

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SUKOHARJO**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Tugas-Tugas Akhir dan Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi
Ilmu Ekonomi Surakarta**

Disusun Oleh:

ASHIFA MAHARANI

NIM: 21210036

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ashifa Maharani
NIM : 21210036
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SUKOHARJO"

Disetujui dan Disahkan :

Hari : Kamis

Tanggal : 6 Maret 2025

Pembimbing,



Eko Triyanto, S.E., M.M., M.Ak.
NIDN : 0217048601

Mengetahui,
Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NIDN : 0606118902

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ashifa Maharani
NIM : 21210036
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
SUKOHARJO”**

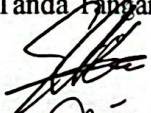
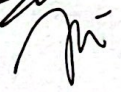
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan memenuhi
gelar Sarjana Akuntansi.

Hari :Senin
Tanggal :2 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua : Eko Triyanto,S.E.,M.M.,M.Ak
Anggota :Dika Puspitaningrum ,S.Ak,M.Ak

Tanda Tangan

()
()

Mengetahui,
Ketua STIE Surakarta



Aditya Liliyan, S.M.B., M.M.
NIDN : 0606118902

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SUKOHARJO**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lain dan tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Apabila di kemudian hari saya terbukti melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 20 Januari 2025
Pembuat Pernyataan,



Ashifa Maharani

MOTTO

“Direndahkan dimata Manusia,ditinggikan dimata Allah SWT”

“ Setetes Keringat Orangtuaku yang keluar,ada langkahku untuk maju”

“Sesibuk apapun kegiatanmu,jangan pernah tinggalkan Sholatmu”

-Ibu-

“Dan Bersabarlah kamu,sesungguhnya janji ALLAH adalah benar”

(Qs.Ar-Ruum:60)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunianya, sehingga penulis dapat selesai dengan baik, penulis mempersembahkan karyanya kepada:

1. Yang pertama kepada kedua OrangTua tercinta dan teristimewa Ibu Sri Sudarti dan Bapak Muhsidi Indiarito yang telah merawat, membimbing dan melindungi saya dengan tulus dan penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya, serta senantiasa mendoakan dan memberikan semangat juga dukungan sepenuh hati.
2. Karya ini juga saya persembahkan kepada keluarga besar, sahabat dan juga teman teman tercinta terimakasih sudah memberikan dukungan kepada penulis.
3. Seluruh dosen akuntansi dan manajemen di STIE Surakarta yang sangat berjasa atas bimbingan, pelajaran dan ilmu pengetahuan yang diberikan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa terpanjatkan kepada Allah Subhannahu Waa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Sholawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sholallahu 'Alaihi Wassalam, yang telah membawa kejalan terang berupa kebenaran.

Skripsi ini berjudul **“FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUKOHARJO”**

Suksesnya penulisan ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Aditya Liliyan, S.M.B., M.M. selaku Ketua STIE Surakarta..
2. Bapak Eko Triyanto, S.E., M.M., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
Senantiasa selalu memberikan motivasi, saran bimbingan dan meluangkan waktu kepada penulis.
3. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan termakasih kepada Bapak Muhsidi Indiarto dan pintu surgaku Ibu Sri Sudarti tercinta yang tiada hentinya memberi kasih sayang dengan penuh cinta serta melangitkan doa-doa demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan ini
4. Kepada teman teman seperjuangan yang tidak bisa di sebutkan satu-persatu, penulis mengucapkan terimakasih telah membuat kehidupan

perkuliahan terasa begitu sangat berarti dengan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang kalian berikan akan menjadikan kenangan bagi penulis.

5. Kepada Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak II Jawa Tengah dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo, yang telah memberikan izin penelitian serta membantu memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Semua pihak yang telah membantu selama perkuliahan dan penelitian skripsi ini.
7. Terakhir kepada diri saya sendiri Ashifa Maharani. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini, terimakasih sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau terkadang merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri, bahagialah selalu dimanapun berada. Perjalanan masih Panjang, banyak rintangan yang akan dilewati kedepannya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini kurang sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini. Peneliti berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 20 Januari 2025
Pembuat Pernyataan,

Ashifa Maharani

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SUKOHARJO**

Ashifa Maharani

21210036

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan kepatuhan pajak orang pribadi yaitu: pelayanan wajib pajak, sosialisasi wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan lapangan menggunakan kuesioner daftar kuesioner kepada 100 responden dalam status wajib pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode probability sampling berupa simple random sampling. Data dianalisis dengan menggunakan analisis statistik regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS ver. 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan wajib pajak, sosialisasi wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo.

Kata Kunci : Pelayanan Wajib Pajak, Sosialisasi Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak.

