

**PENGARUH PENGETAHUAN DAN SOSIALISASI SISTEM ADMINISTRASI  
PERPAJAKAN TERHADAP EFEKTIVITAS PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
PERPAJAKAN BAGI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**Yanti Mandasari**

Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi UNISMA Bekasi

**Nurma Risa**

Dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi UNISMA Bekasi

***Abstract***

*This study examines the influences of knowledge and socialization of tax administration system on the effectiveness of using tax information technology for individual tax payer. The responden are individual tax-payers in Bekasi area. Hypothesis test using t-test and F-test. And data analysis using regression. The results determine that knowledge and socialization positive and significantly influence the effectiveness using tax information technology. It means that tax payers will use technology information if they have enough knowledge about tax administration system.*

*Keywords : knowledge, socialization, tax administration system, effectiveness using information technology*

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Tujuan pembangunan indonesia adalah untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur, merata, baik material maupun spiritual berdasarkan pancasila. Dengan tujuan itu, pemerintah menitikberatkan kepada pembangunan di segala bidang. Tentu saja hal tersebut memerlukan dana yang tidak sedikit. Maka pemerintah mencoba menekan sumber penerimaan negara. Salah satu sumber penerimaan negara adalah sektor perpajakan.

Undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dilandasi falsafah pancasila dan undang-undang dasar 1945, yang didalamnya tertuang ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan. Undang-undang ini memuat ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material, kecuali dalam undang-undang pajak yang bersangkutan telah mengatur sendiri mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakannya.

Sejalan dengan perkembangan ekonomi, teknologi informasi, sosial dan politik, disadari bahwa perlu dilakukan perubahan undang-undang tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Perubahan tersebut bertujuan untuk lebih memberikan keadilan, meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, serta mengantisipasi kemajuan di bidang teknologi informasi dan perubahan ketentuan material dibidang perpajakakan. Selain itu, perubahan tersebut juga dimaksudkan untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Sistem, mekanisme, dan tata cara pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan yang sederhana menjadi ciri dan corak dalam perubahan Undang-Undang ini dengan tetap menganut sistem *self assessment*. Perubahan tersebut khususnya berkaitan dengan peningkatan keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat wajib pajak sehingga masyarakat wajib pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan lebih baik.

Agar pembangunan di Indonesia semakin berkembang, terus dilakukan langkah-langkah penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar potensi pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal.

Wajib pajak tersebut diatas berkaitan dengan adanya sanksi administrasi pajak, dikarenakan apabila wajib pajak tidak dilaksanakan sesuai dengan undang-undang pajak akan diberlakukannya sanksi administrasi pajak. Sanksi administrasi pajak untuk mengetahui bagaimana pokok sanksinya tersebut.

Setelah itu Dirjen Pajak mengeluarkan sistem pelayanan e-SPT yang merupakan konsep baru penyampaian SPT melalui media *on-line*. Informasi SPT dapat disampaikan oleh Wajib Pajak (WP) melalui jaringan komunikasi data ke Dirjen Pajak. Mekanisme ini tak ubahnya seperti kita mengirim *e-mail* via internet. Dirjen Pajak terus meningkatkan sistem pelayanannya dengan sistem yang mempermudah masyarakat untuk meningkatkan pelayanan pajak yang berkualitas, kemudian Dirjen Pajak mengeluarkan sistem *e-Registration*. Sistem ini berfungsi sebagai sistem pendaftaran, perubahan data WP, dan penghapusan / pencabutan WP atau perusahaan kena pajak.

Dengan sistem ini memungkinkan setiap orang dapat menikmati layanan administrasi pajak secara *on-line*. Kecanggihan teknologi terus diupayakan oleh Dirjen Pajak untuk memenuhi pelayanan pajak yang efisien dan memuaskan pemungutan pajak mempunyai sifat yang dapat memaksa karena didasarkan pada undang-undang, sehingga ada unsur kekuasaan untuk membuat sesuatu terjadi dengan cara yang diinginkan. Tetapi pendekatan kekuasaan belaka untuk pemungutan pajak tidak dapat diyakini keberhasilannya. Untuk itu haruslah dijalani bersama-sama dengan prinsip pelayanan yang prima agar juga dapat mendorong penerimaan pajak.

Untuk melaksanakan upaya penegakan hukum tersebut yang salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka mutlak diperlukan tenaga pemeriksa pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh pemeriksa pajak, serta melihat luasnya jangkauan tugas, sementara jumlah petugas pajak yang terbatas, maka kualitas dan efisiensi kerja adalah suatu kebutuhan utama. Berdasarkan pandangan diatas, maka penelitian ini diberi judul : **“Pengaruh Pengetahuan Dan Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi ”.**

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2009) seperti yang di kutip oleh Soemitro (1991).

“Pajak adalah Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari pengertian tersebut, dapat di simpulkan bahwa pajak memiliki unsur–unsur :

1. Iuran dari rakyat kepada negara  
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang–Undang  
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Mardiasmo (2009), Ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi Penerimaan (*budgetair*) yaitu sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk pengeluaran–pengeluarannya.
2. Fungsi Mengatur (*regulerend*) yaitu sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Pada dasarnya menurut Mardiasmo (2009) ada 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku yaitu :

1. *Official assessment sistem* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya :
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
  - b. Wajib pajak bersifat pasif
  - c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
2. *Self assessment sistem* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:
  - a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak Sendiri
  - b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
  - c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.
3. *With holding sistem* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya :  
Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

## 2.2 Sistem Administrasi Perpajakan

Menurut Nurmantu (1994) ilmu administrasi adalah :

“Cabang atau disiplin ilmu sosial yang melakukan studi terhadap”administrasi” sebagai salah satu fenomena masyarakat modern. Administrasi sebagai objek studi Ilmu Administrasi paling sedikitnya mempunyai 10 (sepuluh) aspek yang penting yakni administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu di dalam masyarakat (modern)”.

Menurut Sofa (2008) administrasi adalah “Proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang telah dan direncanakan sebelumnya”.

Mengenai peran administrasi perpajakan, Pandiangan mengemukakan bahwa administrasi perpajakan diupayakan untuk merealisasikan peraturan perpajakan dan penerimaan negara sebagaimana amanat APBN. De Jantscher (1997) dalam Gunadi (2004), menekankan peran penting administrasi perpajakan dengan menuju pada kondisi terkini, dan pengalaman di berbagai negara berkembang, kebijakan perpajakan (*tax policy*) yang dianggap baik (adil dan efisien) dapat saja kurang sukses menghasilkan penerimaan atau mencapai sasaran lainnya karena administrasi perpajakan tidak mampu melaksanakannya.

Administrasi dalam arti sempit pada umumnya hanya meliputi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan tulis menulis, mengetik, steno, agenda, pembukuan sederhana dan sebagainya. Administrasi pajak dalam arti luas dapat dilihat sebagai fungsi, sistem, lembaga, dan manajemen publik. Administrasi pajak dalam arti sempit adalah penatausahaan atau pelayanan terhadap kewajiban-kewajiban dan hak-hak wajib pajak, baik penatausahaan dan pelayanan tersebut dilakukan di kantor fiskus maupun di kantor wajib pajak. Yang termasuk dalam kegiatan penatausahaan (*clerical works*) adalah pencatatan (*recording*), penggolongan (*classifying*), dan penyimpanan (*filing*) Nurmantu (1994).

Menurut Tantinai (2008) administrasi pajak adalah segala urusan administrasi perpajakan sebagai salah satu instrumen pelaksanaan di bidang perpajakan dalam rangka menjalankan fungsi pelayanan masyarakat, pengawasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kewajiban perpajakan, dan pembinaan dari pelaksanaan pengawasan dimaksud. Indonesia mempunyai tiga (3) sistem pemungutan pajak, yaitu: *official assessment sistem*, *self assessment sistem* dan *with holding sistem*. Melalui sistem ini pelaksanaan administrasi perpajakan dapat dilaksanakan dengan lebih rapih, terkendali, sederhana dan mudah untuk dipahami oleh anggota masyarakat.

Sebagai unsur pelaksana Direktorat Jendral Pajak di Kanwil Dirjen Pajak terdapat kantor pelayanan pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, surat pemberitahuan secara fungsional merupakan sarana komunikasi antara wajib pajak dan fiskus. Bagi wajib pajak merupakan sarana pertanggungjawaban kewajiban perpajakan selama satu periode fiskal, sedang bagi fiskus sebagai sarana pemantauan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Secara fisik SPT adalah formulir yang telah disiapkan fiskus untuk diisi wajib pajak guna melaporkan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Proses pengisian SPT secara benar dan lengkap sesuai dengan undang-undang perpajakan merupakan tahap yang penting dalam administrasi perpajakan, sebab timbulnya sanksi fiskal baik yang bersifat administratif maupun pidana dapat berawal dari pengisian SPT yang tidak benar dan tidak lengkap.

Dengan kemudahan untuk memenuhi kewajiban diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu perlu dukungan semua pihak dan sosialisasi secara intens serta terus-menerus agar peningkatan pelayanan kepada wajib pajak terus berjalan dan sekaligus tercapainya administrasi perpajakan yang modern.

### 2.3 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Supriyati dan Nur Hidayah, 2007).

Menurut Mustarikah (2008) pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tau akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tau sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP (Mustarikah, 2008).

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman mereka atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan pajak dapat menumbuhkan sikap positif wajib pajak jika mereka paham betul atas isi Undang-undang perpajakan yang sering kali mengalami perubahan. Menurut Devi dan Kautsar (2011) tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang akan tulus membayar Pajak. Sehingga pemerintah memberikan langkah terbaik untuk meningkatkan pengetahuan pajak wajib pajak dengan cara diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan informal berupa sosialisasi perpajakan. Pendidikan perpajakan secara formal didapat dalam materi mereka di sekolah hingga perguruan tinggi. Sedangkan sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Langkah-langkah tersebut dapat berjalan baik jika memberikan dampak yang baik juga bagi wajib pajak dalam memahami peraturan perundang-undangan serta akan memunculkan kesadaran diri yang tinggi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak patuh dengan sukarela. Beberapa penelitian diantaranya Supriyanti (2011), Devi dan Kautsar (2011) menyatakan bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

## 2.4 Sosialisasi

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu (Bramasto, 2008).

Sosialisasi proses pemindahan pengertian dalam bentuk informasi kepada orang lain. Pemindahan tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang di gunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Dan sosialisasi yang efektif memerlukan tidak hanya data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar dan lain-lain) untuk membuat suksesnya informasi (Handoko, 1999:273). Sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Menurut Kholiq (2010) sosialisasi perpajakan harus memenuhi syarat-syarat suatu transfer informasi yang baik agar dapat diterima oleh masyarakat dengan baik dan sempurna. Sebuah informasi atau pengenalan sesuatu hal yang baru yang demikian penting serta seefektif mungkin dengan berbagai instrumen dan media pengenalan. Beberapa strategi sosialisasi yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu :

### 1. Kegiatan sosialisasi

- a. Seminar–seminar atau diskusi-diskusi tentang pengenalan sistem administrasi perpajakan terbaru, kegiatan ini sangat efektif bila dilakukan di tempat-tempat umum atau tempat yang dapat diakses dengan mudah seperti acara-acara kebudayaan daerah yang diadakan pemerintah baik pusat maupun daerah, lembaga pendidikan seperti, di kampus-kampus ataupun pusat-pusat perbelanjaan atau rekreasi.
- b. Penyuluhan di beberapa tempat yang strategis, penyuluhan di sekitar pusat-pusat bisnis, perkantoran ataupun di sentra-sentra transaksi perdagangan.
- c. Pelatihan kepada wajib pajak tentang sistem administrasi yang *up-date*, pelatihan atau pengenalan dengan di damping oleh aparat pajak yang terlatih dan profesional, untuk memberikan informasi yang positif kepada masyarakat tentang info-info terbaru tentang sistem perpajakan.

### 2. Publikasi

- a. Surat kabar atau televisi, yaitu penayangan iklan untuk pengenalan disaat sebelum dan ketika sistem itu di terapkan atau dipergunakan oleh wajib pajak, media surat kabar dan televisi cukup efektif untuk proses pengenalan dan informasi kepada masyarakat dengan jangkauan yang cukup luas sehingga dapat di akses oleh masyarakat luas.
- b. Brosur, pengenalan dengan brosur yang berisikan informasi tentang sistem perpajakan yang bisa memberikan informasi secara umum tentang pengenalan sistem untuk lebih jauh .
- c. Baliho dan spanduk, publikasi dengan baliho dan spanduk memberikan informasi kepada masyarakat luas dengan melihat informasi di sekitar lingkungan aktifitas bisnis.

## 2.5 Efektifitas Teknologi Informasi Perpajakan

Menurut Bernard (1938) Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Bernard (1938) Efektivitas dapat didefinisikan dengan empat hal yang menggambarkan tentang efektivitas, yaitu :

1. Mengerjakan hal-hal yang benar, dimana sesuai dengan yang seharusnya diselesaikan sesuai dengan rencana dan aturannya.
2. Mencapai tingkat diatas pesaing, dimana mampu menjadi yang terbaik dengan lawan yang lain sebagai yang terbaik.
3. Membawa hasil, dimana apa yang telah dikerjakan mampu memberi hasil yang bermanfaat.
4. Menangani tantangan masa depan

Efektivitas pada dasarnya mengacu pada sebuah keberhasilan atau pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Efektivitas menurut Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Handyaningrat (1990) mengatakan Efektifitas merupakan suatu perbandingan atau rasio antara hasil dengan standar atau target yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan sumber-sumber (*resources*) seperti tenaga kerja, biaya, bahan-bahan, cara kerja serta pelayanan dan waktu penyelesaian. Secara singkat kriteria efektifitas adalah pertama, suatu prestasi kerja. Kedua, tercapainya sasaran, tujuan atau keberhasilan. Ketiga, menggunakan cara kerja yang baik dan benar. Keempat, merupakan hasil berdasarkan penggunaan sumber daya–sumber daya yang ada. Kelima, merupakan arti produktifitas dalam bentuk materi atau jasa / pelayanan. Didalam efektifitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan terdapat empat bagian yang mendukung tercapainya efektifitas yaitu; *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) . Untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, Direktorat Jenderal Pajak.

Menerapkan teknologi informasi dalam prosedur pemungutan pajak, melalui *e-SPT*, *e-payment*, *e-registration*, dan yang terbaru adalah layanan *e-filing*. Penelitian ini meneliti pengaruh penerapan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun pengaruh sistem administrasi dimaksud akan dipisahkan masing-masing aspeknya terhadap kepatuhan wajib pajak, yaitu *e-payment*, *e-SPT*, *e-filing* dan *e-registration*.

Dalam hal pelaporan SPT, secara umum yang selama ini dilakukan adalah dengan menyampaikan langsung ke KPP, atau dikirim langsung melalui pos tercatat. Namun sesuai pasal 6 ayat (2) UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) menyatakan bahwa SPT dapat di sampaikan dengan cara lain yang di kenal *e-filing*.

*E-Filing* adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan (perusahaan , organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Apikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga wajib pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Bramasto (2008). Dengan menggunakan *e-filing* para wajib pajak dapat :

- a. Melaporkan pembayaran berbagai jenis pajak, seperti pajak orang pribadi (OP), Badan dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- b. Mendapatkan *real time acknowledgment* (konfirmasi pelaporan pajak), yang berarti konfirmasi langsung didapatkan.

## 1.6 Pengembangan Hipotesis

### 2.6.1 Pengetahuan sistem administrasi terhadap Efektifitas teknologi Informasi perpajakan

Menurut Ensiklopedi perpajakan yang ditulis oleh Lumbantoruan (1996) pengetahuan sistem administrasi perpajakan adalah suatu pengetahuan yang mempelajari tentang cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak. Mustarikah (2008) pengetahuan sistem administrasi perpajakan sangat diperlukan bagi wajib pajak untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tau akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara.

Efektifitas merupakan suatu perbandingan atau rasio antara hasil dengan standar atau target yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan sumber-sumber (*resources*) seperti tenaga kerja, biaya, bahan-bahan, cara kerja serta pelayanan dan waktu penyelesaian, handyaningrat (1990).

Langkah-langkah tersebut dapat berjalan baik jika memberikan dampak yang baik juga bagi wajib pajak dalam memahami peraturan perundang-undangan serta akan memunculkan

kesadaran diri yang tinggi bagi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban mereka sebagai wajib pajak patuh dengan sukarela. Dengan demikian bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Dari pemaparan di atas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak.

### 2.6.2 Sosialisasi sistem administrasi terhadap Efektifitas teknologi Informasi perpajakan

Menurut Handoko (1999) sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu. Sosialisasi perpajakan dapat berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)).

Dari pemaparan di atas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H2 : Sosialisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak.

### 2.6.3 Hubungan antara pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi terhadap Efektifitas teknologi informasi perpajakan

Menurut Mustarikah (2008), Palupi (2007), dan Bramasto (2008) bahwa pengetahuan dan sosialisasi berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap efektifitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. Dengan adanya pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi dapat mengubah sikap dan tata laku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dan meningkatkan efektifitas dengan pemanfaatan teknologi informasi perpajakan.

Dari pemaparan di atas dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H3 : Pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak

## 2.7 Penelitian–Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini,

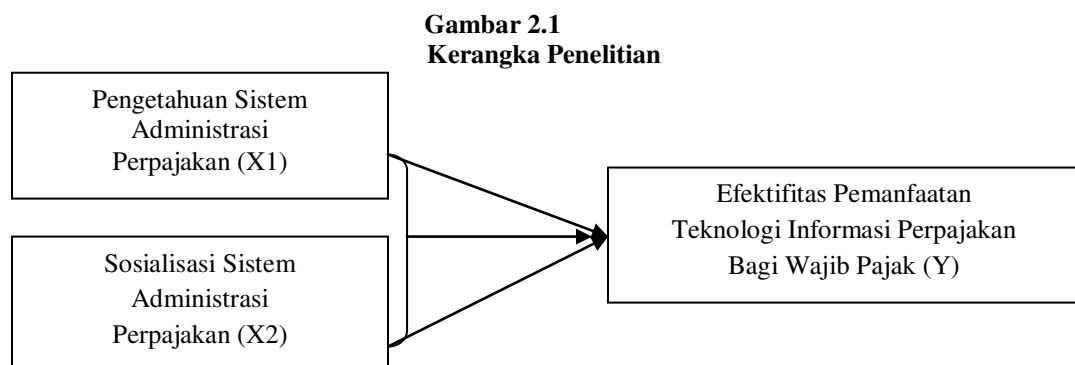
**Tabel 2.1**  
**Penelitian Sebelumnya**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Palupi (2010)	Pengaruh penerapan sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak penghasilan orang pribadi	Independen : Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan pajak penghasilan Dependen: Sistem Administrasi perpajakan modern.	Sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh secara signifikan dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak penghasilan.
2.	Mustarikah (2008)	Hubungan antara pengetahuan wajib pajak tentang teknologi	Independen : Pengetahuan Wajib Pajak	Pengetahuan wajib pajak tentang teknologi informasi berpengaruh

		informasi terhadap intensitas penggunaan internet dalam sistem administrasi perpajakan terpadu.	Dependen : Intensitas penggunaan Internet dalam sistem administrasi perpajakan.	secara signifikan terhadap intensitas penggunaan internet dalam sistem administrasi perpajakan terpadu.
3.	Bramasto (2008)	Pengaruh Kepatuhan wajib Pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan terhadap efektifitas sistem <i>self assessment</i>	Independen : Kepatuhan Wajib Pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan Dependen : Efektifitas <i>self assessment</i>	Kepatuhan wajib pajak dan kualitas informasi akuntansi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas sistem <i>self assessment</i> .

### 2.7 Kerangka Penelitian

Penelitian ini mengkaji pengaruh pengetahuan sistem administrasi perpajakan (X1) dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan (X2) terhadap efektifitas pemanfaatan teknologi informasi bagi wajib pajak (Y). berdasarkan kerangka teori yang telah dikemukakan, dapat disederhanakan dalam bentuk kerangka pemikiran sebagai berikut:



## METODE PENELITIAN

### 3.1 Sampel Penelitian

Objek penelitian yang dijadikan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang bertempat tinggal dan wilayah kerja perpajakannya berada pada KPP Bekasi untuk periode tahun 2012. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu suatu metode yang mempunyai tujuan atau target tertentu dalam memilih sampel secara tidak acak (Indriantoro dan Supomo, 2002:131). Dalam hal ini lebih khusus pada penggunaan *judgment sampling*. *judgment sampling* merupakan tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu yang umumnya disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian.

Adapun kriteria pemilihan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Orang pribadi yang memiliki NPWP
2. Orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas PTKP
3. Orang pribadi yang bertempat tinggal dan kerjanya di wilayah Bekasi.

### 3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang di tempuh penulis untuk mengumpulkan data-data yang relevan yang nantinya akan digunakan dalam pembuatan penelitian ini. Data yang



digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (Indriantoro dan supomo, 2002).

Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan metode *survey* yaitu metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan tertulis (Indriantoro dan supomo, 2002:152). Metode *survey* yang dilakukan adalah dengan menyebar kuesioner kepada responden dalam bentuk pertanyaan tertulis.

Dalam penelitian ini, data diperoleh langsung dari obyek yang sedang diteliti serta sumber pertanyaan kuesioner diambil dari beberapa skripsi terdahulu yaitu dari palupi (2010), Bramasto (2008) dan Mustarikah (2008).

### 3.3 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

Berdasarkan rumusan masalah yang dikaji dan model yang disusun dalam landasan teori, maka definisi operasional variabel penelitian dijabarkan sebagai berikut:

#### 3.3.1 Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan ( $X_1$ )

Pengetahuan sistem administrasi perpajakan adalah suatu pengetahuan yang mempelajari tentang cara-cara atau prosedur pengenaan dan pemungutan pajak Lumbantoruan (1996). Pengetahuan sistem administrasi perpajakan sangat diperlukan bagi wajib pajak untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Dengan adanya sistem ini diharapkan para wajib pajak tau akan fungsi pembayaran pajak dan diharapkan sistem ini dapat terwujud keadilan. Yang dimaksud adil disini wajib pajak menghitung dengan sesuai ketentuan perpajakan dan pemerintah tau menggunakan semua ini sesuai kebutuhan guna untuk membangun negara (Mustarikah, 2008).

Pemahaman wajib pajak terhadap pengetahuan administrasi perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan tau sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. (Mustarikah, 2008).

Variabel ini diukur dengan indikator *e-registration*, *e-SPT*, *e-filling* dan *e-payment* yang dinyatakan dalam kuisisioner. Instrumen ini menggunakan 10 pertanyaan. Variabel diukur dengan skala *likert 5 poin* mulai dari sangat tahu (5), tahu (4), ragu-ragu (3), tidak tahu (2), sangat tidak tahu (1).

#### 3.3.2 Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan ( $X_2$ )

Sosialisasi sistem administrasi perpajakan adalah suatu cara untuk menyampaikan informasi perpajakan kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan seperti dengan mengadakan penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). (Handoko, 1999).

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sejumlah sosiolog menyebut sosialisasi sebagai teori mengenai peranan (*role theory*). Karena dalam proses sosialisasi diajarkan peran-peran yang harus dijalankan oleh individu (Bramasto, 2008).

Sosialisasi proses pemindahan pengertian dalam bentuk informasi kepada orang lain. Pemindahan tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang di gunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Dan sosialisasi yang efektif memerlukan tidak hanya data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar dan lain-lain) untuk membuat suksesnya informasi. (Handoko, 1999:273). Sosialisasi perpajakan berupa penyuluhan, seminar, spanduk-spanduk, media massa elektronik lainnya terutama dapat diakses melalui web resmi perpajakan.

Variabel ini diukur dengan indikator kegiatan sosialisasi dan publikasi yang dinyatakan dalam kuisisioner. Instrumen ini menggunakan 8 pertanyaan. Variabel diukur dengan skala *likert 5 poin* mulai dari sangat tahu (5), tahu (4), ragu-ragu (3), tidak tahu (2), sangat tidak tahu (1).

### 3.3.3 Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan (Y)

Handayani (1990) mengatakan efektivitas merupakan suatu perbandingan atau rasio antara hasil dengan standar atau target yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan sumber-sumber (*resources*) seperti tenaga kerja, biaya, bahan-bahan, cara kerja serta pelayanan dan waktu penyelesaian. Secara singkat kriteria efektivitas adalah pertama, suatu prestasi kerja. Kedua, tercapainya sasaran, tujuan atau keberhasilan. Ketiga, menggunakan cara kerja yang baik dan benar. Keempat, merupakan hasil berdasarkan penggunaan sumber daya-sumber daya yang ada. Kelima, merupakan arti produktivitas dalam bentuk materi atau jasa / pelayanan. Didalam efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan terdapat empat bagian yang mendukung tercapainya efektivitas yaitu; *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak.

Variabel ini diukur dengan indikator *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) yang dinyatakan dalam kuisisioner. Instrumen ini menggunakan 10 pertanyaan. Variabel diukur dengan skala *likert 5 poin* mulai dari sangat tahu (5), tahu (4), ragu-ragu (3), tidak tahu (2), sangat tidak tahu (1).

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skala
Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan (X <sub>1</sub> ). Mustarikah (2008) & Palupi (2010)	1. <i>e-Registration</i>	1. Istilah dan fungsi sistem pendaftaran wp 2. Pendapat mengenai system pendaftaran wp 3. Penggunaan sarana pendaftaran wp	Likert
	2. <i>e-SPT</i>	1. Istilah dan Fungsi sistem SPT 2. Pendapat mengenai SPT 3. Penggunaan sistem SPT	Likert
	3. <i>e-Filling</i>	1. Istilah dan fungsi sistem pelayanan pajak 2. Pendapat mengenai penyampaian	Likert
	4. <i>e-Payment</i>	1. Istilah dan fungsi sistem pembayaran pajak 2. Pendapat mengenai <i>e-payment</i> .	Likert
Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan (X <sub>2</sub> ). Bramasto (2008)	1. Kegiatan Sosialisasi	1. Seminar 2. Penyuluhan 3. Pelatihan 4. Media Cetak Dan Elektronik 5. Brosur, Baliho dan Poster 6. Spanduk	Likert
	2. Publikasi	1. Surat kabar atau televisi	Likert

		2. Brosur 3. Baliho dan Spanduk	
fektifitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan (Y). Bramasto (2008) & Mustarikah (2008)	<i>1. Reliability</i> (Keandalan)	1. Efisiensi waktu dalam pemrosesan data dalam pelayanan on-line 2. Aparat pajak bekerja secara professional sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan 3. Kualitas pelayanan diberlakukan untuk semua kalangan wajib pajak 4. Penyederhanaan prosedur birokrasi untuk mewujudkan system	Likert
	<i>2. Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1. Kesulitan serta keluhan wajib pajak ditanggapi dengan cepat oleh aparat pajak. 2. Aparat pajak dengan kemampuan serta pengetahuan yang baik dapat memberikan solusi serta jawaban dari setiap pertanyaan atau masalah dari wajib pajak. 3. Kemampuan aparat pajak dalam menyampaikan solusi dari setiap masalah di jelaskan dengan penjelasan yang baik. 4. Aparat pajak menguasai peraturan perpajakan terbaru dan juga menginformasikan. 5. KPP selalu mengupdate data website, email dan keluhan wajib pajak.	Likert
	<i>3. Assurance</i> (Jaminan)	1. KPP mempermudah wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya. 2. Aparat pajak dapat menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan waktu yang ditentukan. 3. Tanggungjawab terhadap keamanan data perpajakan. 4. Aparat pajak selalu memberikan data perpajakan yang akurat.	Likert
	<i>4. Empathy</i> (Empati)	1. KPP memberikan pembinaan dan pelayanan yang baik dan teratur. 2. Aparat pajak memberikan perhatian yang khusus pada setiap masalah tertentu. 3. Aparat pajak mengawasi kepatuhan wajib pajak dalam rangka menghindari sanksi pajak. 4. Petugas pajak memahami setiap masalah yang diajukan wajib pajak.	Likert

### 3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan perhitungan statistik, yaitu dengan penerapan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16.0. Setelah data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data yang terdiri dari metode statistik deskriptif, uji kualitas data, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

#### 3.5.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dan demografi responden. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, dan range (Imam Ghozali, 2011).

#### 3.5.2. Uji Kualitas Data

Uji Validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat menjawab secara cermat tentang variabel yang diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2009:49). Pengujian validitas dengan menggunakan *pearson correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikan dibawah  $< 0,05$ , maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya (ghozali, 2009:49).

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur kekohesian yang merupakan indikator dari variabel. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dan dikatakan reliabel suatu pertanyaan jika jawaban responden adalah konsisten atau stabil. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun di uji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan *Cornbach Alpha*. Jika dari *Cornbach Alpha* diatas  $>0,6$  maka dikatakan bahwa instrumen tersebut mempunyai keandalan (Priyatno,2008).

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara yang mudah yaitu analisis grafik.

Dalam penelitian ini normalitas data di uji dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* yaitu berdasarkan profitabilitas, dengan syarat pengambilan keputusan :

Nilai Sign  $< 0,05$  maka populasi berdistribusi tidak normal.

Nilai Sign  $> 0,05$  maka populasi berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka terdapat problem multikolinieritas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya masalah multikolinieritas adalah dengan melibatkan VIF (*Variance Factor*) dan nilai *Tolerance* serta besaran korelasi antara variabel independen (Priyatno, 2008:39). Dasar pengambilan keputusan (Priyatno, 2008:39)

Jika *tolerance*  $< 0,10$  dan *VIF*  $> 10$ , maka  $H_a$  di terima (ada multikolinieritas)

Jika *tolerance*  $> 0,10$  dan *VIF*  $< 10$ , maka  $H_0$  di terima (tidak ada multikolinieritas)

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendekati heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatter plot antara nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika

titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2006).

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Uji autokorelasi menunjukkan bahwa variabel pengganggu pada suatu observasi tertentu berkorelasi dengan variabel pengganggu pada observasi lainnya. Adanya autokorelasi menyebabkan penaksir tidak lagi efisien. Salah satu pengujian terhadap gejala autokorelasi dilakukan dengan uji *Durbin-Watson*. Uji *Durbin-Watson* hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas. (Priyatno, 2008 : 47).

Hipotesis yang akan diuji adalah:

Ho : tidak ada autokorelasi ( $r = 0$ )

Ha : ada autokorelasi ( $r \neq 0$ )

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dalam Priyatno (2008) sebagai berikut:

- Jika nilai DW berada diantara dU sampai dengan 4-dU, maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya tidak ada autokorelasi.
- Jika nilai DW lebih kecil dari dL, maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol. Artinya ada autokorelasi positif.
- Jika nilai DW terletak diantara dL dan dU, maka tidak dapat disimpulkan.
- Jika nilai DW lebih besar dari 4-dL, maka koefisien autokorelasi lebih besar dari pada nol. Artinya ada autokorelasi negatif.
- Jika nilai DW terletak di antara 4-dU dan 4-dL, maka tidak dapat disimpulkan.

Koefisien determinasi (*Adjusted R-square*) digunakan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen yaitu dengan menggunakan koefisien korelasi.

Nilai *Adjusted R-square* antara 0 sampai dengan 1. Jika nilai *Adjusted R-square* semakin mendekati angka 0, berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen semakin lemah (Ghozali, 2006).

Analisis regresi nilai berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas (X1 dan X2) dengan variabel terikat (Y) dipergunakan analisis regresi linier dengan persamaan Matematik sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak (variabel terikat)

X<sub>1</sub> = Pengetahuan (Variabel Bebas)

X<sub>2</sub> = Sosialisasi (Variabel Bebas)

a = Konstansa atau nilai variabel terikat (Y) jika besar perubahan nilai variabel (X) sama dengan 0.

b = Koefisien regresi atau nilai sensitivitas variabel terikat (Y) terhadap besar perubahan variabel bebas (X) dimana jika nilai b positif maka akan terjadi kenaikan, sedangkan jika nilai b negatif maka terjadi penurunan.

e = Standar error

Nilai koefisien regresi atau b diperoleh dengan menggunakan program statistik komputer SPSS versi 16.0.

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen untuk menguji hipotesis 1 & 2. Jika nilai t hitung lebih kecil dari t tabel pada taraf signifikan 0,05 maka Ha ditolak. Sedangkan jika nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima (Ghozali,2006).

Uji F pada dasarnya digunakan untuk melihat apakah variabel independen secara simultan dapat memprediksi atau memiliki pengaruh terhadap variabel dependen untuk menguji hipotesis 3.

Dengan syarat jika probabilitas memenuhi syarat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau dapat dilihat dari nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5% (Ghozali, 2006:88).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data Responden & Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada wajib pajak orang pribadi yang telah memiliki nomor pokok wajib pajak, memiliki penghasilan diatas PTKP, bertempat tinggal dan wilayah kerja perpajakannya berada pada KPP Bekasi untuk periode tahun 2012. Metode sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* yaitu suatu metode yang mempunyai tujuan atau target tertentu dalam memilih sampel secara tidak acak (Indriantoro dan Supomo, 2002:131). Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, peneliti hanya mengambil 100 orang untuk dijadikan sampel dalam penelitian.

Dari pengolahan data dapat diketahui jumlah responden pria lebih sedikit dari responden wanita yaitu responden pria sebanyak 42 responden sedangkan wanita 58 responden. Berdasarkan usia responden pada penelitian ini yaitu 60 orang responden yang berusia < 25 tahun, 26 orang responden yang berusia antara 26-35 tahun, 13 orang responden berusia antara 36-45 tahun, dan 1 orang responden yang berusia > 55 tahun dari 100 jumlah keseluruhan responden. Berdasarkan latar belakang pendidikan responden, yang paling banyak adalah lulusan SLTA yaitu sebanyak 42 orang, 17 orang dengan lulusan D1, 39 orang dengan lulusan S1 dan 2 orang lulusan S2.

### 4.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dan demografi responden. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, dan range (Imam Ghozali, 2011). Berikut ini adalah tabel jawaban responden pada setiap variabel, sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Statistik Deskriptif Variabel Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan**

Variabel Pengetahuan	Persentase ( % )				
	ST	T	RR	TT	STT
<i>e - Registration</i>	17,3	57,3	7,7	13,7	4,0
<i>e - SPT</i>	13,5	52,5	20,0	9,5	4,5
<i>e - Filling</i>	3,5	21,0	34,5	33,0	8,0
<i>e - Payment</i>	11,3	47,0	14,7	21,0	6,0

Sumber : data diolah tahun 2013

Berdasarkan hasil yang diperoleh tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengetahui istilah-istilah dalam perpajakan seperti *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-Payment*. Persentase responden yang tahu tentang *e-Registration* sebesar 57,3 %, *e-SPT* sebesar 52,5%, namun dalam istilah *e-Filling* responden sebagian besar masih banyak yang ragu-ragu dengan persentase 34,5 %, dan persentase responden yang tahu tentang *e-Payment* juga banyak yaitu sebesar 47%.

**Tabel 4.2**  
**Statistik Deskriptif Variabel Sosialisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Variabel Sosialisasi	Persentase ( % )				
	ST	T	RR	TT	STT
Kegiatan Sosialisasi	7,0	37,3	29,0	21,7	5,0
Publikasi	10,0	43,8	22,8	18,2	5,2

Sumber : data diolah tahun 2013

Berdasarkan hasil yang diperoleh tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sudah tahu tentang kegiatan sosialisasi perpajakan, hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase responden yang sangat tahu tentang kegiatan sosialisasi sebesar 7 %, responden yang tahu 37,3%, ragu-ragu 29%, tidak tahu 21,7% dan yang sangat tidak tahu sebesar 5%.

Berdasarkan publikasi tentang perpajakan, sebagian besar responden juga sudah tahu. Hal ini dapat dilihat dari jumlah persentase responden yang sangat tahu tentang publikasi sebesar 10 %, responden yang tahu 43,8 %, ragu-ragu 22,8 %, tidak tahu 18,2 % dan 5,2 % responden yang sangat tidak tahu.

**Tabel 4.3**  
**Statistik Deskriptif Variabel Efektivitas Pemanfaatan Teknologi Informasi Perpajakan**

Variabel Efektivitas	Persentase (%)				
	ST	T	RR	TT	STT
<i>Reliability</i> (Keandalan)	12,0	47,0	18,5	20,0	2,5
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	18,0	45,0	16,0	17,0	4,0
<i>Assurance</i> (Jaminan)	8,3	45,0	21,3	21,7	3,7
<i>Empathy</i> (Empati)	9,5	46,0	25,3	13,8	5,5

Sumber : data diolah tahun 2013

Berdasarkan hasil yang diperoleh tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tahu mengenai istilah–istilah dalam efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hal ini dapat dilihat dari persentase responden yang tahu tentang *reliability* (keandalan), sebesar 47%, *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 45 %, *assurance* (jaminan) sebesar 45 %, dan *empathy* (empati) sebesar 46 %.

### 4.3 Uji Kualitas Data

Dari uji validitas yang telah dilakukan, untuk semua pernyataan menunjukkan hasil yang signifikan yaitu  $<0.05$ , hal ini berarti semua pernyataan valid, sehingga dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

Dari uji reliabilitas yang telah dilakukan, maka didapat hasil *Cronbach's Alpha* yang akan disajikan secara lengkap dengan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan Sistem Administrasi Perpajakan**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
Pengetahuan sistem administrasi perpajakan	0.925
Sosialisasi Sistem administrasi perpajakan	0.879
Efektifitas pemanfaatan teknologi informasi	0.923

Sumber: data diolah dengan SPSS 16, 2013

Berdasarkan tabel diatas, diketahui untuk semua variabel memiliki nilai cronbach alpha >0.7, maka semua variabel dinyatakan reliabel.

Pengujian terhadap normalitas data dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov* menunjukkan tingkat signifikan pada nilai residual dari pengetahuan, sosialisasi dan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi adalah 0.648. Hal ini membuktikan bahwa data terdistribusi secara normal karena melebihi dari nilai signifikan 0,05. Dari pengujian multikolinieritas variabel pengetahuan dan sosialisasi memiliki nilai *tolerance* 0,530 > 0,10 dan nilai VIF 1,886 < 10 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak ada multikolinieritas. Jadi antara variabel bebas dan variabel terikat tidak menunjukkan gejala multikolinieritas (tidak ada hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tidak terdapat problem multiko.

Pada gambar 4.1 menunjukkan titik-titik yang tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y menyebar tidak beraturan dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini berarti model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas. Uji ini menunjukkan ada korelasi antara nilai error dengan nilai error periode sebelumnya dimana pada asumsi klasik hal ini tidak boleh terjadi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan *Durbin-Watson*. Jika nilai *Durbin-Watson* berkisar di antara nilai batas (du) dan 4-du maka diperkirakan tidak terjadi pelanggaran autokorelasi (Priyatno, 2008).

Pengujian autokorelasi menggunakan uji Durbin Watson menunjukkan hasil nilai DW berada diantara dU dan 4-dU yaitu  $1,7152 < 1,854 < 2,2848$  ( $dU < DW < 4-dU$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima yang artinya tidak ada autokorelasi pada persamaan regresi.

#### 4.4 Uji Hipotesis

Dari hasil pengolahan maka dapat diketahui uji koefisien determinasi dilihat dari *Adjusted R-square* adalah 0,748 (74,8%). Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengetahuan dan sosialisasi terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pemanfaatan teknologi informasi sebesar 74,8% atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 74,8% variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 74,8\% = 25,2\%)$  dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Analisis regresi nilai berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dengan variabel terikat (Y) dipergunakan analisis regresi linier dengan persamaan Matematik. Berdasarkan tabel 4.15 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.147 + 0.475X_1 + 0.598X_2 + e$$

Keterangan:



- Y = Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan  
 X1 = Pengetahuan sistem administrasi perpajakan  
 X2 = Sosialisasi sistem administrasi perpajakan  
 e = error

Berdasarkan persamaan diatas dapat diartikan bahwa koefisien regresi untuk konstanta sebesar 2,147, artinya jika ada kenaikan nilai dari variabel pengetahuan dan sosialisasi, maka nilai variabel efektivitas pemanfaatan teknologi informasi sebesar 2,147.

Koefisien regresi variabel pengetahuan sebesar 0,475, hal ini menunjukkan jika variabel pengetahuan meningkat 1% maka akan menaikkan satu kesatuan variabel pengetahuan sebesar 0,475 dengan asumsi variabel lainnya tetap atau sama dengan Nol.

Koefisien regresi variabel sosialisasi sebesar 0,598, hal ini menunjukkan jika variabel sosialisasi meningkat 1% maka akan menaikkan satu kesatuan variabel sosialisasi sebesar 0,598 dengan asumsi variabel lainnya tetap atau sama dengan Nol.

Jadi tanda positif (+) menyatakan arah hubungan yang searah, dimana kenaikan atau penurunan variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) akan mengakibatkan kenaikan / penurunan variabel terikat (Y).

#### 4.5 Pengujian hipotesis dan pembahasan

Hasil uji t dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Coefficients<sup>a4</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.147	1.900		1.130	.261
Pengetahuan	.475	.068	.486	7.009	.000
Sosialisasi	.598	.090	.459	6.627	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Berdasarkan pada tabel 4.5 diatas maka dapat disimpulkan mengenai pengujian hipotesis secara parsial yang telah dibuat sebelumnya sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara pengetahuan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis 1 pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan memiliki nilai t hitung sebesar 7,009 > t tabel sebesar 1.661 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Jadi hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pengetahuan berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap efektivitas. Maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti hipotesis 1 diterima yaitu terdapat pengaruh pengetahuan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan.

Hipotesis pertama yang diajukan bahwa pengetahuan sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. Dari hasil regresi linier dan uji t terlihat pengaruh pengetahuan sistem administrasi perpajakan bernilai positif (+) dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan yang berarti semakin besar masyarakat yang mengetahui pengetahuan sistem administrasi perpajakan seperti *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filling* dan *e-Payment* maka pemanfaatan teknologi informasi semakin efektif. Dan hasil

penelitian ini, konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Mustarikah (2008) dan Palupi (2010) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan sangat mempengaruhi untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan.

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara sosialisasi terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis 2 pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa variabel sosialisasi memiliki nilai t hitung sebesar 6,627 > t tabel sebesar 1.661 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05. Jadi hasil dari penelitian ini yaitu bahwa sosialisasi berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap efektivitas. Maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu Ho ditolak dan Ha diterima berarti hipotesis 2 diterima yaitu terdapat pengaruh sosialisasi terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan.

Hipotesis kedua yang diajukan bahwa sosialisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. Dari hasil regresi linier dan uji t terlihat pengaruh sosialisasi sistem administrasi perpajakan bernilai positif (+) dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan yang berarti semakin besar masyarakat yang mengetahui sosialisasi sistem administrasi perpajakan seperti kegiatan sosialisasi dan publikasi maka pemanfaatan teknologi informasi semakin efektif. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Bramasto (2008) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan sangat mempengaruhi untuk meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan.

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yang terdiri dari pengetahuan dan sosialisasi terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan secara simultan atau bersama.

**Tabel 4.6**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4528.464	2	2264.232	147.795	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1486.046	97	15.320		
	Total	6014.510	99			

a. Predictors: (Constant), Sosialisasi, Pengetahuan.

b. Dependent Variable: Efektivitas

Sumber: data diolah dengan SPSS 16

Hipotesis 3 : Secara bersama-sama terdapat pengaruh antara pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi

Hasil pengujian ANOVA dengan menggunakan uji F dapat dilihat dari F hitung sebesar 147,795 > F tabel sebesar 3,09 dengan tingkat signifikan 0,000 < taraf signifikan 0,05. Jadi Ho ditolak dan Ha diterima hasil ini berarti H3 diterima berarti hipotesis 3 diterima yaitu secara simultan terdapat pengaruh antara pengetahuan dan sosialisasi terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi.

Hasil penelitian terhadap hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan. Dari hasil regresi linier dan uji F terlihat pengaruh pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan bernilai positif (+) dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan yang berarti semakin besar masyarakat yang mengetahui pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan maka pemanfaatan teknologi informasi semakin efektif. Efektivitas pemanfaatan teknologi informasi akan tercapai apabila didukung oleh *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Hasil penelitian

ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Bramasto (2008) dan Mustarikah (2008), bahwa dengan adanya pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan, maka pemanfaatan teknologi informasi perpajakan akan semakin efektif.

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel independent ( $X_1$ ) yaitu pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Mustarikah (2008) dan Palupi (2010).
2. Hasil penelitian berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel independent ( $X_2$ ) yaitu sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Bramasto (2008).
3. Hasil penelitian berdasarkan uji F menunjukkan variabel independent (pengetahuan dan sosialisasi) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yaitu oleh Bramasto (2008) dan Mustarikah (2008).

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait :

Penelitian selanjutnya mungkin dapat memperluas lingkup penelitian tentang pengaruh pengetahuan dan sosialisasi sistem administrasi perpajakan terhadap efektivitas pemanfaatan teknologi informasi perpajakan bagi wajib pajak badan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bramasto, Ari. 2008. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak dan Kualitas Informasi Akuntansi Keuangan terhadap Efektivitas Sistem Self Assesment. *Majalah Ilmiah Unikom, Vol 10 No.2*
- Djazoeli, Sadhani. 1999. Pengetahuan Dasar, Kemampuan Numerik dan Efisiensi Kerja. Dirjen Pajak, *Jurnal Kipas*.
- Ghoni, Husen Abdul. 2008. Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajin Pajak Daerah.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Supomo Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian dan Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE Yogyakarta.
- Lumbantoruan, Sophar. 1997. *Ensiklopedia Perpajakan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan Edisi revisi 2009*. Yogyakarta.
- Meliiono, Irmayanti, dkk. 2007. *MPKT Modul 1*. Lembaga Penerbitan FEUI. Jakarta.

- Mustarikah. 2008. Hubungan Antara Pengetahuan Wajib Pajak tentang teknologi Informasi Terhadap Intensitas Pengguna Internet dalam Sistem Administrasi Perpajakan terpadu”.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Mediakom. Yogyakarta.
- Suandy, Erli. 2006. *Perpajakan Ed.2*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2007. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Vol.7, No.1, hal 41-50.