kewajiban perpajakan dengan baik (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020). Disisi lain, kualitas pelayanan fiskus menggambarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa jauh wajib pajak merasakan atau mempersepsikan kualitas pelayanan fiskus apakah sikapnya persuasif, jujur, tidak mempersulit, dan bagaimana fiskus dalam menegakkan aturan perpajakan, serta dapat memberikan solusi dari masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan fiskus (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020).

REFERENSI

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behaviour. *Disability, CBR and Inclusive Development*, 50(1), 179–211. <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>
- Anwar, D. R. (2018). *Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas, Dan Self Efficacy Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Universitas Islam Indonesia.
- Ariani, M., & Syamsurizal, S. (2022). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Ditinjau Dari Transparansi Informasi, Modernisasi Teknologi Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak. *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik*, 17(1), 111–130. <https://doi.org/10.25105/jipak.v17i1.10396>
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Delle Vicende Dell'agricoltura in Italia; Studio e Note Di C. Bertagnolli.*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Square Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris* (Edisi 3). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karolina, M., & Noviari, N. (2019). Pengaruh Persepsi Sikap, Norma Subjektif dan Persepsi Kontrol Perilaku terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(2), 800. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i02.p01>
- Karwur, J. M., Sondakh, J. J., & Kalangi, L. (2020). Pengaruh Sikap Terhadap Perilaku, Norma Subyektif, Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening (Survey Pada KPP Pratama Manado). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"*, 11(2), 113–130.
- Laksmi, K. W., & Lasmi, N. W. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Dana Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 291–299.
- Lasmaya, S. M. (2019). Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

- Pajak Badan. *Bisnis Dan Iptek*, 12(2), 59–67.
- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Putri, V., Maryani, M., Dewi, R., Prasetyo, B., & Gusnandar, S. (2020). The Effect Of Taxpayer Awareness And Modernization Of Tax Administration System On Personal Taxpayer Compliance. *Journal Of Archaeology Of Egypt*, 17(4), 2741–2748.
- Qadariah, R., Diana, N., & Junaidi. (2021). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah Norma Subjektif Kualitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jra*, 10(07), 13–24.
- Rahma, M. (2019). Transparansi Pajak Dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei Padawajib Pajak Kota Dki Jakarta). *Jurnal Buana Akuntansi*, 4(1), 1–18. <https://doi.org/10.36805/akuntansi.v4i1.632>
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2017). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumianto, C. H. K. (2016). Pengaruh Pemahaman Akuntansi Dan Ketentuan Perpajakan Serta Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Pada Ukm Di Yogyakarta. *Modus*, 27(1), 41. <https://doi.org/10.24002/modus.v27i1.567>
- Wetzels, M., Odekerken-Schröder, G., & Oppen, C. van. (2009). *Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models : Using PLS Path Modeling For Assessing Hierarchical Construct Models : Guidelines And Empirical*. (March). <https://doi.org/10.2307/20650284>
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19. Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/2398>
- Zuhdi, M. I., Yuniati, & Suryadi, D. (2019). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Bandung X. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(1), 116–135. <https://doi.org/10.31955/mea.vol3.iss1.pp116-135>