**FACTORS AFFECTING INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE AT THE
SUKOHARJO PRATAMA TAX SERVICE OFFICE**

Ashifa Maharani

21210036

ABSTRAC

This study aims to determine the determinants of individual tax compliance, namely: taxpayer services, taxpayer socialization, and tax sanctions on individual tax payment compliance at the Sukoharjo Pratama Tax Service Office. This study uses a quantitative method with a field approach using a questionnaire list questionnaire to 100 respondents in the status of individual taxpayers. Sampling was carried out using the probability sampling method in the form of simple random sampling. The data was analyzed using multiple linear regression statistical analysis with the help of the SPSS ver. 21. The results of this study show that taxpayer services, taxpayer socialization, and tax sanctions have a significant effect on individual tax payment compliance at the Sukoharjo Pratama Tax Service Office.

Keywords: *Taxpayer Services, Taxpayer Socialization, and Tax Sanctions.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRAC</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Grand Theory	8
2. Pengertian Pajak.....	10
3. Pelayanan Wajib Pajak.....	11
4. Wajib Pajak	14
5. Tarif Pajak.....	15
6. Sosialisasi Pajak	17
7. Sanksi Pajak	18
8. Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir.....	30

D. Hipotesis.....	31
1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	32
3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Objek Penelitian	35
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
C. Tempat dan Waktu	35
D. Sumber Data.....	36
E. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Definisi Operasional Variabel.....	38
H. Teknik Analisis Data	42
1. Uji Statistik Deskriptif	42
2. Uji Kualitas Data.....	42
3. Uji Asumsi Klasik	43
4. Analisis Regresi Linier Berganda	45
5. Uji Ketepatan Model	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
B. Deskripsi Responden.....	49
C. Hasil Analisis Data.....	51
1. Statistik Deskriptif	51
2. Uji Kualitas Data.....	52
3. Uji Asumsi Klasik	54
4. Analisis Regresi Linier Berganda	57
5. Uji Ketetapan Model	59
D. Pembahasan.....	62
1. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	62

2. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	64
3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	66
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 (Lima) Skala Tingkatan Persetujuan.....	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Wajib Orang Pribadi	50
Tabel 4.2 Uji Statistik Deskriptif	51
Tabel 4. 3 Uji Validitas dan Uji Realiabel	53
Tabel 4.4 Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.5 Uji Tabel Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.7 Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.8 Uji-t	60
Tabel 4.9 Uji F	61
Tabel 4.10 Koefisiensi Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Besaran Tarif Pajak Orang Pribadi.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Perekonomian suatu negara, khususnya di negara berkembang, tidak lepas dari berbagai kebijakan ekonomi makro negara tersebut. Suatu negara membutuhkan dana untuk membiayai semua kegiatan yang dilakukannya, serta pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan untuk memutar roda pemerintahan (Ardyaksa & Kiswanto, 2019).

Salah satu upaya untuk mewujudkan kemandirian negara dalam pembiayaan pembangunan adalah dengan mengetahui sumber-sumber keuangan dalam negeri berupa pajak. Fajri (2020) berpendapat bahwa pajak merupakan pembayaran wajib oleh masyarakat kepada negara. Pajak yang dibayarkan oleh masyarakat membiayai pembangunan dan pengeluaran lain yang dapat menyukseskan. Dengan uang pajak, pemerintah dapat melaksanakan pembangunan, memutar roda pemerintahan, dan mengatur perekonomian masyarakat dan negara (Abidin, 2019). Pembayaran wajib kepada negara, yang wajib bagi mereka yang wajib membayarnya menurut peraturan perpajakan umum, dan tidak menerima manfaat yang dapat langsung diberikan untuk

menyelesaikan pengeluaran umum yang berkaitan dengan tanggung jawab administrasi negara disebut pajak (Agoes & Krisnawati, 2017).

Menurut Charles E. McLure, pajak merupakan kewajiban finansial yang dikenakan terhadap wajib pajak orang pribadi atau badan oleh negara atau institusi yang fungsinya setara dengan negara yang dikenakan untuk membiayai berbagai pengeluaran publik. Pada dasarnya pajak merupakan sebuah kewajiban seseorang atau badan kepada negara yang bersifat memaksa.

Pajak yang dihimpun Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Bea Materai Pajak berkontribusi sekitar 80 persen terhadap anggaran pendapatan dan belanja negara diantaranya untuk membiayai pegawai; membangun infrastruktur yang lebih baik; membangun kualitas pendidikan; membiayai keperluan pengamanan dan pertahanan negara; menyediakan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan memadai; pemberian subsidi bahan bakar minyak atau disebut juga (BBM), listrik pupuk dan sebagainya, sehingga masyarakat dapat memperoleh dengan harga miring murah dan masih banyak lagi.

Yang menjadikan objek pajak penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. Jadi setiap penghasilan yang diterima karyawan baik dari dalam maupun luar negeri akan semuanya dikenakan pajak. Namun untuk warga negara asing yang memiliki keahlian tertentu sesuai dengan ketentuan perundang undangan, maka dikecualikan dari

pengenaan tarif PPh.

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu hal yang penting dalam penerimaan pajak. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, tarif pajak, pemeriksaan pajak, penegakan hukum pajak dan pengetahuan pajak. Membayarkan pajak pada dasarnya merupakan suatu kewajiban bagi warga negara, terutama mereka yang sudah dikenakan tanggung jawab perpajakan. Jika warga melanggar ataupun tidak mengikuti aturan akan mendapatkan hukuman seperti dikenakan denda, mendapatkan bunga sesuai dengan besarnya pendapatan hingga kurungan penjara, pajak menjadi sumber penerimaan negara yang kemudian digunakan untuk membangun fasilitas publik.

Berbicara mengenai pajak, maka pertanyaan-pertanyaan yang sering kali muncul dan mendasari perilaku Wajib Pajak adalah “Mengapa orang harus membayar pajak?”. Pajak yang disetorkan akan digunakan untuk membiayai anggaran pembangunan negara (APBN) dan anggaran pembangunan daerah (APBD).

Pajak orang pribadi adalah pajak yang dikenakan kepada setiap orang pribadi yang menerima penghasilan dari sumber sumber tertentu di Indonesia. Pajak Penghasilan Orang Pribadi dikenal sebagai Pajak Orang Pribadi (PPh OP) merupakan pengenaan pajak terhadap subjektivitas pajak milik orang pribadi atas penghasilan atau pendapatan yang diterima dan didapatkan dalam tahun pajak. Faktor-faktor yang menjadi pengaruh kepatuhan wajib pajak, terutama wajib pajak orang pribadi, merupakan isu penting yang perlu diteliti secara

mendalam. Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh regulasi dan kebijakan pemerintah, tetapi dari berbagai faktor lain yang meliputi karakteristik individu, tingkat pendidikan, pendapatan, kesadaran pajak, serta kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem perpajakan itu sendiri.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan pajak. Pelayanan pajak berkaitan erat dengan penyampaian informasi dan pelayanan pembayaran pajak. Penyampaian informasi harus diterima dengan baik oleh wajib pajak dengan disertai pelayanan pembayaran pajak yang memberikan kemudahan bagi wajib pajak. Penelitian terdahulu oleh *Mulyati et al.*, (2023), *Andreansyah & Farina*, (2022) memberikan hasil bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh *Fahmi & Hari*, (2023) memberikan hasil bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang dapat memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi pajak. Sosialisasi pajak dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (Dirjen Pajak) untuk menyampaikan informasi-informasi penting mengenai pengetahuan, pemahaman maupun pemberian bimbingan kepada wajib pajak mengenai perpajakan. Penelitian sebelumnya oleh *Arif et al.*, (2023), *Putri*, (2023) dan *Maxuel & Primastiwi*, (2021) memiliki hasil penelitian yaitu sosialisasi pajak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh *Afriani et al.*, (2022), *Sulistiyari et al.*, (2022), *Putra et al.*, (2021) serta *Ramadhanti et al.*, (2020) memiliki hasil yakni sosialisasi pajak tidak berpengaruh signifikan pada

kepatuhan wajib pajak.

Faktor ketiga yang mempunyai pengaruh pada kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Sanksi pajak yang telah ditetapkan yakni sesuai dengan peraturan perundang-undangan diharapkan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arif *et al.*, (2023), Fahmi & Hari, (2023), Sulistyari *et al.*, (2022), Andreansyah & Farina, (2022), Putra *et al.*, (2021) dan Ramadhanti *et al.*, (2020). Berbeda hasilnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, (2023), Afriani *et al.*, (2022) dan Maxuel & Primastiwi, (2021) bahwa sanksi pajak tidak memberikan pengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan kesenjangan penelitian terdahulu (*research gap*) serta pernyataan-pernyataan yang mendukung lainnya sesuai dengan yang telah dijabarkan di latar belakang masalah ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil ide judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA SUKOHARJO”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo?

2. Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka, tujuan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak yang terkait, antara lain:

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap teori yang berkaitan dengan kepatuhan pajak. Hasil ini juga

untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang akuntansi khususnya di perpajakan yang mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi KPP Pratama Sukoharjo

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang perilaku dan faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak orang pribadi dan juga memberikan informasi atas penelitian yang diberlakukan peneliti agar dapat dijadikan pertimbangan untuk kemajuan Kantor Pelayanan Pajak sebagai bahan pertimbangan dan motivasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membangun pikiran dan menambah pengetahuan untuk pihak pihak yang ingin mendalami perpajakan terutama pengaruh wajib pajak orang pribadi dan juga dapat digunakan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, seperti mempermudah pemahaman bagi peneliti atau pembaca. Juga mengembangkan pengetahuan pengetahuan bagi peneliti mengenai penelitian yang dilakukan dan dapat menambah pengetahuan terutama kepatuhan pajak, hasil penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang kepatuhan wajib pajak.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. *Grand Theory*

a. *Theory of Planned Behaviour* (TPB)

Ajzen dalam Mentari (2017:23) mengembangkan *Theory of Reasoned Action* menjadi sebuah teori lain, yaitu *Theory of Planned Behavior* dan memperlihatkan hubungan dari perilaku-perilaku yang dimunculkan oleh individu untuk menanggapi sesuatu. Faktor utama dalam teori TPB (*Theory of Planned Behavior*) ini adalah niat seseorang individu untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut (Kurniawati & Toly, 2014:3). Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku, semakin besar pula kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Ajzen, 1991).

Theory of Planned Behavior membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu:

1) *Behavioral Belief*

Behavioral belief merupakan hasil keyakinan dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian. Keyakinan dan evaluasi atau

penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian membentuk variabel sikap (*attitude*).

2) *Normative Belief*

Normative belief merupakan keyakinan individu terhadap normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa normative beliefs adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

3) *Control Belief*

Control belief merupakan keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku serta faktor atau hal-hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Berdasarkan uraian diatas, hambatan yang mungkin timbul pada saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun lingkungannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Ketika akan melakukan sesuatu, wajib pajak

akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal tersebut berkaitan dengan pemahaman perpajakan, diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan. Ketika pemahaman perpajakan baik, tidak adanya diskriminasi perpajakan, serta teknologi dan informasi perpajakan yang semakin baik akan memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak.

2. Pengertian Pajak

Pajak merupakan pungutan wajib pajak yang umumnya berupa uang yang harus dibayarkan oleh penduduk sebagai sumbangan/pemberian kepada pemerintah negara dan erat kaitannya dengan pendapatan, harga beli barang, pemilikan dan hal lainnya. Jadi bisa dikatakan bahwa pengertian pajak adalah suatu kontribusi rakyat kepada negaranya dalam bentuk iuran yang bersifat wajib dan memaksa.

Menurut Mardiasmo (2016:3) menjabarkan penelitian pajak adalah iuran wajib yang dibayarkan rakyat kepada negara dan masuk kedalam kas negara. Negara atau pemerintah bertugas melaksanakan undang undang serta pelaksanaannya bersifat memaksa tanpa adanya balasan jasa. Menurut Dr. Soemahamidjaja (2020) pajak merupakan iuran wajib, yang berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma norma hukum guna menutup biaya produksi barang barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak mempunyai peranan yang paling penting di dalam kehidupan bernegara, terkhusus di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai segala pengeluaran pembangunan. Berikut adalah fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4) yaitu:

a. Fungsi *Budgetair*

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai semua pengeluarannya.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak sebagai alat untuk memerintah atau melaksanakan kebijakan pemerintah didalam bidang sosial dan ekonomi.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang dimasyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

3. Pelayanan Wajib Pajak

Pelayanan dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pegawai pajak atau fiskus akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat akan menyadari pentingnya melaksanakan

kewajiban perpajakan Fitria *dkk*, (2021). Terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan respon atau daya tanggap dalam melayani pelanggan. *Responsiveness* meliputi keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. *Reliability* meliputi pemenuhan pelayanan yang cepat, memuaskan dan komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.
- c. *Assurance* (Jaminan), merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat dan kualitas keramah-tamahan dan kesopanan dalam memberi pelayanan.
- d. *Tangibles*, adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diantaranya adalah dengan melakukan evaluasi dan perbaikan-perbaikan yang dilakukan secara berkala. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Mendapatkan Umpan Balik dari Pelanggan

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari pelanggan, diantaranya seperti mengadakan survei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan, cara ini dapat dilakukan melalui email. Cara lainnya adalah uji coba produk kepada pelanggan, aktif di sosial media, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada pelanggan atas penghargaan masukan yang telah diberikan, serta memanfaatkan teknologi untuk memantau perkembangan usaha seperti melalui website, Google Analytics, dan lain sebagainya.

b. Melakukan Evaluasi Perusahaan

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantaranya adalah melalui survei dengan cara berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk diketahui. Survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan suatu perusahaan terkait kehandalan dan cepat tanggap, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

c. Memperbaiki Pelayanan Perusahaan

Memperbaiki kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan perusahaan yang jelas kepada karyawan, melatih karyawan agar menjadi seseorang yang bertanggung jawab, cepat tanggap, dan memiliki etos kerja yang tinggi.

4. Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak Pasal (1) Wajib pajak orang pribadi meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan. Berikut pengelompokan wajib pajak orang pribadi menurut UU No.16 Tahun 2009:

a. Orang Pribadi (Induk)

Meliputi wajib pajak yang belum menikah atau belum menjadi kepala keluarga.

b. Hidup Berpisah (HB)

Meliputi wajib pajak wanita kawin karena hidup berpisah berdasarkan putusan dari Hakim.

c. Pisah Harta (PH)

Meliputi wajib pajak pasangan suami istri yang dikenakan pajak secara terpisah karena telah menghendaki perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis.

d. Memilih Terpisah (MT)

Merupakan wanita kawin, tetapi selain dari kategori Hidup Berpisah atau Pisah Harta, karena masih memilih untuk melaksanakan hak dan kewajiban atas perpajakan yang secara terpisah dari suaminya.

e. Warisan Belum Terbagi (WBT)

Merupakan satu kesatuan, dimana menggantikan mereka yang berhak yaitu ahli waris.

5. Tarif Pajak

Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang telah menjadi pertanggung jawaban dari wajib pajak (Ervana, 2019). Tarif pajak berupa persentase pengenaan yang ditetapkan oleh pemerintah atas biaya perolehan objek pajak. Jenis tarif pajak dibedakan menjadi empat macam yaitu tarif tetap, tarif proporsional, tarif progresif, dan tarif regresif. Salah satu faktor penyebab penggelapan pajak karena tarif pajak karena tarif yang diberlakukan tinggi sehingga wajib pajak menghindari pembayaran pajaknya (Kurniawati & Toly, 2014). Tetapi tarif pajak mungkin bukan suatu faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat tentang pembayar pajak karena sistem pajak secara keseluruhan juga memiliki dampak. Jika, tingkat pajak atas penghasilan pribadi, mereka akan menganggap beban pajak pribadi sebagai hal yang tidak adil dan memilih untuk melaporkan sebagian penghasilan pribadi.

International Tax Compact (2010) menjelaskan alasan wajib pajak melakukan tindakan penggelapan dan penghindaran pajak adalah rendahnya kemauan wajib pajak untuk membayar pajak atau rendahnya moral terhadap pajak, tingginya biaya kepatuhan yang harus ditanggung oleh wajib pajak, kecilnya sistem perpajakan, dan kecilnya tingkat terungkapnya tindakan penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dan fiskus. Sebab rendahnya moral terhadap pajak yaitu penetapan tarif pajak yang terlalu tinggi sehingga memberatkan bagi wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari (2013) pengukuran tarif dengan indikator prinsip

kemampuan dan kemauan dalam membayar pajak yang sesuai dengan tarif pajak yang ditetapkan dan pengenaan tarif pajak yang berlaku di Indonesia.

Berikut tarif pajak orang pribadi:

5 persen	
Penghasilan Tahunan (Aturan Lama)	Rp50 juta
Penghasilan Tahunan (Aturan Baru)	Rp60 juta
15 persen	
Penghasilan Tahunan (Aturan Lama)	Rp50 – Rp250 juta
Penghasilan Tahunan (Aturan Baru)	Rp60 – Rp250 juta
25 persen	
Penghasilan Tahunan (Aturan Lama)	Rp250 – Rp500 juta
Penghasilan Tahunan (Aturan Baru)	Rp250 – Rp500 juta
30 persen	
Penghasilan Tahunan (Aturan Lama)	> Rp500 juta
Penghasilan Tahunan (Aturan Baru)	Rp500 juta – Rp5 miliar
35 persen	
Penghasilan Tahunan (Aturan Lama)	-
Penghasilan Tahunan (Aturan Baru)	> Rp5 miliar

Gambar 2.1 Besaran Tarif Pajak Orang Pribadi
Sumber: *klikpajak.id*

Setelah menemukan jumlah Penghasilan Kena Pajak, maka nilai tersebut akan dihitung pajaknya menggunakan tarif progresif PPh Pasal 17 ayat (1). Sesuai Pasal 17 ayat (1) huruf a UU PPh No. 36/2008, tarif PPh Orang Pribadi Pasal 21 adalah menggunakan tarif progresif, yang akan dikalikan dengan Penghasilan Kena Pajak. Melalui UU No. 7/2021 tentang HPP, minimal jumlah dan maksimal penghasilan orang pribadi yang dikenakan PPh 21.

6. Sosialisasi Pajak

Sosialisasi adalah sesuatu hal yang sangat penting dalam melaksanakan peningkatan total Wajib Pajak, kegiatan ini berupa penyuluhan perpajakan memiliki pengaruh besar bisa turut serta menyukseskan peningkatan penerimaan pajak. Sesuai pernyataan Direktur Jenderal Pajak (DJP) bahwa memberikan pemahaman terkait perpajakan bisa diawali dari lingkungan terdekat keluarga individu, seterusnya bisa tetangga, kemudian forum tertentu serta organisasi masyarakat dengan kegiatan sosialisasi. Sosialisasi pajak diperlukan supaya wajib pajak mengerti bahwa pajak itu berperan penting dalam pelaksanaan proses pembangunan negara, maka bisa ikut berperan pada kegiatan pembangun negara dengan membayar pajak (Nopiana & Natalia, 2018).

a. Bentuk-bentuk Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

- 1) Sosialisasi langsung: Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, *workshop*, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

- 2) Sosialisasi tidak langsung: Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

7. Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu hukuman apabila melanggar suatu aturan yang telah ditetapkan oleh undang-undang yang berlaku. Sanksi yang dimaksudkan dalam perpajakan ini ialah dengan membayar pajak tepat waktu. Apabila membayar melebihi dari waktu yang ditentukan, maka akan mendapatkan sanksi atau hukuman sesuai dengan apa yang tertera di undang-undang.

Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan menjadi penting dikarenakan pemerintah Indonesia memilih untuk menerapkan *self assessment system* untuk pemungutan perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2013), yang dimaksud dengan sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan.

Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, hal yang penting bagi wajib pajak untuk

pemahaman sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui hasil hukum apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenakan sanksi perpajakan, di bawah ini akan disebutkan sedikit tentang jenis-jenis sanksi perpajakan dan pengenaannya:

a. Sanksi Administrasi, terdiri dari:

1) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda merupakan jenis sanksi yang paling banyak ditemui dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

2) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi administrasi yang berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

b. Sanksi Pidana, terdiri dari:

1) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam atau dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma.

Denda pidana dikenakan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan salah satu jenis hukuman yang lebih ringan, hukuman pidana kurungan hanya dapat dijatuhkan kepada orang dewasa merupakan suatu jenis pidana pokok.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara sama halnya dengan pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan.

8. Kepatuhan Wajib Pajak

Subandi & Fadhil (2018) menyatakan kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perundang undangan perpajakan secara baik dan benar dengan demikian kepatuhan wajib pajak orang pribadi sangat erat hubungannya dengan seseorang. Sikap kepatuhan merupakan sikap yang muncul ketika wajib pajak memiliki keyakinan penilaian positif terhadap kepatuhan pajak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan dapat diartikan sebagai sifat patuh atau ketaatan. Kepatuhan wajib pajak bersifat kepatuhan pada saat menyelesaikan dan melaporkan utang SPT.

Kepatuhan dijelaskan dengan perhitungan yang cermat, pengarsipan dan pelaporan tepat waktu. Menurut Mukharoroh (2014) kepatuhan pajak

adalah wajib pajak yang sadar akan pemenuhan kewajiban perpajakannya dan mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam penghindaran pajak. Semakin patuh wajib pajak membayar pajaknya, semakin sedikit penghindaran pajak. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sikap patuh merupakan indikator keberhasilan sistem perpajakan (Sulistiani, 2016).

Menurut Pamungkas (2018), faktor-faktor berikut mempengaruhi kepatuhan pajak:

a. Administrasi Pajak

Administrasi perpajakan adalah kegiatan dan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi dalam memenuhi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

b. Pelayanan Pajak

Pelayanan pajak adalah setiap kegiatan yang dilakukan fiskus yang bertujuan untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari penerbitan NPWP sampai dengan pembayaran pajak.

c. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa wajib pajak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan dan mencegah wajib pajak melakukan pelanggaran standar perpajakan.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
1	Abigel Putri Maharani (2023)	Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kecamatan Gondangrejo	Keadilan Pajak (X1), Pengetahuan dan Pemahaman Pajak (X2), Diskriminasi (X3)	Kepatuhan Pajak	Regresi Berganda	Keadilan pajak, pengetahuan dan pemahaman wajib pajak berpengaruh dalam kepatuhan wajib pajak di wilayah Kecamatan Gondangrejo
2	Akbar Arif, Asriani Junaid dan Darwis Lannai (2023)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara	Sanksi Perpajakan (X1), Motivasi Wajib Pajak (X2), Sosialisasi Perpajakan (X3)	Kepatuhan Wajib Pajak	Regresi Linier Berganda	Sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Utara
3	Dina Desiska Putri (2023)	Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur	Sosialisasi pajak (X1), pelayanan fiskus (X2), sanksi pajak (X3), tarif pajak (X4)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Palembang Ilir Timur

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
4	Muhammad Fahmi, Kurnia Krisna Hari (2023)	Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Ilir Timur Kota Palembang	Kualitas pelayanan (X1), sanksi perpajakan (X2)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Ilir Timur Kota Palembang
5	Mulyati Akib, Hasbudin dan Salmiati (2023)	Pengaruh Pelayanan Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	Pelayanan pajak (X1) dan tarif pajak (X2)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Pelayanan pajak dan tarif pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran PBB
6	Fiqi Andreansyah dan Khoirina Farina (2022)	Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Insentif pajak (X1), sanksi pajak (X2), pelayanan pajak (X3)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Insentif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM di Pasar Rebo
7	Vivi Afriani, Rindy Citra Dewi dan Deni Saputra (2022)	Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan (X1), pemahaman wajib pajak (X2), tarif pajak (X3), sanksi pajak (X4), kualitas pelayanan fiskus (X5)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan, pemahaman wajib pajak, tarif pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
						Kota Padang
8	Irsyad Hanif (2022)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi di Kota Padang	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Sanksi Pajak (X3), Pengetahuan Pajak (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linear Berganda dan Spss Ver23	Hasil analisis kesadaran wajib pajak kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pengetahuan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
9	Atina Mustafidzah (2022)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali	Kualitas Pelayanan (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), Kesadaran Wajib Pajak (X3), Sanksi Pajak (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linear Berganda	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sosialisasi perpajakan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali
10	Puji Pratiwi (2022)	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta	Kesadaran Wajib Pajak (X1), Pemahaman Wajib Pajak (X2), Penyuluhan Wajib Pajak (X3), Kualitas Pelayanan (X4), Ketegasan Sanksi Pajak (X5)	Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi berganda	Menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak pemahaman wajib pajak, penyuluhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
						pajak orang pribadi
11	Putu Indah Sulistyari, Anik Yuesti dan Desak Ayu Sry Ary Bhagawati (2022)	Pengaruh Kaulitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan	Kualitas pelayanan (X1), pengawasan (X2), konsultasi <i>account representative</i> (X3), sosialisasi perpajakan (X4), sanksi perpajakan (X5)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Kualitas pelayanan, pengawasan, konsultasi <i>account representative</i> dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan
12	I Made Widnata Putra, I Nyoman Kusuma AMP dan I Made Sudiartama (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara	Kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), sosialisasi pajak (X3), penerapan <i>e-billing</i> (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan <i>e-billing</i> berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sedangkan sosialisasi pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Badung Utara
13	Afeni Maxuel dan Anita Primastiwi (2021)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Sosialisasi perpajakan (X1), sanksi perpajakan (X2)	Kepatuhan wajib pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
		UMKM E-Commerce				sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM <i>e-commerce</i> .
14	Indri Ramadhanti, Suharno dan Bambang Widarno (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta	Pengetahuan perpajakan (X1), pelayanan fiskus (X2), sanksi pajak (X3), sosialisasi perpajakan (X4)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linier Berganda	Sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB di Kota Surakarta
15	Irmayanti (2016)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan <i>Self Assesment System</i> (Survey) Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat	Persepsi Kepribadian (X1), Persepsi Kualitas Pelayanan (X2)	Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> (Y)	SPSS 20	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang kuat antara kepribadian dan kualitas pelayanan terhadap pelaksanaan <i>Self Assesment System</i> dan persepsi kepribadian yang paling dominan berpengaruh terhadap pelaksanaan <i>Self Assesment System</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Barat
16	Ayu Regita Cahyani (2019)	Faktor Faktor yang Mempengaruhi	Pengetahuan Peraturan Perpajakan	Kepatuhan Wajib Pajak Orang	SPSS Versi 24	Untuk menguji dan menganalisis

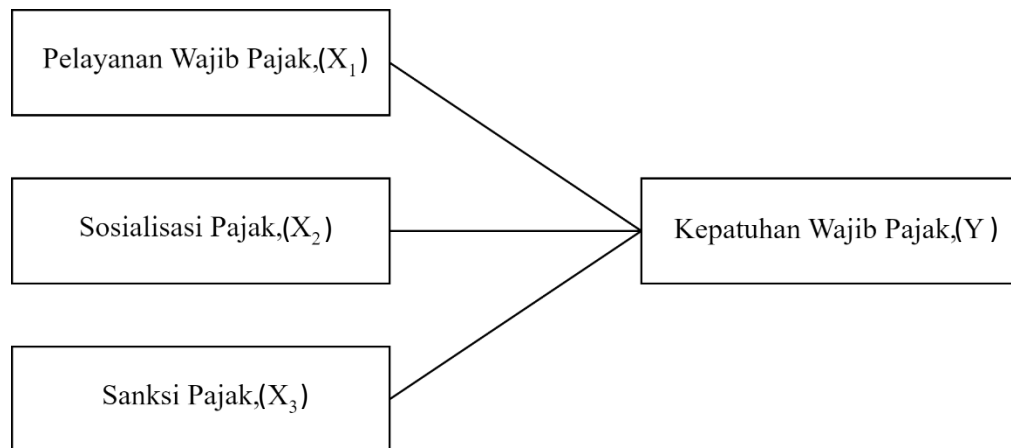
No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
		Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Barat	(X1) Kesadaran Wajib Pajak (X2) Sanksi Perpajakan (X3)	Pribadi (Y)		pengaruh masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengetahuan peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi. Penelitian ini dilakukan pada pribadi yang terdaftar di KPP Makassar Barat
17	Miftahul Jannah Hasugian (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sibolga	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Sanksi Pajak (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
18	Suci Amalia (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian Spt	Kesadaran Wajib Pajak (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Dosen FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
19	Saputra et al., (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat ajakarta pusat	Kualitas Pelayanan (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Analisis Regresi	Kuallitas pelayanan meiliki pengaruh negative dan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
20	Sihura & Sri Lestari Yuli Prastyatini, (2023)	Pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan ajaran tri-nga terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus di kpp Yogyakarta)	Sosialisasi perpajakan (X1)	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Analisis Regresi linear berganda	Soialisasi perpajakan tidak berpegaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan nilai signifikan
21	Nelly & Wangdra, (2024)	Pengaruh sosialisasi perpajakan,	Pengaruh sosialisasi perjakan (X1)	Kepatuhan WPOP (Y)	Analisis regresi linier berganda	Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul	Variabel (X)	Variabel (Y)	Analisis	Hasil
		kualitas pelayanan fiscus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP				terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
22	Ermawati et al., (2022)	Peran religious, sanksi pajak, penngetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Sanksi pajak (X2)	Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis regresi linier berganda	Tidak ditemukan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Kerangka Pikir

Variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

Keterangan :

1. Variabel Independen /Variabel Bebas

Variabel independen merupakan: variabel rangsangan untuk mempengaruhi variabel lain. Variabel independen ini yaitu: Pelayanan Wajib Pajak (X₁), Sosialisasi Pajak (X₂), Sanksi Pajak (X₃).

2. Variabel Dependen /Variabel Terikat

Variabel dependen merupakan suatu jawaban kecil pemikiran yang dirangsang. Variabel dependen ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas maka dapat dijelaskan hipotesis sebagai berikut:

1. Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Pajak berdampak Kepada Kepatuhan Wajib Pajak dimana apabila kepatuhan wajib pajak meningkat maka semakin baik untuk kesejahteraan negara. Pelayanan Pajak harus memiliki kualitas pelayanan terhadap wajib pajak yakni dapat memberikan dan mengayomi konsumen dengan tindakan yang baik dan benar. Pelayanan merupakan tindakan yang terjadi langsung antara satu orang dengan orang lain dengan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Berupaya untuk mencapai tingkat kepatuhan kepada Wajib Pajak dengan memberikan suatu layanan yang adil, benar dan akurat kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan yaitu dengan memberikan pelayanan terbaik yang dimiliki oleh perpajakan kepada wajib pajak sehingga dapat mengoptimalkan pendapatan negara (Rahayu,2010).

Kualitas pelayanan perpajakan adalah salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan minat dalam membayar pajak karena masih banyak wajib pajak tidak mengetahui tentang perpajakan, dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik dalam segala hal yang terutama dalam pelayanan dan berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranadata, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati *et al.*, (2023) & Andreansyah, Farina (2022) memberikan hasil

penelitian bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik dan berkualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dengan demikian, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan menurut penelitian Saputra *et al.*, (2024) menunjukkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh negatif dan tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan meskipun kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait baik, hal tersebut tidak cukup mendorong masyarakat untuk mematuhi kewajiban pajak. Dengan kata lain, masyarakat tetap tidak patuh dalam membayar pajak kendaraan meskipun mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh sebab itu hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peran sosialisasi dalam perpajakan sangat penting atau yang biasa disebut sosialisasi perpajakan merupakan bagian dari upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan masyarakat akan pentingnya dalam membayar pajak. Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan melalui seminar atau diinformasikan melalui media elektronik dan media massa yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

Berdasarkan hasil penelitian dari Arif et al., (2023), Putri (2023) dan Maxuel, Primastiwi (2021) memberikan hasil penelitian bahwa sosialisasi pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Semakin sering atau dilakukan sosialisasi tentang perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Disisi lain menurut Nelly & Wangdra (2024) & Sihura, Sri Lestari Yuli Prastyatini (2023) sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dapat diartikan upaya sosialisasi yang digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai kewajiban membayar pajak. Dengan kata lain, meskipun informasi mengenai pentingnya membayar pajak telah disampaikan, hal tersebut tidak cukup untuk mengubah perilaku wajib pajak menjadi lebih patuh. Oleh sebab itu hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2: Sosialisasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pandangan wajib pajak terhadap penerapan sanksi yang kemungkinan akan lebih banyak merugikannya akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Sanksi Perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, untuk meningkatkan kepatuhan perlu dilakukan

pengukuran sanksi perpajakan melalui sistem administrasi. Melanggar peraturan perpajakan akan mendapat sanksi perpajakan yang mengaturnya.

Berdasarkan hasil penelitian dari Arif *et al.*, (2023), Fahmi & Hari, (2023), Sulistyari *et al.*, (2022), Andreansyah & Farina (2022), Putra *et al.*, (2021) serta Ramadhanti *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh secara signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi sanksi yang diberikan kepada wajib pajak apabila tidak tepat dalam membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian Ermawati *et al.*, (2022) menunjukkan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan sanksi yang ada, yang seharusnya berfungsi sebagai pendorong bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan masyarakat, ternyata tidak memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain, meskipun ada ancaman sanksi bagi masyarakat yang tidak mematuhi peraturan pajak, hal tersebut tidak cukup untuk mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Oleh sebab itu hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan sasaran Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo. Setelah dilakukan proses penelitian sampai selesai dan pembahasan yang telah dijabarkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.
2. Sosialisasi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.
3. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sukoharjo.

B. Saran

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya di luar penelitian ini yaitu seperti tarif pajak, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, pengawasan pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan.

2. Bagi pemerintah dan juga Dirjen Pajak dapat melakukan pengawasan secara lebih ketat lagi, agar penerimaan pajak dapat melebihi target pencapaian sehingga kemajuan bangsa dapat terus berlanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. M. (2015). Living in the world that is fit for habitation: CCI's ecumenical and religious relationships. In *Aswaja Pressindo*.
- Abidin, Z. (2019). Analisis Determinan Pajak Daerah di Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Utara (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Aditya, A. (2019). PENGARUH PROFITABILITAS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN TAX AVOIDANCE SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur Sektor Industri Barang Konsumsi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014-2018) (Doctoral dissertation, Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi-Bisnis Universitas Widyatama).
- Afriani, V., Dewi, R. C., & Saputra, D. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(2), 218–222. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i2.142>
- