

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN, NORMA SOSIAL, KEPERCAYAAN  
KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DIKANTOR PELAYANAN,  
PENYULUHAN DAN KONSULTASI  
PERPAJAKAN (KP2KP) KUTACANE**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**SRI DEVI**

**NPM: 17.833.0058**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)24/12/21

**PENGARUH MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN, NORMA SOSIAL, KEPERCAYAAN  
KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK DIKANTOR PELAYANAN,  
PENYULUHAN DAN KONSULTASI  
PERPAJAKAN (KP2KP) KUTACANE**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area



**OLEH:**

**SRI DEVI**

**NPM: 17.833.0058**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 24/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)24/12/21

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane.

Nama : SRI DEVI

NPM : 17.833.0058

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

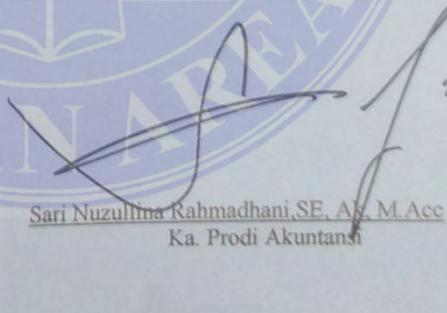
Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

  
Drs. Ali Usman Siregar, M.Si  
Dosen Pembimbing

Mengetahui



  
Dr. H. Ihsan Effendi, M.Si  
Dekan

  
Sari Nuzullina Rahmadhani, SE, Ak, M.Acc  
Ka. Prodi Akuntansi

25/10 21

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus: 31/Agustus/2021

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip hasil karya dari orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulis ilmiah. Saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dari sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 15 Oktober 2021



*Sri Devi*  
Sri Devi  
17.833.0058



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI DEVI  
NPM : 178330058  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Karya : Tugas Karya/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), menggunakan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 15 Oktober 2021

Yang menyatakan



Sri Devi  
17.833.0058

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Sri Devi dilahirkan di Kotacane, Kabupaten Aceh Tenggara, Provinsi Aceh, pada tanggal 31 Oktober 1998 dari ayah Rogunson Siburian dan Ibu Jusniati br Simanjuntak. Penulis merupakan anak ke 7 dari 8 bersaudara.

Berikut adalah daftar riwayat Pendidikan penulis:

1. SD Negeri 034 Kusau Makmur pada tahun 2005-2011
2. SMP Swasta Santo Thomas 5 Lawe Bekung pada tahun 2011-2014
3. SMA Negeri 1 Tapung Hulu pada tahun 2014-2017
4. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Medan Area (UMA) Medan, dengan mengambil program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, norma sosial, kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian ini adalah sebanyak 2120 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane dengan Sampel sebanyak 95 responden dengan teknik sampling insidental. Jenis data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Sumber data penelitian ini adalah data primer dengan teknik pengumpulan datanya melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yg di gunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik: uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi berganda, uji hipotesis: uji statistik t, uji f, uji koefisien determinasi dan pengujian dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Norma sosial dan kepercayaan kepada pemerintah tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara simultan modernisasi sistem administrasi perpajakan, norma sosial dan kepercayaan kepada pemerintah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Kata Kunci : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada pemerintah, dan Kepatuhan Wajib Pajak**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of modernization of the tax administration system, social norms, trust in the government on taxpayer compliance at the Kutacane Service, Counseling and Tax Consultation Office (KP2KP). This type of research is associative research type. The population of this study was 2120 individual taxpayers registered at the Office of Taxation Services, Counseling and Consultation (KP2KP) Kutacane with a sample of 95 respondents with incidental sampling technique. The type of data used is the type of quantitative data. The data source of this research is primary data with data collection techniques through questionnaires. The data analysis technique used in this research is descriptive statistical test, data quality test: validity and reliability test, classical assumption test: normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, multiple regression analysis, hypothesis testing: t statistical test, f test, coefficient of determination test and testing was carried out using IBM SPSS version 25 software. The results showed that partially modernization of the tax administration system had a positive and significant effect on individual taxpayer compliance. Social norms and trust in the government have no effect on individual taxpayer compliance. Simultaneously modernization of the tax administration system, social norms and trust in the government jointly have a positive effect on individual taxpayer compliance.*

**Key Words: Modernization of the Tax Administration System, Social Norms, Trust in the Government, taxpayer compliance**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kasih dan rahmat nya kepada penulis sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah “Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan” dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN MODERNISASI SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN, NORMA SOSIAL DAN KEPERCAYAAN KEPADA PEMERINTAH TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN, PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) KUTACANE”**.

Penulis juga mengucapkan Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan saran dan arahan baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi penelitian ini. Maka pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan menyumbangkan tenaga dan pikiran dari awal sampai selesainya skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Effendi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzullina Rahmadhani, S.E,AK, M.Acc selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Ali Usman Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Warsani Purnama Sari, SE, Ak, MM selaku Dosen Pembanding yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Atika Rizki, SE, M,Ak selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi (KP2KP) Kutacane yang telah memberi saya kesempatan melakukan riset dan memberikan pengumpulan data dan penyebaran kuesioner selama penyusunan skripsi ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan kasihi Bapak saya R. Siburian dan Ibu saya J. Simanjuntak yang tidak pernah lelah untuk memberikan kasih sayang dan semangat serta doa restu nya sehingga saya berhasil menyelesaikan pendidikan hingga perguruan tinggi.
10. Teristiwa juga kepada saudara kandung saya yang terkasih yaitu Janson siburian, Jekson siburian, Sudi Hardiono Siburian, Nurlili siburian, Sumita Siburian, Febriati Siburian dan adik Tercinta saya Friska Handayani Siburian yang memberikan dukungan, doa serta semangat kepada penulis selama menjalani pendidikan dari awal hingga selesainya skripsi penelitian ini.
11. Semua sahabat-sahabat saya Winda Mega, Grecyani, Rani Afrisa, Syarifah Aini, Dina Risanti, Desi Silaban, Tui Mendrofa, Wina Trisanti, Iqbal dan Alfriado yang telah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh pihak akademik Universitas. Skripsi ini memuat materi sesuai dengan konsentrasi penulis yaitu konsentrasi perpajakan. Penulis berharap dengan adanya karya ilmiah ini dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca dan dapat memberikan sebuah panduan untuk peneliti berikutnya melakukan penelitian. Karya tulis ini belum lah dikatakan sempurna, oleh sebab itu penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penelitian berikutnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Akuntansi Perpajakan.

Medan, 15 Oktober 2021

Penulis

Sri Devi

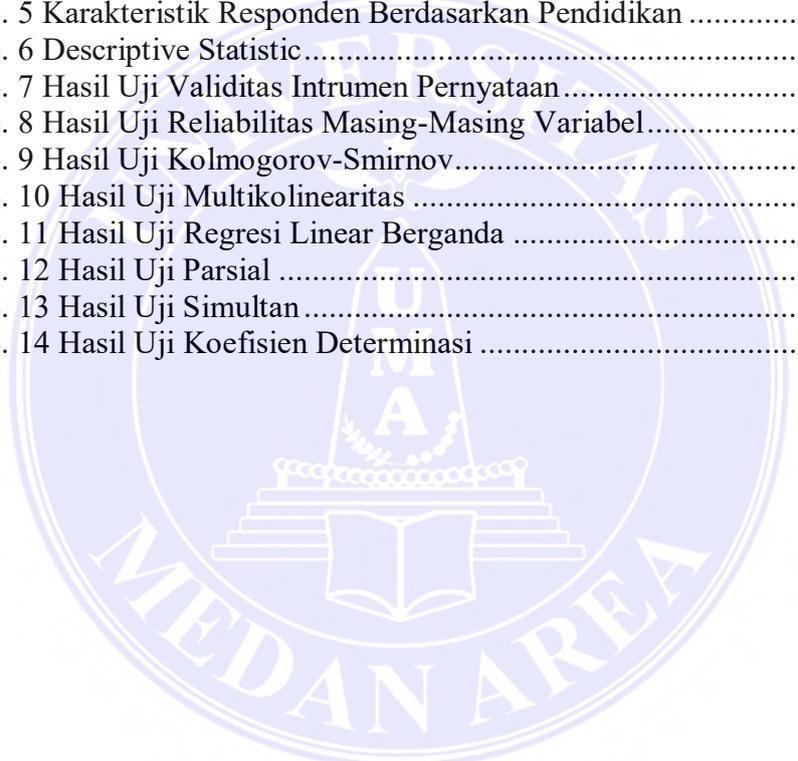
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kepatuhan Wajib Pajak.....	6
2.2 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan .....	8
2.3 Norma Sosial .....	13
2.4 Kepercayaan Kepada Pemerintah .....	16
2.5 Penelitian Terdahulu .....	18
2.6 Kerangka Konseptual.....	23
2.7 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	28
3.3 Definisi Operasional .....	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	32
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	35

3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	36
3.6.5 Uji Hipotesis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum KP2KP Kutacane.....	39
4.1.2 Visi dan Misi KP2KP Kutacane .....	40
4.1.3 Struktur Organisasi KP2KP Kutacane .....	41
4.1.4 Deskripsi Kerja KP2KP Kutacane .....	42
4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian .....	43
4.2 Pembahasan .....	49
4.2.1. Uji Stastik Deskriptif.....	49
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	51
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.4. Uji Regresi Linear Berganda .....	57
4.2.5. Uji Hipotesis .....	59
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Rincian Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....	30
Tabel 4. 1 Daftar Wilayah Kerja KP2KP Kutacane .....	40
Tabel 4. 2 Tabulasi Data Responden .....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
Tabel 4. 6 Descriptive Statistic.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Intrumen Pernyataan .....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Masing-Masing Variabel.....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial .....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan .....	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep .....	25
Gambar 4. 1 Bagan Organisasi KP2KP Kutacane.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Grafik Normal PP Plot .....	54
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	76
Lampiran 2 Tabulasi Skor Data Variabel.....	80
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik.....	92
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian .....	102
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian .....	103



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam menggerakkan roda ekonomi Negara, pemerintah berupaya keras dalam melakukan segala fungsi dan tanggung jawabnya untuk dapat mewujudkan Negara yang sejahtera dan menyiapkan masyarakat yang mandiri. Dalam mewujudkan hal tersebut pemerintah melakukan tujuannya melalui pembangunan nasional, yang mana dalam perwujudannya diperlukan sumber-sumber pendanaan yang tepat yang kemudian dapat digunakan dalam membiayai pembangunan. Terkait sumber-sumber dana yang diterima Negara, terlihat dalam pos-pos Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), Sumber penerimaan Negara terdiri atas sumber sebagai berikut: penerimaan dari sektor pajak, penerimaan dari sektor minyak & gas bumi dan penerimaan dari bukan sektor pajak.

Terlihat dari data Tahunan Kementerian Keuangan, penerimaan Negara yang menjadi sumber utama saat ini masih diperoleh dari sumber perpajakan. Perpajakan sendiri menjadi penopang utama atau tulang punggung penerimaan Negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Belanja Negara setiap tahun akan semakin meningkat sesuai dengan perubahan kebutuhan Negara, oleh karenanya penerimaan Negara juga harus ikut meningkat sesuai dengan belanja yang telah dianggarkan.

Untuk meningkatkan penerimaan Negara yang bersumber dari perpajakan, perlu adanya peningkatan terhadap kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Kepatuhan wajib pajak akan berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pendapatan perpajakan, dimana semakin banyak wajib pajak yang patuh membayar pajak

akan semakin meningkatkan penerimaan Negara dan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi Negara. Peningkatan terhadap pertumbuhan kepatuhan wajib pajak memerlukan jangkauan yang luas dan merata hingga keseluruhan daerah, yang kemudian Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam melaksanakan hal tersebut membentuk perwakilan-perwakilan daerah dalam melakukan pengawasan terhadap wajib pajak dengan membentuk Kantor Pelayanan Pajak (KPP) disetiap daerah dan membentuk kantor unit untuk daerah yang jauh dari jangkauan kota yang disebut dengan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), sehingga disetiap kantor pelayanan pajak yang berada disetiap daerah pastinya memiliki data wajib pajak dengan tingkat kepatuhan yang berbeda-beda.

