

## Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Amrie Firmansyah

Politeknik Keuangan Negara STAN

Harryanto

Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara

Estralita Trisnawati

Magister Akuntansi, Universitas Tarumanagara

Alamat Korespondensi: [amrie@pknstan.ac.id](mailto:amrie@pknstan.ac.id), [harryanto.127212002@stu.untar.ac.id](mailto:harryanto.127212002@stu.untar.ac.id), [estralitat@fe.untar.ac.id](mailto:estralitat@fe.untar.ac.id)

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama  
[13 06 2022]

Dinyatakan Diterima  
[29 06 2022]

**KATA KUNCI:**  
Kepatuhan, Kesadaran, Sanksi, Sosialisasi, Sistem Informasi

**KLASIFIKASI JEL:**  
H21, H24, H26, M38, M40

### ABSTRACT

*This study is related to testing the effect of tax socialization, tax sanctions, and tax awareness on individual taxpayer compliance. In addition, this study also includes information systems as an intervening variable in the relationship between tax socialization and taxpayer compliance, tax sanctions and taxpayer compliance, and the relationship between tax awareness and taxpayer compliance. This study uses a quantitative method approach. Primary data sourced from the results of a questionnaire survey given to respondents was used as research data. Based on purposive sampling, this study used 35 samples based on the results of a completed questionnaire. Hypothesis testing is conducted by using a structural equation model (SEM). This study concludes that tax awareness is positively associated with taxpayer compliance. Meanwhile, tax socialization and tax sanctions do not affect taxpayer compliance. In addition, the information system is positively associated with taxpayer compliance. Meanwhile, information systems can mediate the relationship between tax socialization and individual tax compliance. However, the information system cannot mediate the relationship between tax sanctions and individual taxpayer compliance and between tax awareness and individual taxpayer compliance. This study indicates that the Indonesian Tax Authority needs to increase the use of the website and application-based services in conducting tax socialization.*

Penelitian ini terkait dengan pengujian pengaruh sosialisasi pajak, sanksi pajak, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian ini juga memasukkan sistem informasi sebagai variabel intervening dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak dan hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak serta hubungan antara kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Data primer yang bersumber dari hasil survey kuesioner yang diberikan kepada responden digunakan sebagai data penelitian. Berdasarkan *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan 35 sampel berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi lengkap. Pengujian hipotesis dilakukan dengan *structural equation model* (SEM). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sosialisasi pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, sistem informasi dapat memediasi hubungan sosialisasi pajak dan kepatuhan pajak orang pribadi. Namun, sistem informasi tidak dapat memediasi hubungan sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta hubungan kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini mengindikasikan bahwa Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan penggunaan layanan berbasis website dan aplikasi dalam melakukan sosialisasi pajak.

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang masih berupaya untuk menyelesaikan berbagai permasalahan di sektor pemerintahan. Salah satu permasalahan tersebut adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan (Pink, 2022). Pada tahun 2020, jumlah wajib pajak yang patuh hanya 14,76 juta dari total 19,01 juta (77,63%) (Sembiring, 2021). Tahun 2017 menunjukkan adanya kenaikan kepatuhan wajib pajak diduga karena adanya program *tax amnesty* (Tabel 1). Indonesia menganut sistem perpajakan *self assessment system*, suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melakukan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan sendiri atas jumlah pajak yang harus

dibayar dan telah dihitung sesuai menurut Undang-Undang (Pradana & Firmansyah, 2020; Putra & Firmansyah, 2018).

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap individu dalam merespon secara positif untuk memenuhi kewajiban perpajakan (Pradana & Firmansyah, 2020). Dalam pelaksanaannya, tidak semua wajib pajak mau memenuhi kewajiban perpajakannya dengan menggunakan *self assessment system* (Prameswari, 2019). Kondisi tersebut dapat menghambat Pemerintah dalam memperoleh penerimaan negara dari sektor perpajakan dengan optimal. Namun dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat tidak membayar dan melaporkan pajak berdasarkan realisasi penerimaan pajak sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1.

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Target	70%	72,5%	75%	80%	85%	80%
Realisasi	60%	61%	73%	71%	73%	78%

Sumber: Laporan Tahunan 2020 DJP

Selanjutnya, kepatuhan wajib pajak orang pribadi non karyawan mengalami penurunan paling signifikan di tahun 2020 sebagaimana terdapat pada

Tabel 2. Dengan demikian, tingkat kepatuhan orang pribadi non karyawan perlu diulas lebih lanjut.

Tabel 2.

Uraian	2016	2017	2018	2019	2020
Badan	58,15%	65,14%	58,86%	65,47%	60,16%
Orang Pribadi Karyawan	63,08%	74,86%	71,83%	73,23%	85,41%
Orang Pribadi Non Karyawan	43,83%	61,53%	74,28%	75,93%	52,44%

Sumber: Dtcc (2021)

Penerimaan negara dari sektor pajak yang masih belum optimal mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih relatif rendah. Kepatuhan wajib pajak yang rendah mengakibatkan penerimaan pemerintah dari sektor perpajakan menjadi kurang optimal. Teori atribusi memandang wajib pajak sebagai individu yang mencoba menelusuri hal-hal yang membuat mereka melakukan kewajiban perpajakannya. Perilaku wajib pajak didasarkan pada persepsi wajib pajak terhadap suatu peristiwa yang dialaminya atau dialami individu lain (Kelley, 1973). Sumber atau penyebab suatu individu berperilaku didasarkan pada dua hal, yaitu faktor internal dan faktor eksternal (Robbins & Judge, 2015). Faktor internal adalah faktor yang menyebabkan suatu perilaku yang diyakini berada di bawah kendali atau tingkah laku individu itu sendiri (Robbins & Judge, 2015). Faktor ini akan condong menghasilkan atribusi internal terhadap perilaku seorang individu yang mencerminkan bahwa perilaku seorang individu cenderung dipengaruhi oleh faktor internal. Faktor internal tersebut dapat berupa ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan dari individu tersebut. Faktor eksternal adalah faktor yang menyebabkan suatu perilaku yang diyakini bersumber dari luar diri individu. Individu secara tidak langsung dipaksa berperilaku akibat suatu kondisi tertentu (Robbins & Judge, 2015). Faktor ini cenderung

menghasilkan atribusi eksternal terhadap perilaku seorang individu yang mencerminkan bahwa perilaku seorang individu cenderung dipengaruhi oleh faktor eksternal. Faktor eksternal tersebut dapat berupa peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Kondisi-kondisi tersebut mendorong pembentukan perilaku wajib pajak dalam menghadapi situasi atau kondisi yang mereka alami. Keputusan wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk perilaku individu dalam merespon faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tersebut (Arham & Firmansyah, 2021). Dengan demikian, penelitian kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi perlu diinvestigasi lebih lanjut.

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah menguji kepatuhan wajib pajak orang pribadi di antaranya sosialisasi pajak (Arviana & Indrajati, 2018; Devi & Purba, 2019; Pujilestari et al., 2021; Putri & Nurhasanah, 2019; Rahmat et al., 2020; Samadiartha & Darma, 2017; Sesarista, 2020; Warouw et al., 2015), sanksi pajak (Annisah & Susanti, 2021; Arviana & Indrajati, 2018; Bahri et al., 2018; Ngadiman & Huslin, 2015; Pravasanti & Pratiwi, 2020; Rahmat et al., 2020; Rusmawanti & Wardani, 2015; Sarasawati et al., 2018; Siamena et al., 2017; Tulenan et al., 2017), kesadaran pajak (Arviana & Indrajati, 2018; Nugroho et al., 2016; Patmasari et al., 2016; Sa'diyah et al., 2021; Siamena et al., 2017; Tan et al., 2021; Tulenan et al., 2017),

pelayanan pajak (Ardiyansyah et al., 2016; Ariani & Biettant, 2019; Arviana & Indrajati, 2018; Bahri et al., 2018; Pravasanti & Pratiwi, 2020; Sa'diyah et al., 2021; Tulenan et al., 2017), peraturan perpajakan (Bahri et al., 2018; Fitria & Supriyono, 2019; Mareti & Mulyani, 2019; Pebrina & Hidayatulloh, 2020), teknologi informasi (Annisah & Susanti, 2021; Sa'diyah et al., 2021), keadilan (Sa'diyah et al., 2021), religiositas (Sa'diyah et al., 2021).

Apabila mendasarkan pada teori atribusi, faktor-faktor pengujian yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah faktor internal dan eksternal. Contoh faktor internal adalah kesadaran pajak, sedangkan contoh faktor eksternal adalah sosialisasi pajak dan sanksi pajak. Sosialisasi pajak merupakan salah satu faktor penentu niat dari individu untuk berperilaku karena individu tersebut memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (pihak luar). Sosialisasi pajak merupakan pemberian informasi dan pengetahuan pajak oleh otoritas pajak kepada wajib pajak untuk memotivasi agar wajib pajak memiliki perilaku patuh pajak (Pujilestari et al., 2021). Sementara itu, sanksi pajak merupakan salah satu faktor penentu dorongan seseorang untuk berperilaku, di mana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu kegiatan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut akan berpengaruh. Pemerintah dapat menggunakan sanksi pajak untuk memaksa wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Pujilestari et al., 2021). Sementara itu, kesadaran wajib pajak individu diperlukan dalam memenuhi kewajibannya kepada negara (Tan et al., 2021).

Sosialisasi pajak dilakukan oleh otoritas pajak untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada wajib pajak. Arviana & Indrajati (2018), Pujilestari et al. (2021), Putri & Nurhasanah (2019), dan Rahmat et al. (2020) menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Devi & Purba (2019), Sesarista (2020), Warouw et al. (2015) menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya inkonsistensi hasil pengujian sebelumnya mendorong perlunya pengujian kembali sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan bentuk konsekuensi atas ketidakpatuhan wajib pajak. Arviana & Indrajati (2018), Ngadiman & Huslin (2015), Pravasanti & Pratiwi (2020), Rusmawanti & Wardani (2015), dan Siamena et al. (2017) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Annisah & Susanti (2021), Bahri et al. (2018), Rahmat et al. (2020), Sarasawati et al. (2018), Tulenan et al. (2017) menyimpulkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya inkonsistensi hasil pengujian sebelumnya mendorong pengujian kembali sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak perlu untuk dilakukan.

Kesadaran pajak merupakan kondisi di mana wajib pajak secara sadar berkeinginan untuk memenuhi kewajibannya secara tepat waktu (Tan et al., 2021). Arviana & Indrajati (2018), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Sa'diyah et al. (2021), Siamena et al. (2017), Tulenan et al. (2017) menyimpulkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Tan et al. (2021) menyimpulkan bahwa kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan hasil pengujian dalam penelitian sebelumnya mengakibatkan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak perlu untuk diuji kembali.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini menempatkan sistem informasi sebagai variabel mediasi dalam hubungan variabel independen dan dependen yang masih jarang dilakukan dalam penelitian sebelumnya. Perkembangan teknologi informasi saat ini yang sangat cepat membantu aktivitas masyarakat dan proses bisnis organisasi. Direktorat Jenderal Pajak merupakan otoritas pajak di Indonesia yang bertugas untuk memungut pendapatan negara dari sektor pajak perlu merespon perkembangan teknologi informasi tersebut. Penggunaan sistem informasi dalam bidang perpajakan bertujuan sebagai salah langkah untuk melaksanakan reformasi modernisasi administrasi perpajakan di Indonesia (Istutik & Pertiwi, 2021). Berbagai inovasi dan pengembangan yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Peningkatan kualitas sistem informasi ini dilakukan dengan harapan target penerimaan pajak dapat tercapai. Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Otoritas yaitu penyampaian SPT Tahunan dengan *e-filing*, pendaftaran Wajib Pajak secara online melalui *e-registration*, *e-billing* untuk pembayaran pajak dan adanya contact center dan simplifikasi formulir yang digunakan wajib pajak untuk menyampaikan kewajiban perpajakannya (Kemenkeu RI, n.d.). Dengan adanya sistem yang sudah ada saat ini, diharapkan dapat mempermudah, mempercepat, dan memperluas jangkauan otoritas pajak dalam memonitoring Wajib Pajak. Widiiswa et al. (2021) menyimpulkan bahwa pada saat terjadi pandemi Covid-19, wajib pajak terdorong untuk lebih menggunakan sarana daring dan teknologi dalam menggunakan sistem layanan perpajakan. Selain itu, kualitas sistem informasi yang diterapkan di bidang perpajakan dapat selalu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan perkembangan jaman. Sa'diyah et al. (2021) menyimpulkan bahwa bahwa peningkatan sistem informasi memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas sistem informasi diharapkan dapat memiliki peran dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak atas aktivitas

sosialisasi pajak yang telah dilakukan oleh kantor-kantor pelayanan pajak, sanksi pajak yang dikenakan oleh pemerintah akibat ketidakpatuhan pajak, dan kesadaran pajak bagi wajib pajak.

Penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan literatur di bidang perpajakan khususnya terkait dengan kepatuhan wajib pajak individu di Indonesia. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan bagi Otoritas Pajak di Indonesia dalam meningkatkan kebijakan perpajakan dari wajib pajak orang pribadi.

## **2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Menurut Heider (1958), teori atribusi berhubungan dengan cara individu menjelaskan aktivitas orang lain atau diri mereka sendiri dengan menetapkan suatu kausalitas (sebab akibat) untuk setiap peristiwa yang terjadi. Dalam perkembangannya, teori atribusi dibagi menjadi dua. Pertama, teori atribusi internal adalah faktor sebab akibat yang berada dalam kendali individu seseorang, dan juga dikenal sebagai atribusi disposisional (Schmitt, 2015). Kedua, teori atribusi eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar kendali seseorang, atau juga dikenal sebagai atribusi situasional (Schmitt, 2015).

James & Alley (2002) menyatakan bahwa kepatuhan pajak merupakan suatu tingkatan yang menggambarkan sejauh mana wajib pajak patuh terhadap peraturan perpajakan. Kirchler (2007) membagi kepatuhan pajak menjadi kepatuhan pajak dan ketidakpatuhan pajak. Kepatuhan pajak menggambarkan kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya, sedangkan ketidakpatuhan pajak merupakan kegagalan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik kegagalan tersebut disengaja atau tidak disengaja.

Sosialisasi pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh otoritas perpajakan di suatu negara dalam memberikan pemahaman edukasi baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk tata cara perpajakan dengan menggunakan metode – metode yang tepat kepada masyarakat dan bersifat persuasif khususnya Wajib Pajak (Mardiasmo, 2018). Dari perspektif wajib pajak, sosialisasi merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi niat wajib pajak untuk berperilaku, khususnya terkait dengan kepatuhan pajak yang akan dilakukannya. Wajib pajak akan merespon bahwa sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh otoritas pajak di suatu negara merupakan faktor eksternal yang mendorong wajib pajak untuk berperilaku patuh atau tidak dalam kewajiban perpajakannya. Sosialisasi pajak merupakan usaha pemerintah khususnya otoritas perpajakan dalam memberikan informasi, pengetahuan, dan gambaran serta pemahaman pajak kepada wajib pajak.

Sosialisasi pajak diharapkan dapat mendorong keyakinan wajib pajak untuk memenuhi

kewajiban perpajakannya (Perdana & Dwirandra, 2020). Arviana & Indrajati (2018), Pujilestari et al. (2021), Putri & Nurhasanah (2019), Rahmat et al. (2020) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak menganggap bahwa sosialisasi wajib pajak dapat mendorong keyakinan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Keyakinan tersebut didorong akibat wajib pajak dapat menerima informasi, pengetahuan dan gambaran atas penerapan pajak di suatu negara. Dengan demikian, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan). Wajib Pajak yang melanggar peraturan perundangan akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Resmi, 2019). Dalam teori atribusi, individu dapat berperilaku sesuai dengan faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan dari individu tersebut. Terkait dengan kepatuhan pajak, wajib pajak memiliki niat untuk berperilaku patuh akan kewajiban perpajakannya ketika wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak adalah kondisi yang harus dihindari. Sanksi pajak yang dikenakan oleh otoritas perpajakan dapat mendukung perilaku dan persepsi wajib pajak terkait kewajiban perpajakan yang harus ditanggungnya. Sanksi pajak merupakan suatu langkah berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan. Sanksi administrasi berkaitan dengan kerugian negara seperti denda, bunga, dan kenaikan. Sementara itu, sanksi pidana akan diberikan kepada wajib pajak berupa kurungan atau penjara (Resmi, 2019).

Sanksi pajak dikenakan untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk untuk mematuhi kewajiban perpajakan sebagai warga negara (Pujilestari et al., 2021). Arviana & Indrajati (2018), Ngadiman & Huslin (2015), Pravasanti & Pratiwi (2020), Rusmawanti & Wardani (2015), dan Siamena et al. (2017) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak merespon bahwa sanksi pajak merupakan suatu kondisi yang harus dihindarkan. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang dapat menghambat aktivitas wajib pajak akibat adanya permasalahan dengan otoritas perpajakan. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Teori atribusi menyatakan bahwa salah satu keputusan perilaku individu ditentukan oleh faktor internal (Pradana & Firmansyah, 2020). Salah satu faktor internal terkait dengan kepatuhan wajib pajak

orang pribadi adalah kesadaran wajib pajak. Wajib pajak perlu menyadari akan sesuatu yang sedang atau akan dilakukannya terhadap kepentingan perpajakan yang berpengaruh terhadap dirinya. Kesadaran wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan mengerti tentang perpajakan dari perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak dapat berdampak atas kepatuhan pajak.

Sistem pajak yang diterapkan di Indonesia ialah *self assessment system*, sehingga kesadaran individu wajib pajak terhadap pajak menjadi faktor penting dalam membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran pajak dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Individu dapat menanamkan pemikiran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi mereka dalam menunjang pembangunan negara. Arviana & Indrajati (2018), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Sa'diyah et al. (2021), Siamena et al. (2017), Tulenan et al. (2017) menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman akan pentingnya perpajakan dapat mendorong kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak menyadari bahwa kontribusinya dalam perpajakan dapat mendukung pemerintah untuk meningkatkan pembangunan dalam suatu negara. Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah

H<sub>3</sub>: Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Usaha pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan pajak dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem informasi. Penggunaan teknologi informasi dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem informasi yang disediakan oleh otoritas pajak dalam melayani wajib pajak dapat mendorong persepsi wajib pajak untuk merespon secara positif faktor internal dan faktor eksternal yang dapat mendorong wajib pajak berperilaku patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sosialisasi pajak merupakan salah satu upaya otoritas pajak di Indonesia untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dianggap sebagai kegiatan utama otoritas pajak dalam menyediakan informasi dan perkembangan perpajakan di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi saat ini yang semakin dinamis, aktivitas sosialisasi pajak mendorong perbaikan sistem informasi yang disediakan oleh otoritas pajak. Selain itu, upaya otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan sanksi pajak kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak merupakan salah satu proses bisnis aktivitas perpajakan yang diterapkan oleh otoritas perpajakan. Otoritas pajak yang merupakan perwakilan pemerintah dalam memungut pajak dari masyarakat, perlu meningkatkan kualitas sistem informasinya akibat perubahan proses bisnis saat ini. Selain itu, peningkatkan kualitas sistem informasi merupakan salah satu bentuk peningkatkan

layanan otoritas pajak kepada wajib pajak. Upaya tersebut mendorong kesadaran wajib pajak untuk lebih mematuhi kewajiban perpajakannya.

H<sub>4</sub>: Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi

H<sub>5</sub>: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi

H<sub>6</sub>: Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi.

Sistem informasi sangat cepat dan membantu segala bidang saat ini juga berdampak kepada bidang perpajakan. Penggunaan sistem informasi di perpajakan merupakan suatu langkah reformasi modernisasi administrasi perpajakan yang dilakukan oleh otoritas perpajakan di Indonesia (Istutik & Pertiwi, 2021). Beberapa faktor penting dari modernisasi perpajakan adalah adanya perbaikan proses bisnis yaitu dengan pemanfaatan teknologi informasi sehingga suatu proses akan menjadi jauh lebih efisien (Prastowo, 2017). Sa'diyah et al. (2021) menemukan bahwa teknologi informasi mendorong kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya kemudahan dalam menerapkan sistem teknologi tersebut juga dapat memberikan pengaruh seseorang dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

H<sub>7</sub>: Sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H<sub>8</sub>: Sistem informasi memediasi hubungan antara sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H<sub>9</sub>: Sistem informasi memediasi hubungan antara sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

H<sub>10</sub>: Sistem informasi dapat memediasi hubungan antara kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Data penelitian ini berupa data primer berupa data kuisioner yang diisi oleh responden secara daring dengan menggunakan media Google Form dengan tautan <https://forms.gle/aXqKNx2H45xo7Kmt9>. Responden penelitian ini diambil dari populasi wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek yang terdaftar di KPP Pratama masing - masing. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: (1) Wajib Pajak yang terdaftar NPWP sebagai WP OP aktif; (2) WP orang pribadi yang menjalankan usahanya sendiri; (3) WP OP melaksanakan kewajiban perpajakannya (menghitung, membayar, dan melapor) oleh dirinya sendiri. Adapun jawaban kuisioner menggunakan skala likert dengan enam opsi. Skala likert dengan enam pilihan ini dipilih karena akan menghasilkan kemungkinan kesalahan yang lebih kecil. (Joshi et al., 2015). Adapun penjelasan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dalam Tabel 3.

Data analisis dalam penelitian menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan bantuan aplikasi Smart PLS 3.0. Program Smart-PLS 3.0

memiliki keunggulan yaitu tidak membutuhkan data yang terdistribusi normal dan dapat digunakan dengan jumlah sampel yang sedikit (Hussein, 2015).

Tabel 3  
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Pengukuran
Sosialisasi Pajak (X1) (Arviana & Indrajati, 2018; Pujilestari et al., 2021; Putri & Nurhasanah, 2019; Rahmat et al., 2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan media dalam penyediaan informasi</li> <li>2. Penyediaan bahan dan informasi perpajakan</li> <li>3. Penyediaan informasi oleh petugas di kantor-kantor pelayanan</li> <li>4. Media yang digunakan oleh petugas di kantor-kantor pelayanan</li> <li>5. Penyuluhan oleh kantor-kantor pelayanan pajak</li> </ol>	Likert 1 – 6
Sanksi Pajak (X2) (Arviana & Indrajati, 2018; Bahri et al., 2018; Ngadiman & Huslin, 2015; Sarasawati et al., 2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sanksi sebagai konsekuensi</li> <li>2. Sanksi tegas yang dikenakan</li> <li>3. Sanksi dalam upaya pendisiplinan</li> <li>4. Sanksi sebagai sarana mendidik Wajib pajak.</li> <li>5. Sanksi yang ketat dan sepadan</li> </ol>	Likert 1 – 6
Kesadaran Pajak (X3) (Arviana & Indrajati, 2018; Patmasari et al., 2016; Sa'diyah et al., 2021; Tan et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran dari niat individu</li> <li>2. Kesadaran sebagai warga negara dalam merespon pajak</li> <li>3. Kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan</li> <li>4. Kesadaran untuk berperilaku jujur dalam merespon kewajiban pajak</li> <li>5. Kesadaran atas regulasi perpajakan</li> </ol>	Likert 1 – 6
Sistem Informasi (Y) (Annisah & Susanti, 2021; Sa'diyah et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas sistem informasi pajak yang memadai</li> <li>2. Sistem informasi yang efisien dan efektif</li> <li>3. Sistem informasi yang fleksibel dan mudah digunakan</li> <li>4. Penyediaan aplikasi dalam mempermudah aktivitas perpajakan</li> <li>5. Sistem aplikasi perpajakan yang mudah dipahami</li> </ol>	Likert 1 – 6
Kepatuhan Wajib Pajak (Z) (Pujilestari et al., 2021; Sa'diyah et al., 2021; Tan et al., 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran memperoleh NPWP</li> <li>2. Tidak menunggak pajak</li> <li>3. Hitung dengan benar</li> <li>4. Bayar tepat waktu</li> <li>5. Tidak melakukan pelanggaran</li> </ol>	Likert 1 – 6

#### 4. HASIL PENELITIAN

Penyebaran kuesioner dimulai dari tanggal 18 Maret 2022 sampai dengan tanggal 29 Maret 2022. Total kuisisioner yang dapat digunakan berdasarkan pengembalian dari responden dalam penelitian ini

berjumlah 35. Selanjutnya, Tabel 4 menunjukkan hasil uji validitas atas data yang bersumber dari kuisisioner penelitian. Untuk memenuhi persyaratan item kuisisioner dinyatakan valid adalah nilai factor loadingnya lebih besar dari 0,7 (Hussein, 2015).

Tabel 4  
Hasil Uji Validitas

Item	Kepatuhan Pajak	Kesadaran Pajak	Sanksi Pajak	Sosialisasi Pajak	Sistem Informasi
KWP2	0.928				
KWP3	0.972				
KWP4	0.904				
KWP5	0.945				
KP1		0.820			
KP2		0.801			
KP3		0.893			
KP4		0.793			
KP5		0.876			
SA1			0.805		
SA2			0.882		
SA3			0.935		
SA4			0.928		
SA5			0.846		
SO1				0.820	
SO2				0.903	
SO3				0.858	
SO4				0.813	
SI1					0.837
SI2					0.903
SI3					0.918
SI4					0.951
SI5					0.858

Sumber: data diolah

Sebelumnya, terdapat indikator yang dieliminasi karena nilai loading factor lebih kecil dari 0.7 yakni KWP1 dengan hasil 0.588 & SO5 dengan nilai 0.659. Selanjutnya, Tabel 5 merupakan hasil uji

realibilitas. Variabel laten yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan valid apabila *Composite Reliability* (CR)>0.7 atau Cronbach Alpha>0.7 (Hussein, 2015).

Tabel 5  
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Sosialisasi Pajak (X1)	0,907	0.872
Sanksi Pajak (X2)	0,945	0.927
Kesadaran Pajak (X3)	0,921	0.893
Sistem Informasi (Y)	0,952	0.937
Kepatuhan Wajib Pajak (Z)	0,941	0.915

Sumber: data diolah

Hasil dari statistik deskriptif (Tabel 6) untuk tiap variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6  
Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min	Max	Mean	Median	Std. Dev
Sosialisasi Pajak	35	1.00	6.00	4.99	5.00	0.99
Sanksi Pajak	35	1.00	6.00	4.11	4.00	0.30
Kesadaran Pajak	35	1.00	6.00	4.67	5.00	1.16
Sistem Informasi (SI)	35	1.00	6.00	4.45	4.00	1.27
Kepatuhan Wajib Pajak	35	1.00	6.00	5.07	5.00	0.99

Sumber: data diolah

Selanjutnya adalah hasil ringkasan dari hasil uji hipotesis dalam penelitian ini.

Tabel 7  
 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

	Ori Sampel	T Stat.	P Values	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>
Sosialisasi Pajak → Kepatuhan	-0.155	0,929	0,177		
Sosialisasi Pajak → SI	0.506	3,176	0,001		
Sanksi Pajak → Kepatuhan	0.177	1,169	0,121		
Sanksi Pajak → SI	0.106	0,645	0,260	0.794	0.767
Kesadaran Pajak → Kepatuhan	0.635	3,395	0,000		
Kesadaran Pajak → SI	0.315	1,735	0,042		
Sistem Informasi → Kepatuhan	0.267	1,621	0,053		
Sosialisasi Pajak → SI → Kepatuhan	0.135	1,329	0,092		
Sanksi Pajak → SI → Kepatuhan	0.028	0,749	0,227		
Kesadaran Pajak → SI → Kepatuhan	0.084	1,145	0,126	0.627	0.591

Sumber: data diolah

### Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Devi & Purba (2019), Sesarista (2020), Warouw et al. (2015), namun tidak sejalan dengan Arviana & Indrajati (2018), Pujilestari et al. (2021), Putri & Nurhasanah (2019), dan Rahmat et al. (2020). Sosialisasi pajak yang diberikan oleh otoritas perpajakan merupakan upaya untuk memberikan informasi dan pengetahuan wajib pajak atas perpajakan yang berlaku di dalam satu negara. Sosialisasi pajak merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk menentukan keputusan perilaku kepatuhan atas kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal individu seperti sosialisasi pajak dapat mendorong niat dan keyakinan dalam merespon kewajiban-kewajiban yang perlu dilakukan oleh wajib pajak termasuk pajak. Sosialisasi pajak tidak mengakibatkan wajib pajak yang menjalankan usahanya sendiri atau yang memiliki profesi independen bebas untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun pemerintah telah menyediakan media dan sarana informasi untuk mendukung peningkatan sosialisasi pajak, namun upaya tersebut tidak mengakibatkan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek mematuhi kewajiban pajaknya. Kondisi ini diduga bahwa wajib pajak dalam penelitian ini menganggap bahwa sosialisasi pajak merupakan aktivitas yang normal dilakukan oleh kantor pelayanan pajak. Selain itu, sosialisasi pajak yang dilakukan oleh otoritas pajak di Indonesia masih belum efektif dalam mendorong wajib pajak orang pribadi di wilayah jabodetabek untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Adapun kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah jabodetabek mungkin diakibatkan oleh faktor lainnya selain sosialisasi pajak yang telah dilakukan.

### Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian Annisah & Susanti (2021), Bahri et al. (2018), Rahmat et al. (2020), Sarasawati et al. (2018), Tulenan et al. (2017), namun tidak sejalan dengan Arviana & Indrajati (2018), Ngadiman & Huslin (2015), Pravasanti

& Pratiwi (2020), Rusmawanti & Wardani (2015), Siamena et al. (2017). Sanksi pajak yang diberikan oleh otoritas pajak tidak mengakibatkan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek terdorong untuk melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi kepatuhan sebagai wajib pajak. Sanksi pajak yang diberikan oleh otoritas pajak di Indonesia merupakan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun, hasil pengujian ini tidak mengkonfirmasi hal tersebut. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek bukan diakibatkan akan adanya sanksi pajak, namun oleh faktor lainnya seperti pemahaman atas peraturan perpajakan.

Selain itu, pemahaman wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek terhadap pentingnya kewajiban perpajakan lebih mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya dibandingkan sanksi pajak yang dikenakan oleh otoritas pajak apabila terdapat wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak sebagai konsekuensi yang harus ditanggung oleh wajib pajak yang tidak taat adalah suatu hal yang biasa dilakukan oleh otoritas pajak dalam mendorong kepatuhan wajib pajak.

### Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan Arviana & Indrajati (2018), Nugroho et al. (2016), Patmasari et al. (2016), Sa'diyah et al. (2021), Siamena et al. (2017), dan Tulenan et al., (2017), namun tidak sejalan dengan temuan Tan et al. (2021). Kesadaran pajak merupakan faktor internal yang muncul dari diri individu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak merasa bahwa kesadaran akan kewajiban perpajakan merupakan dorongan niat dari diri sendiri bahwa tindakan untuk memenuhi kewajiban perpajakan adalah suatu hal yang baik dilakukan.

Wajib pajak di wilayah Jabodetabek menganggap bahwa sebagai warga negara yang baik harus memenuhi kewajibannya termasuk kewajiban pajak. Selain itu, informasi terkait dengan perpajakan



sudah banyak diterima oleh wajib pajak di wilayah Jabodetabek. Tingkat edukasi perpajakan di wilayah Jabodetabek diduga juga cukup tinggi. Oleh karena itu, wajib pajak dengan sadar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Pengaruh sosialisasi pajak, sanksi pajak dan kesadaran pajak terhadap sistem informasi**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi. Namun, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap sistem informasi. Upaya otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas sistem informasi dipengaruhi oleh aktivitas sosialisasi pajak yang dilakukan oleh kantor-kantor pelayanan pajak. Selain itu, peningkatan kualitas sistem informasi didorong karena kesadaran pajak masyarakat semakin meningkat. Namun, peningkatan kualitas sistem informasi perpajakan bukan didorong oleh sanksi pajak. Adanya perkembangan teknologi informasi saat ini secara global tidak mengakibatkan bahwa sanksi pajak juga berubah. Sanksi pajak ditetapkan melalui peraturan perundangan sebagaimana penerapan regulasi pada umumnya. Namun, sosialisasi pajak yang merupakan salah satu proses bisnis yang dijalankan oleh otoritas pajak mengakibatkan otoritas pajak perlu untuk meningkatkan kualitas sistem informasi. Praktik-praktik proses bisnis suatu organisasi saat ini sudah mengalami perubahan termasuk otoritas pajak yang menyelenggarakan sosialisasi pajak.

Otoritas pajak menganggap bahwa sosialisasi pajak yang dilakukan dengan meningkatkan kualitas sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi biaya dan efektivitas atas manfaat dari penerapan sistem informasi tersebut. Selain itu, otoritas pajak juga merespon terkait dengan perilaku masyarakat saat ini yang memanfaatkan teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari. Penggunaan teknologi informasi yang lebih mudah diakses oleh masyarakat direspon positif oleh otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas sistem informasi. Upaya ini dilakukan oleh otoritas pajak untuk meningkatkan kesadaran pajak bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **Pengaruh sistem informasi terhadap kepatuhan wajib pajak**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini sejalan dengan temuan Sa'diyah et al. (2021), namun tidak sejalan dengan Annisah & Susanti (2021). Respon dari otoritas pajak atas perkembangan teknologi informasi saat ini adalah dengan meningkatkan sistem informasi. Peningkatan sistem informasi terkait dengan aktivitas perpajakan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem informasi yang lebih memudahkan wajib pajak merupakan faktor eksternal yang direspon positif oleh wajib pajak orang pribadi.

Saat ini, penggunaan sistem informasi berbasis website dan aplikasi adalah suatu hal yang biasa dilakukan oleh masyarakat. Penggunaan sistem informasi tersebut lebih memudahkan aktivitasnya termasuk aktivitas pemenuhan kewajiban perpajakan. Peningkatan kualitas sistem informasi merupakan salah satu bentuk peningkatan layanan otoritas pajak kepada wajib pajak, sehingga terdapat peningkatan kepatuhan wajib pajak atas kewajiban perpajakannya.

#### **Peran mediasi sistem informasi dalam hubungan sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi dan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pengujian sebelumnya menunjukkan bahwa sosialisasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, sistem informasi memiliki dampak mediasi sempurna atas pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang mudah untuk digunakan saat ini. Selain itu, cara-cara sosialisasi dengan menggunakan cara tradisional bukan lagi menjadi perhatian bagi wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek.

Wajib pajak di lingkungan Jabodetabek diduga sudah menggunakan teknologi informasi dalam aktivitasnya sehari-hari. Penggunaan sistem informasi yang memudahkan wajib pajak dalam memahami perkembangan pajak saat ini akan lebih meyakinkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Penerapan teknologi informasi berbasis website dan aplikasi termasuk media sosial saat ini sangat membantu wajib pajak dalam menerima informasi dan pengetahuan atas perkembangan pajak saat ini, terutama batas pembayaran dan pelaporan SPT (Sa'diyah et al., 2021). Penerapan sistem informasi yang mengikuti perkembangan jaman saat ini mengakibatkan sosialisasi pajak dapat berjalan lebih efektif dan mendukung pengembangan modernisasi perpajakan terhadap pelaksanaan kepatuhan wajib pajak.

#### **Peran mediasi sistem informasi dalam hubungan sanksi pajak dan kepatuhan pajak**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap sistem informasi dan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pengujian sebelumnya menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak dapat memberi pengaruh mediasi terhadap sanksi pajak. Sistem informasi tidak dapat meningkatkan fungsi atas sanksi pajak yang diterapkan oleh otoritas perpajakan di Indonesia. Penerapan sanksi pajak seyogyanya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun hasil pengujian sebelumnya tidak mengkonfirmasi hal tersebut.

Peningkatan kualitas sistem informasi perpajakan pun tidak mempengaruhi persepsi wajib pajak di wilayah Jabodetabek untuk memenuhi kewajiban pajaknya akibat adanya sanksi apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak di wilayah Jabodetabek menganggap bahwa sanksi pajak adalah suatu konsekuensi yang biasa terjadi akibat adanya penerapan regulasi tertentu. Tingkat edukasi pajak dan perkembangan informasi pajak yang relatif tinggi di wilayah Jabodetabek mengakibatkan bahwa sanksi pajak bukan merupakan hal utama yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Begitupun halnya dengan peningkatan kualitas sistem informasi yang disediakan oleh otoritas pajak.

#### **Peran mediasi sistem Informasi dalam hubungan kesadaran pajak dan kepatuhan pajak orang pribadi**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap sistem informasi dan sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam pengujian sebelumnya menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak dapat memberi pengaruh mediasi sempurna atas pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perkembangan teknologi saat ini dengan peningkatan kualitas sistem informasi pada proses bisnis perpajakan di Indonesia, tidak mengakibatkan kesadaran wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek menjadi berubah. Wajib pajak orang pribadi menganggap bahwa penerapan sistem informasi dalam mendukung proses bisnis suatu layanan dan pekerjaan suatu organisasi adalah suatu hal yang lumrah dilakukan oleh suatu organisasi termasuk otoritas perpajakan di Indonesia untuk memenuhi tuntutan jaman saat ini.

Hasil pengujian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran pajak wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek tinggi dalam merespon kewajiban pajaknya sebagai warga negara. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek dilandasi oleh kesadaran individu dari wajib pajak tersebut. Hasil pengujian ini mengkonfirmasi bahwa tindakan individu dipengaruhi oleh faktor internal berupa kesadaran individu tersebut dalam menentukan suatu keputusan tertentu, termasuk patuh dalam pemenuhan kewajiban pajaknya. Kondisi ini diduga bahwa tingkat edukasi dan perkembangan informasi pajak yang tinggi dapat mendorong kesadaran wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek untuk mematuhi kewajiban pajaknya.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek menganggap bahwa sosialisasi pajak merupakan aktivitas yang normal dilakukan oleh suatu organisasi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat termasuk otoritas pajak selaku instansi pemerintah di Indonesia. Selain itu, sanksi pajak tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek bukan akibat adanya persepsi dari wajib pajak akan sanksi pajak yang dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Selanjutnya, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jabodetabek diakibatkan oleh kesadaran wajib pajak secara warga negara untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, peningkatan kualitas sistem informasi dapat meningkatkan kepatuhan pajak orang pribadi. Penggunaan teknologi informasi berbasis website dan aplikasi saat ini merupakan suatu hal yang sudah biasa dilakukan oleh masyarakat. Peningkatan sistem informasi pada layanan pajak mengakibatkan peningkatan kepatuhan pajak orang pribadi.

Sistem informasi memiliki dampak yang signifikan atas hubungan sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila dilakukan dengan menggunakan media-media berbasis website dan aplikasi karena penerapan tersebut dapat lebih memudahkan wajib pajak dalam memahami informasi pajak. Namun, sistem informasi tidak memiliki dampak mediasi atas hubungan sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak serta kesadaran pajak dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa Otoritas Pajak di Indonesia perlu meningkatkan kualitas sistem informasi berbasis website dan aplikasi yang mudah digunakan oleh wajib pajak dalam melakukan sosialisasi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

#### **6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN**

Penelitian ini hanya menggunakan sampel dengan jumlah relatif sedikit akibat keterbatasan atas waktu penyebaran kuisioner dan pencarian wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan independen. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah responden untuk meningkatkan jumlah sampel sehingga penelitian selanjutnya dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik dan lebih komprehensif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Annisah, C., & Susanti, S. (2021). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 9(2), 262–272. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p262-272>
- Ardiyansyah, A., Kertahadi, K., & Dewantara, R. Y. (2016). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak. *Jurnal Perpajakan (JEIAK)*, 11(1), 1–10. <https://www.neliti.com/publications/194170/pengaruh-pelayanan-fiskus-terhadap-kepatuhan-wajib-pajak-melalui-kepuasan-wajib>
- Arham, A., & Firmansyah, A. (2021). The role of behavioral theory in the research of msme tax

Haryanto, Firmansyah A., Trisnawati E.

- compliance in Indonesia. *Riset*, 3(1), 417–432. <https://doi.org/10.37641/riset.v3i1.71>
- Ariani, M., & Bieltant, R. (2019). Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan variabel intervening kepuasan wajib pajak. *Jurnal Informasi Perpajakan, Akuntansi Dan Keuangan Publik*, 13(1), 15–30. <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Arviana, N., & Indrajati, D. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 146–154. <https://doi.org/10.24912/jmie.v2i1.1745>
- Bahri, S., Diantamala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 4(2), 318–334. <https://doi.org/10.24815/jts.v%25vi%25i.13044>
- Devi, N., & Purba, M. A. (2019). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2), 1–10. [https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia\\_journal/article/view/2527](https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/2527)
- Dtcc. (2021). *Rasio kepatuhan lapor SPT WP badan dan OP nonkaryawan turun tahun lalu*. <https://news.ddtc.co.id/rasio-kepatuhan-lapor-spt-wp-badan-dan-op-nonkaryawan-turun-tahun-lalu-33867>
- Fitria, P. A., & Supriyono, E. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.35829/econbank.v1i1.7>
- Heider, F. (1958). Attribution theory. In *A First Look at Communication Theory* (pp. 235–246). Em Griffin. <https://www.afirstlook.com/docs/attribut.pdf>
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian bisnis dan manajemen menggunakan partial least squares (PLS) dengan smartPLS 3.0*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya. <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id=5786f4c94048544b3332e123&assetKey=AS:383572759334914@1468462280965>
- Istutik, I., & Pertiwi, D. S. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi (studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumb. *Inspirasi*, 18(2), 524–534. <https://doi.org/10.29100/insp.v18i2.2511>
- James, S., & Alley, C. (2002). Tax compliance, self-assessment and tax administration. *Journal of Finance and Management in Public Services*, 2(2), 27–42. <https://mpru.ub.uni-muenchen.de/26906/>
- Kelley, H. H. (1973). The processes of causal attribution. *American Psychologist*, 28(2), 107–128. <https://doi.org/10.1037/h0034225>
- Kemenkeu RI. (n.d.). *Lapor SPT mudah, cepat, dan aman*. <https://www.kemenkeu.go.id/page/penyampaian-spt-online/>
- Kirchler, E. (2007). *The economic psychology of tax behavior*. Cambridge University Press. [https://homepage.univie.ac.at/erich.kirchler/publikationen\\_pdf/Kirchler\\_2007\\_The\\_economic\\_psychology\\_of\\_tax\\_behavior.pdf](https://homepage.univie.ac.at/erich.kirchler/publikationen_pdf/Kirchler_2007_The_economic_psychology_of_tax_behavior.pdf)
- Mardiasmo, M. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mareti, E. D., & Mulyani, S. D. (2019). Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderasi. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2: Vol. Buku 2* (Issue Sosial dan Humaniora). <https://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/pakar/article/view/4334>
- Ngadiman, N., & Huslin, D. (2015). Pengaruh sunset policy, tax amnesty, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris di kantor pelayanan pajak pratama Jakarta Kembangan). *Jurnal Akuntansi*, 19(2), 225–241. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i2.96>
- Nugroho, A., Andini, R., & Raharjo, K. (2016). Pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan. *Journal Of Accounting*, 2(2), 1–13. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/AKS/article/view/452>
- Patmasari, E., Trimurti, T., & Suhendro, S. (2016). Pengaruh pelayanan, sanksi, sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. In *Seminar Nasional IENACO*. <https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/7128>
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. B. (2020). Pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1458–1469. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i06.p09>
- Pink, B. (2022). *Kebijakan tax amnesty jilid II tidak jadi jaminan tingkatkan kepatuhan wajib pajak*. <https://nasional.kontan.co.id/news/kebijakan-tax-amnesty-jilid-ii-tidak-jadi-jaminan-tingkatkan-kepatuhan-wajib-pajak>
- Pradana, R. F., & Firmansyah, A. (2020). The role of prevention efforts in association between interactional fairness and taxpayer compliances

- intentions. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 3176–3186. <http://www.ijstr.org/final-print/feb2020/The-Role-Of-Prevention-Efforts-In-Association-Between-Interactional-Fairness-And-Taxpayer-Compliances-Intentions.pdf>
- Prameswari, I. G. A. I. P. (2019). *Penerapan e-system perpajakan*. <https://www.pajakku.com/read/5dae7b994c6a88754c08803e/Penerapan-E-System-Perpajakan>
- Prastowo, Y. (2017). *Modernisasi administrasi perpajakan: upaya penyempurnaan pelayanan pajak(1)*. <https://www.online-pajak.com/tentang-efiling/modernisasi-administrasi-perpajakan-upaya-penyempurnaan-pelayanan-pajak-bagian-1-1>
- Pravasanti, Y. A., & Pratiwi, D. N. (2020). *Pengaruh kesadaran, pemahaman, sanksi, dan pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP pratama Surakarta* (Seminar Nasional Sistem Informasi). <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/298>
- Pujilestari, H., Humairo, M., Amrie Firmansyah, & Estralita Trisnawati. (2021). Peran kualitas pelayanan dalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi: sosialisasi pajak dan sanksi pajak. *Jurnal Wahana Akuntansi*, 16(1), 36–51. <https://doi.org/10.21009/wahana.16.013>
- Putra, I. P. F. D., & Firmansyah, A. (2018). The effect of tax knowledge reward and enforcement strategies on SMEs tax compliance behavior. *International Journal of Business And Management Study*, 5(2), 21–28. <https://doi.org/10.15224/978-1-63248-160-3-22>
- Putri, N. E., & Nurhasanah, N. (2019). Sosialisasi pajak, tingkat pendidikan dan sanksi pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak ukm (studi kasus: pengusaha ukm kecamatan Manggar Belitung Timur). *Jurnal STEI Ekonomi*, 28(02), 213–232. <https://doi.org/10.36406/jemi.v28i02.252>
- Rahmat, A., Bulutoding, L., & Sumarlin, S. (2020). Pengaruh pengetahuan e-filling, sosialisasi pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan akhlak sebagai variabel moderasi. *ISAFIR: Islamic Accounting and Finance Review*, 1(1), 12–27. <https://doi.org/10.24252/isafir.v1i1.18321>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan: teori & kasus*. Salemba Empat. <https://penerbitsalemba.com/buku/03-0143-perpajakan-teori--kasus-edisi-11--buku-1>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational behavior, 15th edition*. Pearson Education Inc. <https://www.researchgate.net/profile/Narendra-Chaudhary-3/post/Influence-of-leadership-on-trust-organizational-performance/attachment/59d62af079197b8077989550/AS%3A341225224851456%401458365841566/download/organizational-behavior-15e-stephen-p-robbins-timothy-a-judge-pdf-qwerty.pdf>
- Rusmawanti, S., & Wardani, D. K. (2015). Pengaruh pemahaman pajak, sanksi pajak, dan sensus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki usaha. *Jurnal Akuntansi*, 3(2), 75–91. <https://doi.org/https://jurnalfe.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/53>
- Sa'diyah, H. H., Putra, R. N. A., & Nugroho, M. R. (2021). Theory of attribution dan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19. *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 3(1), 51–69. <https://doi.org/10.52869/st.v3i1.182>
- Samadiartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 75–103. <https://doi.org/10.38043/jmb.v14i1.333>
- Sarasawati, Z. E., Masitoh, E., & Dewi, R. R. (2018). Pengaruh kesadaran pajak, sistem administrasi pajak modern dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada umkm di surakarta. *Jurnal Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 02(02), 45–52. <https://doi.org/10.22219/skie.v2i02.6513>
- Schmitt, J. (2015). Attribution theory. In *Wiley Encyclopedia of Management* (pp. 1–3). <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090014>
- Sembiring, L. J. (2021). *Ternyata cuma segini orang Ri patuhi pajak, kamu termasuk?* <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211105080424-4-289174/ternyata-cuma-segini-orang-ri-patuh-pajak-kamu-termasuk>
- Sesarista, N. (2020). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2 di kota Tangerang Selatan* [Universitas Multimedia Nusantara]. <https://kc.umn.ac.id/14808/>
- Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. . (2017). Pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917–927. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.18367.2017>
- Tan, R., Hizkiel, Y. D., Firmansyah, A., & Trisnawati, E. (2021). Kepatuhan wajib pajak di era pandemi Covid19: kesadaran wajib pajak, pelayanan perpajakan, peraturan perpajakan. *Educoretax*, 1(3), 208–218. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v1i3.35>
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Warouw, J. Z. S., Sondakh, J. J., & Walandouw, S. K. (2015). Pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan spt tahunan wajib pajak badan (studi kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset*

Haryanto, Firmansyah A., Trisnawati E.

---

*Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*,  
3(4), 585–592.

<https://doi.org/10.35794/emba.3.4.2015.11086>

Widiiswa, R. A. N., Prihambudi, H., & Kosasih, A. (2021). Dampak pandemi covid-19 terhadap aktivitas perpajakan (penggunaan layanan daring, intensitas layanan administrasi pajak, dan perilaku kepatuhan pajak). *Scientax: Jurnal Kajian Ilmiah Perpajakan Indonesia*, 2(2), 160–178. <https://doi.org/10.52869/st.v2i2.166>