Berikut ini adalah tabel jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT tahunan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane pada tahun 2016 sampai dengan 2020:

**Tabel 1. 1**  
**Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kutacane Periode 2016-2020**

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2016	2504	758	30,3%
2017	1844	497	26,9%
2018	2300	881	38,3%
2019	3501	1758	50,2%
2020	2120	943	44,5%

*Sumber: KP2KP Kutacane*

Tabel 1.1 diatas merupakan tabel yang menunjukkan angka tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KPKP) Kutacane dari periode tahun 2016 hingga periode tahun 2020. Dari data yang telah disajikan diatas terlihat tingkat

kepatuhan WPOP di KP2KP Kutacane setiap tahunnya mengalami perubahan, dari periode 2016 hingga 2020 tingkat kepatuhan yang paling rendah berada pada tahun 2017 dengan nilai persentase 26,9% dimana dari 1844 WPOP yang terdaftar hanya 497 WPOP yang membayar dan melaporkan pajaknya. Kemudian untuk tingkat kepatuhan tertinggi terjadi pada tahun 2019 dengan persentase 50,2% dimana sebanyak 3501 WPOP yang terdaftar hanya 1758 yang melaporan kembali pajaknya. Dari data persentase tersebut terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak masih terlihat minim karena masih kurangnya pengawasan terhadap WPOP yang terdaftar sehingga hal tersebut akhirnya berdampak kepada penerimaan Negara.

Berdasarkan keadaan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar iuran pajaknya. Penelitian ini merupakan replika dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ida Mentayani (2015). Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel yang digunakan, dimana penelitian sebelumnya menggunakan satu variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan penelitian sebelumnya adalah modernisasi sistem administrasi sedangkan untuk variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Karena hal itu penelitian ini dilakukan dengan inisiatif ingin menambahkan 2 variabel independen yang baru namun tetap menggunakan variabel dependen yang sama, dan untuk objek penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama dilakukan di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) namun di daerah yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan diatas maka memotivasi penulis untuk melakukan penelitian di Kutacane, Aceh Tenggara yang mana daerah ini masih memiliki

tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah dalam melaporkan SPT tahunannya. Untuk mewujudkan penelitian ini peneliti menuangkannya dalam bentuk “skripsi” dengan judul **“Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan , Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane?
2. Apakah Norma Sosial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane?
3. Apakah Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane?
4. Apakah Modernisasi Sistem Administrasi, Norma Sosial, dan Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane.

2. Untuk mengetahui pengaruh Norma Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane.
4. Untuk mengetahui pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, dan Kepercayaan Kepada Pemerintah berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Kutacane.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, yaitu untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan tentang pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, norma sosial, dan kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi KP2KP (Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan), yaitu untuk memberikan masukan tentang kondisi kantor dan mengetahui alasan masyarakat tidak patuh membayar pajak.
3. Bagi akademisi, yaitu untuk bahan referensi bagi pihak akademisi terutama bagi mereka yang berminat melakukan penelitian yang sejenis atau lanjutan tentang modernisasi sistem administrasi perpajakan, norma sosial, kepercayaan kepada pemerintah terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Sesuai dengan alasan dilakukannya reformasi administrasi perpajakan yaitu meningkatkan jumlah kepatuhan wajib pajak maka pemerintah berupaya agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat, sebab peningkatan kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu daftar agenda Negara yang memang sangat perlu dan sangat penting dilakukan dengan harapan penerimaan Negara juga dapat meningkat dan dapat direalisasikan kedalam APBN yang digunakan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan kemajuan pembangunan Negara.

Sehubungan dengan dilakukannya reformasi terhadap sistem pembayaran perpajakan ke *system selfassesment*, dimana wajib pajak dimudahkan dan dapat menghitung, membayar dan melaporkan wajib pajaknya secara individu yang mana hal ini akan lebih menghemat waktu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Menurut Direktorat Jenderal Pajak, kepatuhan perpajakan adalah suatu tindakan dimana wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan dapat mematuhi undang-undang dan administrasi perpajakan tanpa perlunya penegakan hukum. Nurmantu (2005:148-149) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak mentaati semua kewajiban perpajakan dan melakukan hak perpajakannya. Untuk dapat mengetahui kepatuhan dari Wajib Pajak maka perlu dilakukan pemeriksaan. Pelaksanaan pemeriksaan pajak diatur dengan peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013, dilakukan dengan melalui cara pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor. Jika kewajiban maupun hak perpajakan yang telah

ditentukan tidak dipenuhi sebagai bentuk dari pelanggaran kepatuhan pajak maka akan ada sanksi administrasi (Amah dkk, 2018:328).

Sapriadi (2013:23) mengungkapkan bahwa Kepatuhan wajib pajak terdiri atas 2 jenis yaitu:

1. Kepatuhan formal merupakan keadaan dimana Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan atau aturan yang tertera dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan menggunakan teori Atribusi atau *Atribution Theory*. Teori atribusi dikemukakan oleh Harold Kelley (1967), dimana Atribusi adalah proses mempersepsikan sifat-sifat yang sudah ada pada satuan-satuan didalam lingkungan (Sarwono, 2008:170-191). Proses mempersepsikan ini dilakukan individu dalam mengamati perilaku seseorang dan menentukan apakah tindakan mereka dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Pengaruh internal berarti seorang individu bertindak karena pengaruh dari dalam dirinya sendiri, kemudian pengaruh eksternal berarti seseorang dipengaruhi dari luar yang menjadikan seseorang bertindak karena tuntutan dari situasi atau lingkungan. Jika dihubungkan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak teori atribusi berperan membentuk suatu persepsi individu bahwa membayar pajak adalah suatu hal yang memang wajib dilakukan karena adanya tuntutan dan harapan dimasa depan untuk dapat memperbaiki kehidupan sosial, kemudian seseorang dapat juga terbentuk persepsinya karena keadaan nyata (aktual) yang saat ini terjadi.

Variabel kepatuhan wajib pajak memiliki pengukuran indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan Pajak (SPT).
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini menggunakan hasil penelitian dari Hana Novelina (2017).

## 2.2 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan dilakukan dalam bentuk pembaharuan terhadap efisiensi dan efektifitas dalam penerimaan perpajakan. Modernisasi ini sesuai dengan tujuan DJP yaitu:

1. Pengelolaan fiskal yang sehat dan berkelanjutan; dan
2. Penerimaan Negara yang optimal; dan
3. Birokrasi dan layanan hukum yang agile, efektif dan efisien.

Sofyan (2005:53) menyatakan Modernisasi sistem Administrasi Perpajakan merupakan pengaplikasian dari sistem administrasi perpajakan yang mengalami perubahan kearah penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, efektif dan cepat. Pandiangan (2008:2) mengungkapkan bahwa dilakukannya modernisasi sistem administrasi perpajakan merupakan bentuk tindakan yang bertujuan untuk menerapkan “*good governance*” dan “pelayanan prima” kepada masyarakat, dan sebagai tuntutan dan pelayanan yang lebih baik dari pemegang

saham perpajakan yang diharapkan semua unit kerja di Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan KPP sebagai unit pelaksana teknis atau operasional perpajakan bersiap dalam menyambut, memahami, mengkondisikan dan menyesuaikan serta melaksanakan modernisasi perpajakan sesuai dengan konsep, prinsip, dan sasaran yang sudah ditetapkan oleh masing-masing unit.

Di lansir dari Pajak.go.id, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menyatakan yang menjadi alasan dilakukannya reformasi terhadap sistem administrasi perpajakan yaitu:

- 1) Tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah.
- 2) Target penerimaan pajak setiap tahunnya meningkat.
- 3) Jumlah SDM tidak sebanding dengan penambahan jumlah wajib pajak sehingga menyebabkan sulitnya dalam pengawasan dan penegakan hukum terhadap wajib pajak.
- 4) Perkembangan ekonomi digital dan kemajuan teknologi yang sangat pesat.
- 5) Aturan yang mengantisipasi perkembangan transaksi perdagangan.

Reformasi terhadap administrasi perpajakan ini dilakukan dengan *timeline* secara bertahap, dimana tahap pertama dilakukan pada tahun 1983 peralihan ke *system self-assessment*. Tahap kedua dilakukan pada tahun 1991-2000 reformasi terhadap undang-undang dalam hal penyederhanaan jenis pajak. Tahap ketiga dilakukannya reformasi birokrasi pada tahun 2000-2001 dengan penetapan visi dan misi. Tahap keempat dilakukannya reformasi perpajakan jilid I pada tahun 2002-2008 mengenai modernisasi administrasi perpajakan dan amandemen undang-undang perpajakan. Tahap kelima dilakukan reformasi perpajakan jilid II tahun 2009-2014 mengenai peningkatan *internal control*. Tahap keenam dibuatnya undang-undang mengenai pengampunan pajak pada tahun 2016 dan pada tahun 2017-2020 dilakukannya reformasi perpajakan jilid III mengenai akselerasi, konsolidasi, dan kontinuitas reformasi perpajakan.

Pandiangan (2008:14) mengungkapkan bahwa DJP telah berhasil menerapkan modernisasi sistem administrasi perpajakan dengan dibentuknya Kantor wilayah (Kanwil) dan KPP Wajib Pajak Besar pada tahun 2002, yang kemudian pada tahun 2004 berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No 254/KMK.01/2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja dimana dibentuk KPP untuk pembayar wajib pajak menengah (Medium Taxpayers Office/MTO) Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, Kantor Pelayanan Pajak Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta I, yang kemudian lebih dikenal dengan KPP Madya.

Menurut pandiangan dikutip dalam Nurul (2010:24), Reformasi sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat mencapai delapan sasaran yaitu:

1. Reformasi ini dapat memaksimalkan penerimaan Negara yang berasal dari pajak
2. Memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat mendukung kepatuhan wajib pajak.
3. DJP diharapkan memberikan bukti dan jaminan kepada publik untuk membuktikan bahwa DJP memiliki integritas dan keadilan yang tinggi.
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak.
5. Pegawai pajak dianggap sebagai pegawai karyawan bermotivasi tinggi, kompeten dan profesional.
6. Kesenambungan dalam peningkatan produktivitas.
7. Wajib pajak memiliki alat dan mekanisme dalam mengakses informasi yang diperlukan.
8. Optimalisasi pengungkapan terhadap pelanggaran dan penggelapan pajak.

Menurut Pandiangan (2008:7-8) menyatakan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan yang dilakukan pada dasarnya meliputi:

1. Melakukan Restrukturisasi terhadap organisasi;
2. Melakukan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi; dan

### 3. Melakukan penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

Dalam hal Restrukturisasi organisasi memiliki konsep yaitu: Debirokratisasi, struktur organisasi berdasarkan fungsi yang terkait dengan perpajakan, dilakukan pemisahan antara fungsi pemeriksaan dengan fungsi keberatan, adanya segmentasi wajib pajak (level operasional) yang dikelola KPP, adanya *internal audit* dan *change program*, dan lebih efisien & *customer oriented*. Kemudian untuk penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dilakukan dengan konsep yakni: berbasis teknologi komunikasi dan informasi, efisien dan *customer oriented*, sederhana dan mudah dimengerti dan yang terakhir adanya *built-in control*. Dan yang dilakukan dalam konsep penyempurnaan atas sumber daya manusia yaitu: berbasis kompetensi, optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi, *customer driven* dan *continuous improvement*. Adanya sistem restrukturisasi organisasi kerja yang lebih baik seperti pembentukan organisasi berdasarkan fungsi dan tanggung jawab dengan adanya bagian pengawasan, bagian penagihan, pemeriksaan dan *business process* diharapkan dapat memberi kemudahan kepada wajib pajak untuk patuh membayar pajak.

Penerapan Teknologi informasi dan komunikasi terhadap pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi pada kantor-kantor pajak seperti e-SPT, pembayaran secara online dan pendaftaran NPWP secara online telah diterapkan dengan sangat baik. Karena hal tersebut dilaksanakan maka akan sangat memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan, pembayaran dan pendaftaran sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Pembentukan sistem elektronik ini semata-mata untuk memudahkan

wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dan mengumpulkan pajak secara efektif dan efisien, yang kemudian meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penyempurnaan terhadap manajemen sumber daya manusia melalui reformasi perbaikan terhadap kualitas layanan merupakan salah satu bentuk dari adanya modernisasi sistem administrasi perpajakan. Dengan dilakukannya peningkatan terhadap kecepatan dalam pelayanan pajak dalam mengurus berbagai hal keperluan mengenai perpajakan akan membuat setiap wajib pajak merasa nyaman dan merasa tidak banyak waktu yang terbuang sia-sia. Oleh sebab itu reformasi terhadap sistem kualitas layanan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ida & Rusmanto, 2015:42).

Teori yang mewakilkan perubahan sistem ketahap modernisasi ini dijelaskan oleh teori fungsional struktural, Robert H. Lauer (1993: 105-106) mengungkapkan bahwa teori Fungsional Struktural adalah teori yang menjelaskan tentang pandangan mengenai perubahan dengan melakukan penyesuaian dari luar sistem. Teori ini dikemukakan oleh Talcott pearson dan neil smelser yang menjelaskan mengenai perubahan atau modernisasi terhadap suatu sistem, yang mana untuk melakukan suatu modernisasi perlu adanya perubahan struktur terhadap sistem dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Talcott Pearson didalam Robert H. Lauer (1993: 111-118) dalam melakukan perubahan ada 4 proses yang harus dilalui yaitu:

1. Proses keseimbangan, yang meliputi proses sistem sosial untuk membantu mempertahankan batas-batas sistem agar mengalami perubahan yang terpol.
2. Perubahan struktural, yang mana perubahan ini menyangkut perubahan fundamental dari sistem, dimana hal ini dampak dari bentuk perubahan

luar sistem sehingga perlunya melakukan penyesuaian terhadap perubahan tersebut.

3. Diferensiasi struktural, perubahan dilakukan terhadap subsistem tidak secara keseluruhan karena sistem yang dianggap sudah mapan tidak akan dirubah.
4. Evolusi, yaitu perubahan yang dilakukan untuk peningkatan kemampuan adaptasi dalam melakukan fungsi-fungsinya secara efektif.

Menurut Ida Mentayani (2015), modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dimana penelitian memberikan bukti empiris bahwa restrukturisasi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) di Amuntai.

Berdasarkan penjelasan diatas maka disimpulkan indikator-indikator pengukuran yang dipakai yaitu:

1. Restrukturisasi Organisasi.
2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.
3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia.

### 2.3 Norma Sosial

Norma sosial memiliki peran secara tidak langsung dalam mempengaruhi sistem kehidupan masyarakat. Norma-norma sosial akan sangat berperan dalam mengendalikan setiap bentuk-bentuk perilaku yang tumbuh dalam masyarakat. Pengertian norma itu adalah sekelompok aturan yang diharapkan dapat dipatuhi dan diikuti oleh setiap anggota masyarakat pada suatu entitas (kelompok) tertentu. Aturan-aturan tersebut biasanya diketahui secara tidak tertulis namun dipahami oleh setiap anggota masyarakatnya yang kemudian menentukan pola

tingkah laku yang diharapkan dalam konteks hubungan sosial. Aturan-aturan tidak tertulis itu misalnya menghormati pendapat orang lain, tidak mencurangi orang lain, kebersamaan dan lainnya (Flassy dkk, 2009).

Menurut Gerungan (2004:103) Norma Sosial merupakan hasil dari interaksi sosial antar anggota suatu kelompok yang berupa persepsinya dalam menanggapi untuk menerima atau menolak segala hal yang berhubungan dengan permasalahan dalam kehidupannya. Kelompok dalam hal ini adalah sejumlah wajib pajak yang terdorong oleh tujuan bersama melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, dengan memahami bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban tersebut dicapai karena adanya kerja bersama atau kesepakatan bersama dalam lingkungan sosial dimana tempat wajib pajak berinteraksi. Apabila interaksi wajib pajak baik dilingkungan masyarakatnya dalam menerima peraturan perpajakan untuk melaksanakan kewajibannya maka semakin baik pula individu wajib pajak dalam lingkungan sosial tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dan untuk permasalahan yang dimaksud adalah kesesuaian peraturan perpajakan yang diterapkan oleh Direktorat Jendral Pajak dimana semakin sesuai peraturan perpajakan yang diterapkan maka wajib pajak akan semakin mematuhi untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya begitu pula sebaliknya.

Norma sosial akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sebab persepsi suatu individu, kelompok atau masyarakat dalam menanggapi perpajakan akan menimbulkan dampak lanjutan untuk lingkungannya. Faizal dkk (2017), mengungkapkan bahwa individu mengevaluasi keadilan dari suatu prosedur, dan evaluasi tersebut mempengaruhi persepsinya terhadap keadilan atas distribusi

penghargaan, hukuman, dan sumber daya. Individu yang merasakan distribusi yang tidak adil atas penghargaan, hukuman maupun sumber daya namun dilakukan dalam prosedur yang adil, maka distribusi tersebut akan tetap dianggap adil.

Dari berbagai banyak teori yang mengemukakan perilaku tentang kepatuhan yang dikembangkan, salah satu teori yang paling sering digunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) yang mana teori tersebut adalah Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*). Menurut Hidayat & Nugroho (2010:82-93) berdasarkan model *Theory of Planned Behavior* (TPB), tindakan individu dalam melakukan kepatuhan kewajiban perpajakannya merupakan niat (*intention*). Kemudian tiga komponen yang dapat mempengaruhi niat yaitu yang pertama sikap (*attitude*) terbentuk karena adanya evaluasi terhadap keyakinan akan hasil dari suatu perilaku. Kedua, individu memiliki harapan bahwa orang lain untuk menjadi rujukan seperti konsultan pajak yang kemudian membentuk norma subyektif dari individu. Ketiga adalah adanya hal-hal yang menjadi pendukung dan penghalang yang kemudian membentuk persepsi seberapa kuat hal tersebut mempengaruhi perilakunya, yang selanjutnya membentuk pengendali perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Pengendali perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) Merupakan perasaan mendukung atau memihak atau perasaan tidak mendukung atau tidak memihak terhadap suatu objek yang akan disikapi. Hal itu timbul dari adanya evaluasi individu atas keyakinan terhadap hasil yang didapatkan dari perilaku tersebut.

Dari penjelasan diatas maka Indikator-indikator yang dipakai dalam mengukur variabel ini yaitu:

1. Taat membayar pajak karena ingin menjadi contoh bagi lingkungan.
2. Merasa malu dengan lingkungan karena tidak membayar pajak.
3. Taat membayar pajak karena pengaruh dari lingkungan.

## 2.4 Kepercayaan Kepada Pemerintah

Kepercayaan masyarakat dapat menjadi pengaruh yang besar terhadap berbagai hal yang dihasilkan pemerintah baik itu kebijakan maupun pelayanan. Tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi dapat menjadi suatu keuntungan yang sangat besar, karena dengan begitu segala kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah akan dapat dipatuhi dengan baik, namun sebaliknya tingkat kepercayaan masyarakat yang rendah akan menjadi masalah bagi pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu pemerintah harus berupaya keras dalam membentuk kepercayaan publik sebab kepercayaan tidak dapat secara otomatis meningkat dengan sendirinya.

Fakta keadaan yang terjadi dalam masyarakat, kepercayaan publik dapat menurun disebabkan oleh banyak faktor, contohnya saja dikarenakan banyaknya kebijakan pemerintah yang tidak berkualitas. Masyarakat menganggap dengan banyaknya kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah namun tidak efektif dalam menyelesaikan permasalahan publik, akan menjadi penghambat dalam pertumbuhan sosial ekonomi, investasi, budaya dan sebagainya. Kemudian yang menjadi penghambat paling besar tidak terbentuknya kepercayaan publik terhadap pemerintah yaitu banyaknya tindak korupsi yang terjadi dikalangan pemerintah, masyarakat berpendapat bahwa alokasi dana pajak ditujukan hanya untuk kepentingan Negara tanpa adanya penyalahgunaan atau penggelapan dana didalamnya. Oleh karenanya kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh dalam

membentuk tindakan atau kemauan dalam membayar kewajiban perpajakannya, sehingga untuk membentuk hal tersebut diperlukannya hubungan yang baik antara pemerintah dengan publik sehingga diharapkan akan membentuk kepercayaan satu dengan lainnya, yang kemudian akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar perpajakannya.

Menurut Guritno & Mintosih (1997:65) bahwa Kepercayaan merupakan suatu anggapan atau keyakinan sesuatu itu benar adanya dan nyata, kata-kata sesuatu dalam hal ini merupakan yang berkaitan dengan perpajakan. Kepercayaan merupakan sesuatu yang diharapkan dari kejujuran dan perilaku kooperatif yang berdasarkan saling berbagi norma-norma dan nilai yang sama (Febriani, 2017:6).

Teori yang menjelaskan mengenai persepsi masyarakat terhadap pemerintah dapat dijelaskan dengan teori psikologi fiskal. Teori psikologi fiskal adalah teori yang mengabungkan ekonomi dan psikologi, teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak tidak memiliki motivasi untuk membayar pajak karena tidak adanya keuntungan atau manfaat nyata dari pembayaran pajak yang dilakukan (Hasseldine & Bebbington, dikutip dalam Endang Susworini, 2015). Didalam teori ini akan dijelaskan mengenai pertukaran fiskal yang memperlihatkan mengenai hak dan kewajiban diantara wajib pajak dan pemerintah, hal ini penting mengingat tujuan Negara untuk mencapai kepatuhan wajib pajak dalam membayar perpajakannya. Rudolf (2009) mengungkapkan didalam Pramita dkk (2018:124) bahwa wajib pajak akan merasa puas ketika apa yang sudah dibayarkan oleh wajib pajak telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara merata, dengan bukti nyata yang diberikan oleh pemerintah mungkin wajib pajak cenderung untuk mematuhi perundang-undangan, namun

sebaliknya jika pemerintah tidak memberikan pelayanan secara nyata dan tidak merata maka akan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan bisa saja tidak mematuhi peraturan perundangan-undangan yang ada. Teori ini memberikan penjelasan bahwasannya untuk menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah perlu adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban diantara pembayar pajak dan pemerintah yang kemudian akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar perpajakannya, karena wajib pajak merasa apa yang telah dibayarkan dapat dirasakan secara nyata, oleh sebab itu kepercayaan kepada pemerintah perlu ditingkatkan dalam peningkatan pembayaran pajak.

Menurut Purnamasari (2016:5) Variabel kepercayaan kepada pemerintah menggunakan indikator pengukuran sebagai berikut:

1. Percaya kepada pemerintahan yang ada.
2. Percaya pada sistem hukum.
3. Kepercayaan pada lembaga peradilan.
4. Percaya kepada pemungutan pajak yang dialokasikan kembali pada rakyat.
5. Percaya kepada pihak pemungut pajak (fiskus).

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti Dan Tahun	Judul Penelitian	Variabel		Hasil
			persamaan	perbedaan	
1.	(Arifah, dkk., 2017)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi	1. Variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak 2. Variabel X yaitu Modernisasi sistem administrasi perpajakan	1. Variabel X yaitu kualitas pelayanan 2. Variabel X pengetahuan perpajakan 3. Variabel X sanksi	1. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (output SPSS Versi 16) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap

		Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode ( 2012-2016 )		perpajakan 4. Variabel X kesadaran perpajakan 5. Objek penelitian	kepatuhan wajib pajak namun modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak .
2.	(Chanasia & Dini, 2020)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	1. Variabel Y yaitu kepatuhan wajib pajak 2. Variabel X yaitu Modernisasi sistem administrasi perpajakan	1. Variabel X yaitu pelayanan Fiskus perpajakan 2. Objek penelitian yaitu IGTKI Kecamatan rungkut	1. Penerapan e-Registration berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,360. E-Filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar -0,158. E-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien regresi sebesar 0,442 2. Pelayanan Fiskus Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,369
3.	(Chyntia & Jullie, 2017)	Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan	1. Modernisasi sistem administrasi perpajakan	1. Kinerja kantor pelayanan (variabel Y)	1. Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang berarti

		Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu	(variabel X)		Ho ditolak dan Ha diterima, dan dapat disimpulkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kinerja KPP Pratama di Kotamobagu.
4.	(Dhyka, 2017)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara)	1. Modernisasi sistem administrasi perpajakan (variabel X) 2. Kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	1. Objek penelitian	1. Dalam penelitian ini pengujian modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa e-billing berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
5.	(Eddy Tajib 2007)	Pengaruh etika wajib pajak, norma-norma sosial dan kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor wilayah direktorat pajak jawa bagian timur I	1. Norma sosial(X) 2. kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	1. etika wajib pajak 2. kesadaran wajib pajak 3. objek penelitian	1. etika wajib pajak, norma-norma sosial dan kesadaran wajib pajak secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6.	(Febriani,	Pengaruh	1. variabel	1. variabel	1. pengetahuan

	2017)	Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar )	norma sosial (variabel X) 2. variabel kepercayaan kepada pemerintah (variabel X) 3. variabel kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	pengetahuan perpajakan (variabel X) 2. kesadaran wajib pajak (variabel X) 3. sanksi pajak (variabel X) 4. objek penelitian	perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan 2. kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan 3. norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan 4. kepercayaan pada pemerintah dan 5. sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan
7.	(I Gede & Putu)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. modernisasi sistem administrasi perpajakan (variabel X) 2. kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	1. objek penelitian	1. Variabel struktur organisasi, manajemen sumber daya manusia dan good governance berpengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. 2. Variabel proses bisnis dan teknologi informasi serta komunikasi tidak berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan

					Pajak (KPP) Pratama Badung Utara. Kata.
8.	(Ida dkk, 2015)	Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan	1. modernisasi sistem administrasi perpajakan (variabel X) 2. kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	1. objek penelitian	1. variabel restrukturisasi organisasi, dan penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Sedangkan variabel penyempurnaan sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
9.	(Rahayu S & Ita S, 2009)	Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	1. Modernisasi sistem administrasi perpajakan 2. Kepatuhan wajib pajak	1. Objek penelitian	1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
10.	(Salman latief dkk, 2020)	Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	1. variabel kepercayaan kepada pemerintah (variabel X) 2. variabel kepatuhan wajib pajak (variabel Y)	1. variabel kebijakan insentif pajak (variabel X) 2. variabel manfaat pajak (variabel X)	1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan. 2. Isentif pajak

					<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.</p> <p>3. Manfaat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan.</p>
--	--	--	--	--	--

## 2.6 Kerangka Konseptual

Menurut Manullang & Manuntun (2014:63), Kerangka konseptual merupakan dasar teori yang telah melalui sintesa teori berdasarkan fakta, observasi serta telaah kepustakaan, oleh karena itu akan memuat hubungan atau pengaruh dan komparatif antara variabel yang terlibat dalam penelitian yang sedang dilakukan berdasarkan teori pendukung, dalil atau konsep dasar penelitian.

Didalam kerangka konsep ini peneliti membuat suatu sketsa mengenai gambaran bagaimana penerapan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi baik secara parsial maupun simultan, karena dengan hal tersebut peneliti akan mendapatkan detail jelas mengenai karakteristik variabel yang akan diteliti nantinya.

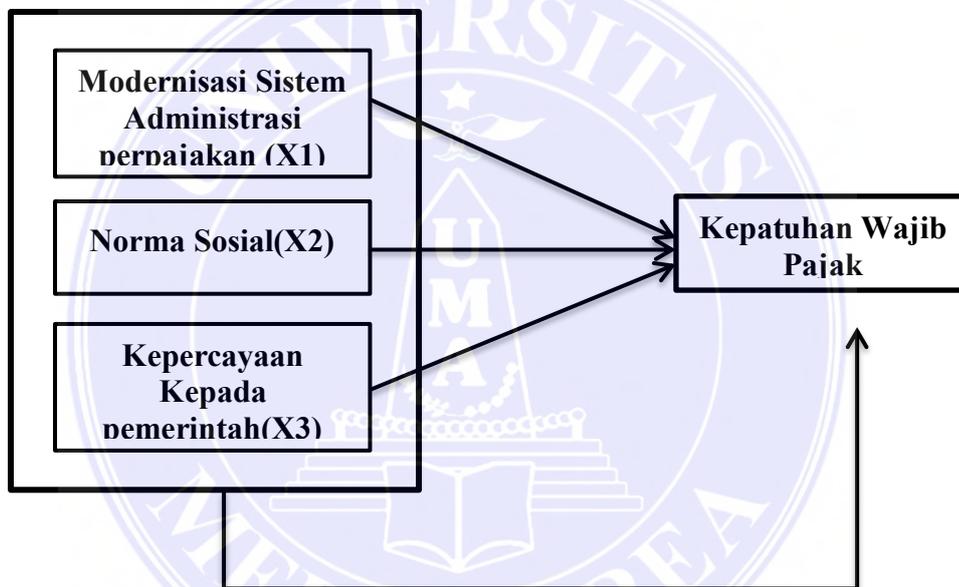
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan merupakan suatu perubahan yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menjalankan perpajakannya, modernisasi ini penting karena dianggap dapat menyelesaikan masalah-masalah perpajakan seperti misalnya penyelesaian masalah bagi wajib pajak yang tidak melaporkan SPT, penyelundupan pajak, dan penunggak pajak. Untuk menjelaskan pengaruh modernisasi sistem administrasi perpajakan, peneliti menggunakan teori Fungsional Struktural dimana teori ini dapat menjelaskan perubahan yang terjadi dengan menyesuaikannya dari luar sistem. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahayu.S & Ita.S (2009) variabel bebas Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Norma sosial dapat menjadi kekuatan pengaruh bagi lingkungan untuk dapat bertindak dan mempengaruhi sikapnya sendiri, apabila seorang individu menganggap hal itu baik maka ia akan bertindak dengan baik pula dan sebaliknya ketika individu merasa hal tersebut merugikan dirinya maka ia dapat bertindak untuk menentang. Dalam menjelaskan variabel ini peneliti menggunakan Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*), teori ini menjelaskan bahwa seseorang bertindak karena adanya niat. Menurut Eddi Tajib (2007) variabel bebas Norma Sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana dalam penelitian tersebut peneliti menghasilkan perhitungan  $t$ -hitung >  $t$ -tabel ( $10,858 > 1,96$ ) dan tingkat probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Kepercayaan Kepada Pemerintah merupakan suatu sikap yang mencerminkan bahwa masyarakat pro terhadap tindakan pemerintah dalam menjalankan tugasnya untuk kepentingan masyarakat. Dalam menjelaskan

variabel ini peneliti menggunakan Teori Psikologi Fiskal, teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak termotivasi karena adanya perspektif bahwa terdapat keuntungan yang didapat dari tindakan pemerintah. Menurut Salman Latief dkk (2020) variabel bebas Kepercayaan Kepada Pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, teori dan penelitian terdahulu maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran penelitian yang disajikan dalam gambar berikut:



**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Konsep**

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disajikan dalam gambar diatas dapat dijelaskan bahwa faktor-faktor seperti Modernisasi Sistem Administrasi, Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah dapat berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban pajaknya.

## 2.7 Hipotesis

Menurut Kuncoro (2018:59), Hipotesis adalah suatu penjelasan sementara tentang perilaku, fenomena, atau keadaan tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kerangka pemikiran diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kutacane.
- H2: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Norma Sosial dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kutacane.
- H3: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan Kepada Pemerintah dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kutacane.
- H4: Terdapat pengaruh positif secara simultan antara Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, dan Kepercayaan kepada Pemerintah dengan Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kutacane.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2017:57), Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

##### 3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan, penyuluhan dan konsultasi perpajakan (KP2KP) kutacane Jl. Iskandar Muda No. 10, Kutacane Lama, Babusallam, Kabupaten Aceh Tenggara, Aceh 24651. KP2KP memiliki sosial media facebook dan instagram dengan nama akun KP2KP Kutacane.

##### 3.1.3 Waktu Penelitian

Untuk penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2020 sampai dengan Juni 2021. Akan dijelaskan secara rinci dengan tabel yang disajikan dibawah ini.

**Tabel 3. 1**  
**Rincian waktu penelitian**

No	Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	agust
		2020					2021						
1	Pembuatan Dan Bimbingan Proposal												
2	Seminar Proposal												
3	Revisi proposal												

4	Pengumpulan Data												
5	Analisis Data												
6	Seminar Hasil												
7	Penyusunan Skripsi												
8	Pengajuan Sidang Meja Hijau												
9	Sidang Meja Hijau												

## 3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian

### 3.2.1 Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173) “Populasi merupakan keseluruhan dari subjek penelitian.” Populasi dalam penelitian ini adalah 2120 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane, Aceh Tenggara.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Arikunto (2013: 174) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Untuk sampel pada penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan metode insidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti cocok sebagai sumber data (Lita dan Nik, 2017:59-60).

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah anggota sampel

$N$  : Jumlah anggota populasi

$e$  : Nilai kritis (batas ketelitian 0,1 atau 10%)

Berdasarkan data dari KP2KP Kutacane data jumlah WPOP yang terdaftar pada akhir tahun 2020 tercatat sebanyak 2120 Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{2120}{1 + 2120 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2120}{1 + 2120 (0,01)}$$

$$n = \frac{2120}{1 + 21,2}$$

$$n = \frac{2120}{22,2}$$

$$n = 95,4 \text{ digenapkan menjadi } 95$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu berjumlah 95 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak di KP2KP Kutacane.

### 3.3 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2015:58) definisi operasional merupakan suatu sifat atau nilai dari objek ataupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan setelah itu ditarik kesimpulannya. Berikut merupakan variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan ( $X_1$ )
- 2) Norma Sosial ( $X_2$ )
- 3) Kepercayaan Kepada Pemerintah ( $X_3$ )

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel Terikat atau yang sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen merupakan variabel yang diperngaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah Kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

**Tabel 3. 2**  
**Operasional variabel**

No	Variabel	Definisi variabel	Indikator	Alat Ukur
1	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak telah melaksanakan segala hak yang berhubungan dengan perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak</li> <li>2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan(SPT)</li> <li>3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terhutang</li> <li>4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak (Hana Novelina, 2017)</li> </ol>	5 poin skala likert, 1 untuk TS hingga 5 untuk SS
2	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X1)	Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah proses transformasi kearah yang lebih maju terhadap segala komponen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Restrukturisasi Organisasi</li> <li>2. Penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi</li> </ol>	5 poin skala likert, 1 untuk TS hingga 5 untuk SS

		perpajakan baik dari dalam dan luar sistem itu sendiri dengan tujuan untuk meningkatkan penerimaan Negara yang bersumber dari perpajakan demi mencapai sebuah masyarakat yang lebih sejahtera.	komunikasi dan informasi 3. Penyempurnaan manajemen sumber daya manusia  <b>(Ida Mentayani &amp; Rusmanto, 2015)</b>	
3	Norma Sosial (X2)	Aturan-aturan lingkungan atau masyarakat yang tidak tertulis namun diakui keadaanya yang dapat mempengaruhi sikap atau perilaku dari lingkungan tersebut.	1. Taat membayar pajak karena ingin menjadi contoh bagi lingkungan 2. Merasa malu dengan lingkungan karena tidak membayar pajak 3. Taat membayar pajak karena pengaruh dari lingkungan  <b>(Iyer, 2016)</b>	5 poin skala likert, 1 untuk TS hingga 5 untuk SS
4	Kepercayaan Kepada Pemerintah (X3)	Suatu keadaan dimana seseorang/kelompok memiliki keyakinan bahwa pemerintah benar-benar telah memenuhi harapan mereka, sehingga memiliki kemauan untuk memenuhi dan melaksanakan segala hak perpajakannya.	1. Percaya kepada pemerintahan yang ada 2. Percaya pada sistem 31erti 3. Kepercayaan pada lembaga peradilan 4. Percaya kepada pemungutan pajak yang dialokasikan kembali pada rakyat 5. Percaya kepada pihak pemungut pajak (fiskus)  <b>(Purnamasari, 2016)</b>	5 poin skala likert, 1 untuk TS hingga 5 untuk SS

### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dalam bentuk *survey*. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan sesuai dengan bentuknya yang dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika (Sugiyono, 2015:13).

### 3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data primer. Yang mana data primer merupakan data yang didapat peneliti secara langsung dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kutacane.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket yang di dalamnya terdapat beberapa pernyataan yang sudah disusun yang nantinya diberikan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KP2KP Kutacane untuk diisi. Menurut Sugiyono (2015:193), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi/menyebarkan angket kepada para responden dengan pertanyaan atau pernyataan yang telah tersusun. Kuesioner diberikan kepada responden wajib pajak yang ditemui secara langsung atau secara tidak sengaja sedang berada di KP2KP Kutacane, sehingga apabila saat responden ada pertanyaan mengenai hal yang tidak mereka pahami saat mengisi kuisisioner penulis akan langsung dapat menjawab pertanyaan tersebut.

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Lubis dkk (2017:21) Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, statistik deskriptif merupakan bidang ilmu pengetahuan statistik yang mempelajari tata cara penyusunan dan penyajian suatu data yang dikumpulkan dalam satu penelitian .

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

Menurut Lubis dkk (2017:52) Uji kualitas data merupakan uji yang mengukur keterandalan dan akurasi dari suatu data. Uji kualitas data terdiri dari 2 jenis yaitu uji Reliabilitas dan uji Validitas. Berikut dibawah ini akan dijelaskan jenis uji kualitas data.

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Menurut Lubis dkk (2017:52) uji Validitas merupakan uji yang digunakan untuk melihat sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian harus memiliki validitas yang tinggi, yang berarti data menunjukkan tingkat akurasi yang tinggi dan tidak berbeda jauh antara situasi nyata dengan apa yang telah diperoleh. Beberapa jenis tes validitas digunakan untuk menguji kebaikan dari suatu alat ukur menggunakan istilah yang berbeda untuk menunjukkan mereka. Beberapa jenis pendekatan dasar untuk membangun validitas adalah *face validity*, *content validity*, *criterion validity*, dan *construct validity*.

Untuk mengukur validitas sebuah data penelitian digunakan korelasi *rank spearman* dan korelasi *Pearson product moment*. Perbedaannya terletak pada jumlah data yang akan digunakan, korelasi *rank spearman* cocok digunakan untuk data dengan sampel kecil, sedangkan korelasi *Pearson product moment* digunakan untuk pemilihan data yang berjumlah besar. Selain itu, korelasi *Pearson product moment* cocok digunakan untuk statistik parametric, sebaliknya, korelasi *rank spearman* digunakan untuk statistik nonparametric.

Kedua korelasi memiliki nilai antara nilai -1 sampai 1. Semakin mendekati 1, maka korelasi semakin kuat sedangkan semakin mendekati nol maka korelasi antara dua variabel semakin rendah. Sedangkan tanda koefisien korelasi

menunjukkan arah hubungan, tanda *negative* menunjukkan hubungan yang berkebalikan dan tanda *positive* menunjukkan hubungan yang searah. Berkebalikan artinya semakin meningkat nilai suatu variabel maka variabel lainnya semakin menurun. Searah artinya semakin meningkat nilai suatu variabel maka variabel lainnya ikut meningkat (Zikmund, 2003:368).

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Lubis dkk (2017:48) uji Reliabilitas adalah uji untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yang handal dan dapat dipercaya. Reliabilitas mengindikasikan stabilitas dan konsistensi dari suatu alat ukur atau instrumen terhadap konsep dan membantu untuk menilai kebaikan suatu alat ukur tersebut. Ada beberapa cara untuk menentukan tingkat reliabilitas alat ukur, yaitu: *uji-retest*, *parallel-form*, *form equivalence coefficients*, dan *internal consistency* (konsistensi internal).

Kemudian Lubis dkk (2017:49) menjelaskan bahwa Konsistensi internal terlihat dari adanya indikasi homogenitas (kesetaraan) suatu item dalam suatu konstruksi alat ukur. Dengan kata lain item harus secara mandiri dapat mengukur konsep yang sama sehingga responden mengartikan arti keseluruhan yang sama pula untuk masing-masing item pada suatu kuesioner. Tes yang paling populer dari konsistensi internal adalah *cronbach alpha* ( $\alpha$ ).

Menurut Hair *et.al* (2010:49), Reliabilitas *cronbach alpha* diklasifikasikan berdasarkan indeks klasifikasi nya yaitu:

1. Jika nilai  $\alpha$  lebih dari 0.9, maka dikategorikan sangat baik atau 34ertic sempurna.
2. Jika nilai  $\alpha$  diantara 0.8 dan 0.9, maka dikategorikan baik.
3. Jika nilai  $\alpha$  diantara 0.7 dan 0.8, maka dikategorikan cukup baik.
4. Jika nilai  $\alpha$  diantara 0.6 dan 0.7, maka dikategorikan moderat atau sedang.

5. Jika nilai  $\alpha$  kurang dari 0.6, maka hal ini mengindikasikan bahwa alat ukur yang digunakan memiliki tingkat reliabilitas yang rendah.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut Lubis dkk (2017:84) Uji normalitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal, jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel namun pada nilai residunya.

Uji normalitas dapat digunakan dengan uji *histogram*, uji normal *P Plot*, uji *chi square*, *skewness* dan *kurtosis*, atau uji *Kolmogorovsmirnov*. Seorang peneliti dapat memilih pengujian yang akan digunakan, karena tidak ada metode yang paling baik atau paling tepat. Hanya saja dapat dilakukan lebih dari satu pengujian untuk melihat kepastian dari normalitas nilai residunya.

#### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Mutia (2014:18) menyatakan bahwa Untuk menguji adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *variance inflantion factor* (VIF) dan toleransi. Jika  $VIF < 10$  dan *tolerance*  $> 0,1$  maka tidak terjadi multikolinearitas tapi jika  $VIF > 10$  dan *tolerance*  $> 0,1$  maka terjadi multikolinearitas.

#### 3.6.3.3 Uji Heteroskedasitas

Menurut Santoso (2004:208) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidak heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara prediksi dengan residualnya. Dasar analisis uji heteroskedastisitas:

1. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini uji regresi menggunakan Analisis regresi berganda, menurut Ghozali (2005) pengertian analisis regresi berganda adalah ilmu yang menunjukkan suatu ketergantungan antara variabel dependen (variabel terikat) dengan variabel lainnya dengan maksud meramalkan dan mengestimasi jumlah rata-rata populasi dan nilai variabel bebas berdasarkan poin variabel bebas yang diketahui.

Model hubungan tingkat kepatuhan dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan, norma sosial dan kepercayaan kepada pemerintah dapat disusun dalam persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

Keterangan:

Y = tingkat kepatuhan wajib pajak

a = konstanta

$b_{1,2,3}$  = koefisien regresi, merupakan besarnya perubahan variabel dependen akibat perubahan variabel independen.

X<sub>1</sub> = modernisasi sistem administrasi perpajakan

X<sub>2</sub> = norma sosial

X<sub>3</sub> = kepercayaan kepada pemerintah

e = kesalahan residual (error)

Data dan informasi yang diperoleh dari perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini dianalisis agar dapat memecahkan masalah dan membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dengan menggunakan teknik analisis.

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Mutia (2014:17) Uji statistic *t-test* pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Kaidah keputusan yaitu:

1. Jika,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas yaitu modernisasi sistem administrasi, norma sosial, dan kepercayaan kepada pemerintah dengan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau ( $\alpha$ )=0,05.

#### 3.6.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Mutia (2014:17) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

#### 3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Mutia (2014:17) Uji  $R^2$  merupakan pengujian terhadap model yang dibentuk untuk melihat seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti

terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  mempunyai range nilai 0 sampai dengan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin bagus model regresi dan semakin kecil nilai  $R^2$  maka variabel bebas yang digunakan terhadap variabel terikat semakin kecil.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kutacane.
2. Norma Sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP Kutacane.
3. Kepercayaan Kepada Pemerintah tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KP2KP kutacane.
4. Berdasarkan hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KP2KP Kutacane.

#### 5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat memberikan ilmu baik secara teori maupun praktik mengenai pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah terhadap kepatuhan Wajib Pajak KP2KP Kutacane. Hal tersebut juga dapat diterapkan di dalam maupun di lapangan.

2. Bagi KP2KP Kutacane

Dalam hal ini KP2KP Kutacane harus tetap meningkatkan kinerja dalam menambah sarana dalam memberi informasi tentang perpajakan. Kemudian KP2KP Kutacane agar juga dapat menjadi wadah dalam meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dimana pajak yang diberikan masyarakat benar-benar digunakan untuk kepentingan Negara. KP2KP Kutacane tetap mengedukasi masyarakat bahwa pajak itu penting dalam pembangunan Negara dengan demikian tingkat kepatuhan pajak dapat meningkat.

3. Bagi peneliti lainnya, peneliti menyarankan agar menambah jumlah variabel terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan dilakukan pada Kantor pajak lainnya. Karena seluruh variabel bebas pada penelitian ini Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah di KP2KP Kutacane sebesar 0,211 atau 21.1%, sisanya sebesar 0,799 atau 79,9% diluar variabel ini yaitu kesadaran wajib pajak, motivasi wajib pajak, sosialisasi pajak, tingkat ekonomi, sikap fiskus, sikap rasional, dan hukum pajak agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi sehingga dapat menggambarkan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adzani, D. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara). *Skripsi*. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Ajzen, I. 2011. *The Theory of Planned Behaviour: Reaction and Reflections*. Jurnal psikologi & kesehatan 26:1115
- Alvin, A. 2014. Pengaruh Sikap Norma Subyektif, dan Kontrol Perilaku Yang Dipersepsikan Staff Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Badan. *Jurnal Pajak dan Akuntansi* 4:2.
- Amah, N., Dkk. 2018. Efektivitas Dan Efisiensi Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Seminar online nasional ekonomi akuntansi dan manajemen*. Universitas Islam, Madura.
- Arifah., dkk. 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 ). *Jurnal ekonomi akuntansi* 3:4-5.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. PT. Rineka Cipta, Bandung.
- Balkis, S. 2020. Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Perlindungan Atas Persediaan Barang pada PT Matahari Department Store, Tbk Cabang Manhattan Time Square Medan. *Skripsi*. Universitas Medan Area, Medan.
- Damayanti, L.D dan Nik Amah. (2018). Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Dan Pengampunan Pajak. *Jurnal akuntansi dan pendidikan* 7: 57-71.
- Darmayasa, I.G dan Putu E.S. 2016. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi* 14:1.
- Direktorat Jendral Pajak. 2020. *Reformasi Sistem Perpajakan Indonesia*, Jakarta.
- Effendi, I., dkk. (2018). *Perpajakan Indonesia Teori dan Kasus*. Madenatera, Medan.
- Eddy, T. (2007). Pengaruh Etika Wajib Pajak, Norma-Norma Sosial dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Bagian Timur. *Tesis*. Universitas Airlangga, Surabaya.

- Faizal, S., dkk. 2017. *Perception on justice, trust, and tax. Kasetsart journal of social.*
- Febrianti, D. 2020. Pengaruh Religiusitas, Persepsi Keadilan Pajak Dan Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Persepsi Tax Morale Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Akuntansi Stie Perbanas Surabaya Dan Stiesia). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.*
- Flassy, D.J, dkk. 2009. *Modal Sosial: Unsur-unsur Pembentuk.* Kelembagaan DAS, wordpress.
- Freddy Daulat. 2013. Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. *Jurnal ekonomi* 4:132.
- Gerungan, W. A. 2004. *Psikologi sosial.* PT Refika Aditama, Bandung.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Edisi 5 Cetakan V. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guritno, S & Sri Mintosih. 1997. *Pengetahuan Sikap Kepercayaan dan Perilaku Budaya Tradisional pada Generasi Muda di Kota Surabaya.* Direktorat Jendral Pajak, Surabaya.
- Hair, J. F., et. al. 2010. *Multivariate Data Analysis.* New Jersey, USA: Pearson Education.
- Hana, N. 2017. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Kanwil Djp Jatim I Dan Jatim II. *Artikel ilmiah.*
- Herlambang, C & Dini, W. 2020. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 9:2.
- Ida, M & Rusmanto. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal ekonomi dan bisnis* 8:2.
- Juwanti, F.R. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan pada Pemerintah dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. *Skripsi Akuntansi syariah.* Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta.

- Kementerian Keuangan. 2020. *Laporan Tahunan Keuangan*, Jakarta.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Ed. 4. Jakarta: Erlangga.
- Lauer, R.H. 1993. *Perspektif Tentang Perubahan Sosial*. Edisi Kedua. PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Lubis, Z., dkk. 2017. *Panduan Praktis Praktikum SPSS*. Medan: penerbit Universitas Medan Area.
- Lubis, Z., & Osman, A. (2015). *Statistika Dalam Penyelidikan Sains Sosial*. Kangar, Malaysia: Penerbit UniMAP.
- Mutia, S. P. T. 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. *Jurnal Akuntansi* 2:4.
- Nurmantu, S.2005.*Pengantar Perpajakan*.edisi 3.Granit.Jakarta.
- Nurul, G. 2010. Analisis Pengaruh Kecerdasan Spritual, Kinerja Pelayana Perpajakan Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi Dikantor Pelayanan Pajak Kanwil Jakarta Selatan). *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Pandiangan, L. (2008). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Palembang: Elex Media Komputindo.
- Poli, C.M dan Jullie J.S. 2017. Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kotamobagu. *Jurnal EMBA* 5:2.
- Purnamasari, A. 2016. Pengaruh Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Kepada Pemerintah dan Hukum, Serta Nasionalisme Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PBB-P2. *Jurnal Akuntansi* 2:5.
- Qodariah, I. N. A, dkk. 2018. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah MEA* 2:3.
- Rahayu S dan Ita S.L. 2009. Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X"). *Jurnal Akuntansi* 1:2.

- Rosanna, E. 2011. Modernisasi dan Perubahan Sosial. *Jurnal Tapis* 7:46
- Sapriadi, D. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb (Pada Kecamatan Selupu Rejang). *Artikel ilmiah*.
- Sarunan, W.K. 2015. Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA* 3:4.
- Sarwono, S.W. 2008. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sekaran, U. 2003. *Research Methods for Bussiness*. New York, USA: Hermitage Publishing Services.
- Sofyan, M. T. 2005. Pengaruh Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara, Tangerang.
- Subana, dkk. 2005. *Statistik Pendidikan*. Pustaka Setia, Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Zikmund, W. G. 2003. *Sample Designs and Sampling Procedures. Business Research Methods*, 368.

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

Medan, 23 Februari 2021

Kepada Yth : Bapak/Ibu/Sdr(i) Responden (Wajib Pajak)

Di

Tempat

Dalam rangka memenuhi syarat akhir penyelesaian program pendidikan S1 departemen Akuntansi, maka saya:

Nama : Sri Devi

NPM : 178330058

Selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area mengajukan kuesioner ini dengan tujuan untuk mengetahui "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kutacane".

Sehubungan dengan hal di atas, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i agar meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian yang saya lakukan.

Saya sepenuhnya menjamin kerahasiaan identitas responden. Atas perhatian dan waktu yang diberikan saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Sri Devi

Peneliti

**Karakteristik responden Wajib Pajak:**

Nama Bapak/Ibu : .....(Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita

Usia : .....

Tingkat Pendidikan : a. SMA/SMK b. D3 c. S1  
d. S2 e. S3 f. Lainnya

Status : a. Belum Menikah b. Menikah

Lama Menjadi Wajib Pajak : a. <1 Th b. 1-3 Th c. 3-7 Th  
d. 7-10 Th e. >10 Th**Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda centang (✓) pada kotak yang tersedia untuk masing-masing jawaban pertanyaan kuesioner yang merupakan pilihan terbaik menurut Bapak/Ibu. Tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan Kepatuhan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Pajak, Norma Sosial dan Kepercayaan Kepada Pemerintah.

Keterangan:

5 : Sangat Setuju (SS)

4 : Setuju (S)

3 : Netral (N)

2 : Kurang Setuju (KS)

1 : Tidak Setuju (TS)

**Bagian I: Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak**

No	Pernyataan	SS	S	N	KS	TS
1.	Saya dengan sukarela mendaftarkan diri menjadi wajib pajak di KP2KP Kutacane.					
2.	Saya mengisi SPT dengan baik dan benar serta melaporkannya tepat waktu.					
3.	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.					
4.	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak.					
5.	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.					
6.	Saya membayar pajak sebagai bentuk dukungan dalam pembangunan Negara.					

**Bagian II : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

No	Pernyataan	SS	S	N	KS	TS
	Fiskus (pegawai pajak) Memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada wajib pajak.					
	Fiskus (pegawai pajak) memberitahukan peraturan perpajakan yang baru dan					

	mengawasi ketaatan wajib pajak.					
	Wajib pajak dilayani dengan adanya pelayanan yang baik dan jelas.					
4.	Saya lebih mudah mendapatkan informasi perpajakan melalui digitalisasi pajak saat ini.					
5.	Penerapan e-system pajak saat ini memudahkan saya melaksanakan kewajiban perpajakan saya.					
6.	Penyelesaian administrasi perpajakan ditangani secara cepat.					

### Bagian III : Norma Sosial

No	Pernyataan	SS	S	N	KS	TS
1.	Saya Taat membayar pajak untuk menjadi contoh yang baik agar lingkungan melihat dan melakukannya kembali.					
2.	Saya merasa malu dengan lingkungan sekitar apabila saya tidak membayar pajak .					
3.	Saya taat membayar pajak karena lingkungan sekitar saya juga taat membayar pajak.					
4.	Saya membayar pajak karena ingin pembangunan daerah menjadi lebih baik.					
5.	Publik figur melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik sehingga memotivasi saya membayar pajak.					
6.	Kemajuan sosial yang semakin modern memberikan saya kesadaran pentingnya membayar pajak sebagai bentuk kecintaan terhadap bangsa dan Negara.					

### Bagian IV : Kepercayaan Kepada Pemerintah

No	Pernyataan	SS	S	N	KS	TS
1.	Saya memiliki motivasi untuk membayar pajak karena wakil rakyat atau walikota dan pejabat-pejabat daerah sudah menjalankan fungsi dan wewenangnya dengan baik.					
2.	Sistem hukum yang ada telah diterapkan dengan baik, benar, adil dan bijaksana.					
3.	Saya percaya bahwa ketika terjadi pelanggaran yang dilakukan petugas maupun wajib pajak telah dijatuhi hukuman secara adil.					
4.	Saya percaya bahwa pajak yang sudah saya bayar benar-benar digunakan untuk kesejahteraan masyarakat.					

5.	Saya percaya bahwa fiskus (pemungut pajak) memotong pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya.					
6.	Saya percaya bahwa Sistem keuangan Negara dikelola dengan efisien dan transparan sehingga penerimaan perpajakan dapat disalurkan secara efektif dan efisien.					



## LAMPIRAN 2 TABULASI SKOR DATA VARIABEL X1, X2, X3 dan Y

### Distribusi Jawaban Responden Penelitian

#### Variabel X1 (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan)

No Responden	Item Pernyataan						Total Skor Jawaban
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1.	4	4	4	4	4	5	25
2.	4	3	4	3	3	4	21
3.	4	4	5	5	4	4	26
4.	4	4	5	5	4	5	27
5.	4	4	3	4	5	4	24
6.	4	4	4	5	5	4	26
7.	5	4	3	5	4	3	24
8.	4	3	4	4	5	4	24
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	4	4	4	4	4	5	25
11.	4	4	4	5	5	4	26
12.	4	4	4	3	3	3	21
13.	4	4	4	3	3	3	21
14.	4	5	4	3	5	4	25
15.	4	5	4	5	3	4	25
16.	4	3	5	3	4	5	24
17.	4	3	5	3	4	5	24
18.	3	3	3	3	3	4	19
19.	3	3	3	3	3	4	19
20.	3	3	3	3	3	4	19
21.	5	5	5	5	5	5	30
22.	5	4	4	5	5	5	28
23.	3	4	3	4	5	2	21
24.	3	4	3	3	5	2	20
25.	4	4	4	4	4	4	24
26.	4	4	4	4	4	4	24
27.	5	5	4	4	5	4	27
28.	5	5	4	4	5	4	27
29.	4	4	5	4	4	4	25
30.	4	4	5	4	4	4	25
31.	4	4	4	4	3	4	23
32.	4	4	4	4	3	4	23
33.	4	5	5	4	4	4	26
34.	4	5	5	4	4	4	26
35.	4	4	4	4	3	4	23
36.	5	5	5	5	3	4	23
37.	4	4	4	3	4	4	23
38.	4	4	4	3	4	4	23

39.	4	4	4	4	4	5	25
40.	4	4	4	4	4	4	24
41.	3	4	3	3	5	3	21
42.	4	4	4	4	4	4	24
43.	4	3	4	4	4	4	23
44.	4	4	5	5	5	5	28
45.	3	3	4	5	5	5	25
46.	1	2	3	4	4	5	19
47.	3	3	4	3	4	4	21
48.	5	4	5	4	5	5	28
49.	2	3	4	4	4	4	21
50.	4	4	4	5	5	5	27
51.	4	4	4	4	3	4	23
52.	3	4	3	4	5	4	23
53.	4	4	4	3	4	4	23
54.	4	4	4	4	4	5	25
55.	4	5	4	3	3	4	23
56.	4	4	5	5	4	4	26
57.	4	3	4	3	4	5	23
58.	4	4	4	4	5	4	25
59.	3	3	4	4	4	2	20
60.	4	4	4	4	4	3	23
61.	4	4	4	4	5	4	25
62.	4	4	4	4	4	3	23
63.	4	4	5	5	5	4	27
64.	4	4	4	4	5	4	25
65.	4	3	3	4	5	4	23
66.	4	4	4	4	4	3	23
67.	4	3	4	4	5	4	24
68.	4	3	4	4	4	3	22
69.	4	4	4	4	5	3	24
70.	3	3	4	4	5	4	23
71.	4	4	3	4	4	3	22
72.	4	4	3	4	4	3	22
73.	4	5	5	4	4	4	26
74.	4	4	4	4	3	4	23
75.	4	4	5	4	4	4	25
76.	5	5	4	4	5	4	27
77.	5	5	4	4	5	4	27
78.	4	4	4	4	4	4	24
79.	3	4	3	4	5	2	21
80.	3	3	3	3	3	4	19
81.	4	3	5	3	4	5	24
82.	5	4	3	5	4	5	26
83.	4	4	5	5	4	5	27
84.	4	3	4	3	3	4	21

85.	4	3	4	3	4	5	23
86.	3	3	4	3	4	4	21
87.	3	3	4	5	5	5	25
88.	4	4	5	5	5	5	28
89.	3	4	3	3	5	3	21
90.	4	4	4	4	4	4	24
91.	4	4	4	4	4	5	25
92.	4	4	4	3	4	4	23
93.	4	4	4	3	4	4	23
94.	4	4	4	4	3	4	23
95.	4	4	4	4	3	4	23



**Distribusi Jawaban Responden Penelitian**  
**Variabel X2 (Norma Sosial)**

No Responden	Item Pernyataan						Total Skor Jawaban
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1.	4	4	4	4	4	4	24
2.	3	4	3	3	3	2	18
3.	4	4	4	4	4	4	24
4.	5	3	4	5	4	5	26
5.	4	3	3	5	2	1	18
6.	4	3	3	5	2	4	21
7.	5	4	4	5	5	3	26
8.	4	3	2	5	3	4	21
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	3	3	2	5	3	4	20
11.	4	4	2	5	3	5	23
12.	4	3	2	4	3	3	19
13.	4	3	2	4	3	3	19
14.	4	3	4	3	4	4	22
15.	4	3	4	3	4	4	22
16.	3	4	4	4	3	4	22
17.	3	4	4	4	3	4	22
18.	4	3	1	3	3	3	17
19.	4	3	1	3	3	3	17
20.	4	3	1	3	3	3	17
21.	5	4	4	5	2	4	24
22.	5	4	4	5	2	4	24
23.	3	4	4	4	2	4	21
24.	3	4	4	4	2	4	21
25.	4	4	4	4	3	3	22
26.	4	4	4	4	3	3	22
27.	5	5	5	5	4	5	29
28.	5	5	2	5	4	5	26
29.	5	4	3	4	3	3	22
30.	5	4	3	4	3	3	22
31.	4	2	4	4	4	4	22
32.	4	3	4	4	4	4	23
33.	4	5	4	4	4	5	26
34.	4	5	4	4	4	5	26
35.	5	5	5	5	5	5	30
36.	5	5	5	5	5	5	30
37.	5	5	5	5	5	5	30
38.	5	5	5	5	5	5	30
39.	5	3	4	4	4	5	25
40.	4	4	3	4	3	3	21
41.	4	3	2	5	2	5	21

42.	4	4	4	4	4	4	24
43.	4	3	2	5	2	4	20
44.	5	5	5	5	5	5	30
45.	4	4	2	5	3	5	23
46.	5	5	1	5	3	4	23
47.	3	5	3	4	4	4	23
48.	4	5	2	3	3	5	22
49.	5	5	2	4	3	5	24
50.	5	4	4	5	4	5	27
51.	4	3	2	4	2	5	20
52.	4	5	1	5	1	3	19
53.	4	4	2	4	2	5	21
54.	4	2	4	5	4	4	23
55.	4	3	4	3	4	4	22
56.	4	4	4	4	4	4	24
57.	4	5	4	2	3	3	21
58.	5	4	4	5	4	5	27
59.	4	4	3	4	2	4	21
60.	3	2	1	4	1	5	16
61.	4	3	3	5	3	5	23
62.	5	4	4	5	4	5	27
63.	4	3	3	5	4	5	24
64.	4	3	3	5	4	5	24
65.	4	3	2	5	2	5	21
66.	4	3	2	4	4	4	21
67.	3	3	2	4	2	4	18
68.	4	3	2	4	1	5	19
69.	5	4	3	5	2	5	24
70.	4	3	2	5	2	4	20
71.	4	3	2	4	1	5	19
72.	4	3	2	4	1	5	19
73.	4	5	4	4	4	5	26
74.	4	3	4	4	4	4	23
75.	5	4	3	4	3	3	22
76.	5	5	2	5	4	5	26
77.	5	5	5	5	4	5	29
78.	4	4	4	4	3	3	22
79.	3	4	4	4	2	4	21
80.	4	3	1	3	3	3	17
81.	3	4	4	4	3	4	22
82.	5	4	4	5	5	3	26
83.	5	3	4	5	4	5	26
84.	3	4	3	3	3	2	18
85.	4	5	4	2	3	3	21
86.	3	5	3	4	4	4	23
87.	4	4	2	5	3	5	23

88.	5	5	5	5	5	5	30
89.	4	3	2	5	2	5	21
90.	4	4	3	4	3	3	21
91.	5	3	4	4	4	5	25
92.	4	2	2	4	2	4	18
93.	5	5	5	5	4	4	28
94.	4	4	4	3	4	4	23
95.	5	5	4	4	4	5	27



**Distribusi Jawaban Responden Penelitian**  
**Variabel X3 (Kepercayaan Kepada Pemerintah)**

No Responden	Item Pernyataan						Total Skor Jawaban
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
1.	4	2	4	4	4	4	22
2.	2	3	3	2	3	3	16
3.	4	4	4	4	4	4	24
4.	4	5	4	4	5	4	26
5.	4	4	4	4	5	4	25
6.	3	3	4	4	5	4	23
7.	4	3	4	5	4	4	24
8.	3	4	3	4	4	4	22
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	2	4	4	4	4	4	22
11.	3	5	4	4	4	4	24
12.	2	3	4	4	4	4	21
13.	2	3	4	4	4	4	21
14.	3	4	2	5	4	3	21
15.	3	4	2	5	4	3	21
16.	4	3	4	5	4	4	24
17.	4	3	4	5	4	4	24
18.	3	4	3	4	4	4	22
19.	3	4	3	4	4	4	22
20.	3	4	3	4	4	4	22
21.	3	3	4	4	4	4	22
22.	3	3	4	4	4	4	22
23.	3	2	4	4	4	4	21
24.	3	2	4	4	4	4	21
25.	3	4	4	3	4	3	21
26.	3	4	4	3	4	3	21
27.	4	5	5	5	5	5	29
28.	4	5	5	5	5	5	29
29.	4	3	3	4	3	4	21
30.	4	3	3	4	3	4	21
31.	3	4	3	4	4	4	22
32.	3	4	3	4	4	4	22
33.	4	4	4	4	4	4	24
34.	4	4	4	4	4	4	24
35.	4	3	2	2	3	2	16
36.	4	3	2	2	3	2	16
37.	4	4	2	3	3	2	18
38.	4	4	2	3	3	2	18
39.	4	4	4	4	4	3	23

40.	2	4	4	3	4	4	21
41.	3	4	2	4	5	4	22
42.	4	4	4	4	4	4	24
43.	2	4	5	4	4	4	23
44.	3	3	4	2	2	3	17
45.	2	3	3	2	3	4	17
46.	2	4	4	3	4	4	21
47.	2	3	4	2	3	4	18
48.	2	3	4	2	3	5	19
49.	2	4	4	3	4	4	21
50.	5	4	4	2	3	3	21
51.	2	3	4	3	4	4	20
52.	2	4	4	3	4	4	21
53.	2	3	4	4	4	2	19
54.	4	4	4	4	4	3	23
55.	3	4	2	5	4	3	21
56.	4	4	4	4	4	4	24
57.	3	3	3	5	5	5	24
58.	4	4	4	4	5	4	25
59.	4	4	4	3	4	2	21
60.	2	2	3	3	4	2	16
61.	4	4	3	4	4	2	21
62.	4	4	4	4	4	4	24
63.	4	4	4	3	4	4	23
64.	4	4	4	5	5	4	26
65.	3	3	4	3	4	3	20
66.	2	3	3	2	4	2	16
67.	3	4	4	4	4	4	23
68.	2	3	4	4	4	3	20
69.	4	4	4	4	4	3	23
70.	2	3	4	2	4	2	17
71.	3	4	4	3	5	4	23
72.	3	4	4	3	5	4	23
73.	4	4	4	4	4	4	24
74.	3	4	3	4	4	4	22
75.	4	3	3	4	3	4	21
76.	4	5	5	5	5	5	29
77.	4	5	5	5	5	5	29
78.	3	4	4	3	4	3	21
79.	3	2	4	4	4	4	21
80.	3	4	3	4	4	4	22
81.	4	3	4	5	4	4	24
82.	4	3	4	5	4	4	24
83.	4	5	4	4	5	4	26
84.	2	3	3	2	3	3	16
85.	3	3	3	5	5	5	24

86.	2	3	4	2	3	4	18
87.	2	3	3	2	3	4	17
88.	3	3	4	2	2	3	17
89.	3	4	2	4	5	4	22
90.	2	4	4	3	4	4	21
91.	4	4	4	4	4	5	25
92.	4	4	2	4	4	2	20
93.	4	4	2	3	3	2	18
94.	4	3	2	2	3	2	16
95.	4	3	2	2	3	2	16



**Distribusi Jawaban Responden Penelitian**  
**Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)**

No Responden	Item Pernyataan						Total Skor Jawaban
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1.	4	4	4	4	5	5	26
2.	4	4	4	4	4	4	24
3.	4	3	4	4	4	5	24
4.	4	4	5	5	4	5	27
5.	5	4	4	4	4	5	26
6.	4	5	4	5	4	5	27
7.	4	5	3	4	5	4	25
8.	4	5	4	4	3	4	24
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	4	4	4	5	4	5	26
11.	5	5	4	4	4	5	27
12.	4	4	4	4	4	4	24
13.	4	4	4	4	4	4	24
14.	4	4	4	5	4	5	26
15.	4	4	4	5	4	5	26
16.	4	4	4	4	4	5	25
17.	4	4	4	4	4	5	25
18.	3	4	3	3	3	3	19
19.	3	4	3	3	3	3	19
20.	3	4	3	3	3	3	19
21.	3	4	4	4	4	5	24
22.	3	4	4	4	4	5	24
23.	4	4	4	4	4	4	24
24.	4	4	4	4	4	4	24
25.	5	5	5	4	4	5	28
26.	5	5	5	4	4	5	28
27.	4	5	5	5	5	4	28
28.	4	5	5	5	5	4	28
29.	5	5	5	5	5	5	30
30.	5	5	5	5	5	5	30
31.	4	4	4	4	4	4	24
32.	4	4	4	4	4	4	24
33.	4	4	4	4	4	5	25
34.	4	4	4	4	4	5	25
35.	4	4	4	4	4	4	24
36.	4	4	4	4	4	4	24
37.	4	4	4	4	4	4	24
38.	4	4	4	4	4	4	24
39.	4	3	4	4	5	4	24
40.	4	4	4	4	4	3	23
41.	4	4	4	5	4	5	26

42.	4	4	4	4	4	4	24
43.	4	4	4	5	4	4	25
44.	5	5	4	4	3	5	26
45.	5	5	4	4	5	4	27
46.	4	4	4	5	5	5	27
47.	4	4	4	5	3	3	23
48.	5	4	4	5	3	4	25
49.	4	4	4	5	3	3	23
50.	3	3	5	4	4	5	24
51.	3	4	4	4	4	5	24
52.	4	4	5	5	4	4	26
53.	4	4	4	5	4	5	26
54.	4	2	4	3	4	4	21
55.	4	4	4	5	4	5	26
56.	4	3	4	4	4	5	24
57.	4	4	4	3	5	5	25
58.	5	5	4	5	5	5	29
59.	4	4	4	5	5	5	27
60.	4	5	4	5	4	5	27
61.	4	4	4	3	4	5	24
62.	4	5	4	4	4	4	25
63.	4	5	4	5	4	5	27
64.	4	5	4	5	5	5	28
65.	4	4	4	4	4	5	25
66.	4	5	4	4	4	4	25
67.	4	5	4	5	4	4	26
68.	3	4	4	5	4	5	25
69.	4	5	4	5	4	5	27
70.	4	4	4	5	5	5	27
71.	2	4	4	4	5	4	23
72.	2	4	4	4	5	4	23
73.	4	4	4	4	4	5	25
74.	4	4	4	4	4	4	24
75.	5	5	5	5	5	5	30
76.	4	5	5	5	5	4	28
77.	4	5	5	5	5	4	28
78.	5	5	5	4	4	5	28
79.	4	4	4	4	4	4	24
80.	3	4	3	3	3	3	19
81.	4	4	4	4	4	5	25
82.	4	5	3	4	5	4	25
83.	4	4	5	5	4	5	27
84.	4	4	4	4	4	4	24
85.	4	4	4	3	5	5	25
86.	4	4	4	5	2	2	21
87.	5	5	4	4	5	4	27

88.	5	5	4	4	3	5	26
89.	4	4	4	5	4	5	26
90.	4	4	4	4	4	3	23
91.	4	3	4	4	5	4	24
92.	4	4	4	4	4	4	24
93.	4	4	4	4	4	4	24
94.	4	4	4	4	4	4	24
95.	4	4	4	4	4	4	24



**LAMPIRAN 3 HASIL UJI STATISTIK****Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	95	19.00	30.00	23.8105	2.32148
Norma Sosial	95	16.00	30.00	22.8000	3.38206
Kepercayaan Kepada Pemerintah	95	16.00	29.00	21.5895	3.05445
Kepatuhan Wajib Pajak	95	19.00	30.00	25.0632	2.19676
Valid N (listwise)	95				

**HASIL UJI KUALITAS DATA****UJI VALIDITAS**

Variabel X1 (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan)

			Correlations						Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan
			X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
Spearmans rho	X1.1	Correlation Coefficient	1.000	.560**	.397*	.327*	.048	.209*	.623**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.001	.642	.042	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X1.2	Correlation Coefficient	.560**	1.000	.235*	.300*	.122	-.132	.512**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.022	.003	.240	.201	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X1.3	Correlation Coefficient	.397**	.235*	1.000	.282*	-.021	.406**	.604**
		Sig. (2-tailed)	.000	.022	.	.006	.839	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X1.4	Correlation Coefficient	.327**	.300**	.282*	1.000	.314*	.230*	.651**
		Sig. (2-tailed)	.001	.003	.006	.	.002	.025	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X1.5	Correlation Coefficient	.048	.122	-.021	.314*	1.000	.063	.465**
		Sig. (2-tailed)	.642	.240	.839	.002	.	.544	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X1.6	Correlation Coefficient	.209*	-.132	.406*	.230*	.063	1.000	.532**
		Sig. (2-tailed)	.042	.201	.000	.025	.544	.	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	Correlation Coefficient	.623**	.512**	.604*	.651*	.465*	.532**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	
	N	95	95	95	95	95	95	95	

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Variabel X2 (Norma Sosial)

		Correlations						Norma Sosial
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
Spearman's rho	X2.1							
	Correlation Coefficient	1.000	.306*	.316*	.472*	.435*	.323*	.669**
	Sig. (2-tailed)	.	.003	.002	.000	.000	.001	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X2.2	Correlation Coefficient	.306*	1.000	.406*	.099	.347*	.122	.560**
	Sig. (2-tailed)	.003	.	.000	.338	.001	.239	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X2.3	Correlation Coefficient	.316*	.406*	1.000	.106	.636*	.120	.708**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.	.307	.000	.248	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X2.4	Correlation Coefficient	.472*	.099	.106	1.000	.127	.453*	.478**
	Sig. (2-tailed)	.000	.338	.307	.	.219	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X2.5	Correlation Coefficient	.435*	.347*	.636*	.127	1.000	.194	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.219	.	.060	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X2.6	Correlation Coefficient	.323*	.122	.120	.453*	.194	1.000	.523**
	Sig. (2-tailed)	.001	.239	.248	.000	.060	.	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
Norma Sosial	Correlation Coefficient	.669*	.560*	.708*	.478*	.777*	.523*	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	95	95	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Variabel X3 (Kepercayaan Kepada Pemerintah)

## Correlations

			X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Kepercayaan Kepada Pemerintah
Spearman's rho	X3.1	Correlation Coefficient	1.000	.301**	.029	.354**	.089	-.013	.485**
		Sig. (2-tailed)	.	.003	.783	.000	.391	.901	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X3.2	Correlation Coefficient	.301**	1.000	.170	.253*	.447**	.177	.537**
		Sig. (2-tailed)	.003	.	.099	.013	.000	.086	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X3.3	Correlation Coefficient	.029	.170	1.000	.179	.371**	.440**	.506**
		Sig. (2-tailed)	.783	.099	.	.083	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X3.4	Correlation Coefficient	.354**	.253*	.179	1.000	.605**	.478**	.746**
		Sig. (2-tailed)	.000	.013	.083	.	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X3.5	Correlation Coefficient	.089	.447**	.371**	.605**	1.000	.470**	.731**
		Sig. (2-tailed)	.391	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
	X3.6	Correlation Coefficient	-.013	.177	.440**	.478**	.470**	1.000	.669**
		Sig. (2-tailed)	.901	.086	.000	.000	.000	.	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Kepercayaan Kepada Pemerintah	Correlation Coefficient	.485**	.537**	.506**	.746**	.731**	.669**	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	
	N	95	95	95	95	95	95	95	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

## Correlations

			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Kepatuhan Wajib Pajak
Spearman's rho	Y.1	Correlation Coefficient	1.00	.483**	.390**	.217*	.151	.252*	.600**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.035	.143	.014	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Y.2		Correlation Coefficient	.483**	1.00	.253*	.300**	.212*	.110	.652**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.014	.003	.039	.288	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Y.3		Correlation Coefficient	.390**	.253*	1.00	.440**	.305**	.308**	.565**
		Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.000	.003	.002	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Y.4		Correlation Coefficient	.217*	.300**	.440**	1.00	.191	.262*	.606**
		Sig. (2-tailed)	.035	.003	.000	.000	.064	.010	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Y.5		Correlation Coefficient	.151	.212*	.305**	.191	1.00	.230*	.483**
		Sig. (2-tailed)	.143	.039	.003	.064	.000	.025	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Y.6		Correlation Coefficient	.252*	.110	.308**	.262*	.230*	1.00	.627**
		Sig. (2-tailed)	.014	.288	.002	.010	.025	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95
Kepatuhan Wajib Pajak		Correlation Coefficient	.600**	.652**	.565**	.606**	.483**	.627**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**UJI RELIABILITAS**

1. Variabel X1 (Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.617	6

2. Variabel X2 (Norma Sosial)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.692	6

5. Variabel X3 (Kepercayaan Kepada Pemerintah)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.707	6

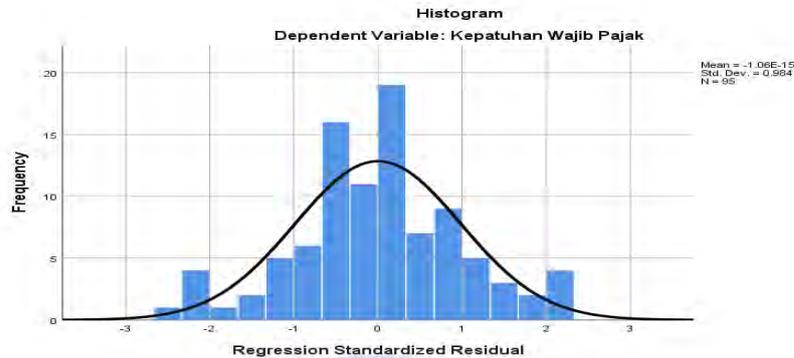
6. Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak)

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.680	6

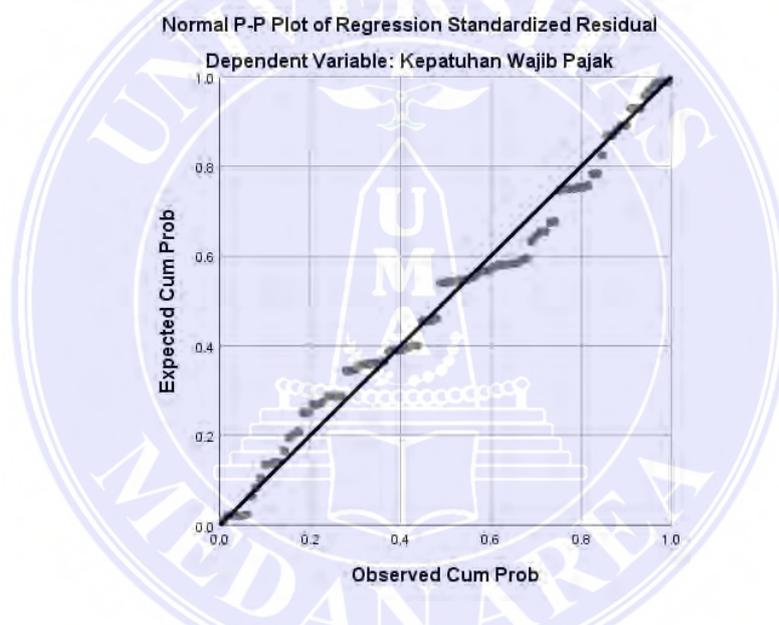
## HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### UJI NORMALITAS

#### Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram



#### Hasil Uji Normalitas Grafik Normal PP Plot



#### Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91855064
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.077
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

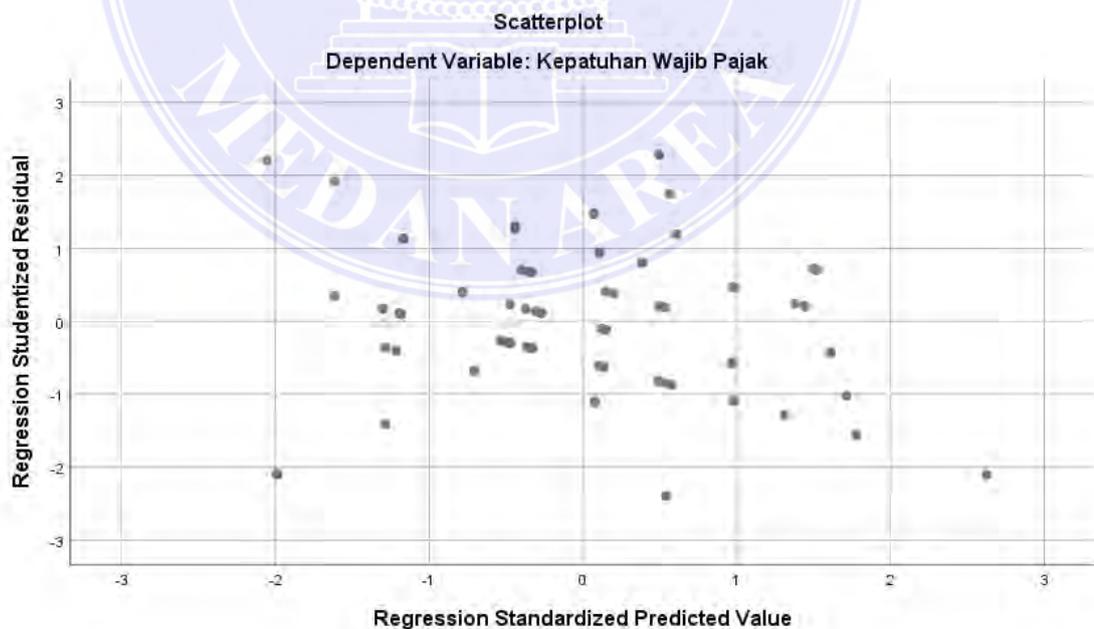
c. Lilliefors Significance Correction.

### UJI MULTIKOLINEARITAS

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.872	2.245		6.179	.000		
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.452	.109	.478	4.136	.000	.629	1.589
	Norma Sosial	-.007	.071	-.011	-.099	.921	.697	1.434
	Kepercayaan Kepada Pemerintah	.027	.070	.038	.390	.698	.885	1.130

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### UJI HETEROSKEDASTISITAS



## HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.872	2.245		6.179	.000		
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.452	.109	.478	4.136	.000	.629	1.589
	Norma Sosial	-.007	.071	-.011	-.099	.921	.697	1.434
	Kepercayaan Kepada Pemerintah	.027	.070	.038	.390	.698	.885	1.130

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

## HASIL UJI HIPOTESIS

### UJI T (PARSIAL)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.872	2.245		6.179	.000
	Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan	.452	.109	.478	4.136	.000
	Norma Sosial	-.007	.071	-.011	-.099	.921
	Kepercayaan Kepada Pemerintah	.027	.070	.038	.390	.698

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

### UJI F (SIMULTAN)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	107.020	3	35.673	9.366	.000 <sup>b</sup>
	Residual	346.601	91	3.809		
	Total	453.621	94			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Sosial, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

### UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 <sup>a</sup>	.236	.211	1.95161

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Kepada Pemerintah, Norma Sosial, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

b. Dependent Variable: Kepatuhan Wajib Pajak

## LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7366878, 7360160, 7364340, 7366707, Fax (061) 7366998  
Kampus II : Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 798 Medan Telp (061) 8225602, 8201994, Fax (061) 8226331  
Email : univ\_medanarea@uma.ac.id Website.uma.ac.id/fakultas.uma.ac.id email.fakultas.ekonomi@uma.ac.id

---

Nomor : 197/FEB.2/01.1/III/2021 01 Maret 2021  
Lamp. :  
Perihal : Izin Research / Survey

Kepada, Yth Pimpinan  
Kanwil DJP Aceh

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di \*Medan, mengharapkan bantuan saudara kepada mahasiswa kami :

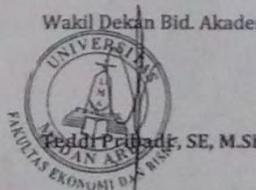
Nama : SRI DEVI  
N P M : 178330058  
Program Studi : AKUNTANSI  
Judul : Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Perpajakan ( KP2KP ) Kutacane

Untuk diberi izin Research / Survey di Instansi yang Saudara pimpin selama Satu Bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu

Dapat kami beritahukan bahwa Research / Survey ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bid. Akademik



**Reddi Prasad, SE, M.Si**

**Tembusan :**

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Pertinggal

## LAMPIRAN 5 SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA**  
**DIREKTORAT JENDERAL PAJAK**  
**KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK ACEH**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUBULUSSALAM**  
**KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI**  
**PERPAJAKAN KUTACANE**

Jl. Iskandar Muda No.10, Kutacane Lama, Babussalam, Kabupaten Aceh Tenggara, Aceh 24651  
 TELEPON 0629-21612; FAKSIMILE 0629-21164; SITUS [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)  
 LAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN KRING PAJAK (021)1500200;  
 EMAIL [pengaduan@pajak.go.id](mailto:pengaduan@pajak.go.id)

---

Nomor	: S-013/WPJ.25/PPK.14/2021	04 Mei 2021
Sifat	: Biasa	
Lampiran	: -	
Hal	: Keterangan Telah Selesai Melaksanakan Riset	

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini:

Nama	: Muhammad Ihsan
Pangkat/Golongan	: Penata/IIIc
Jabatan	: Plt. Kepala Kantor Pelayanan, Penyuluhan Dan Konsultasi Kutacane

Menerangkan Dengan Sesungguhnya, bahwa:

Nama	: Sri Devi
NIM	: 178330058
Jurusan	: Akuntansi
Perguruan Tinggi	: Universitas Medan Area

Telah Selesai Melaksanakan Riset dengan Judul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Norma Sosial, Kepercayaan Kepada Pemerintah, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Kutacane".

Demikian Surat Keterangan ini Dibuat untuk dipergunakan Sebagaimana Mestinya.



Plt. Kepala KP2KP Kutacane

Muhammad Ihsan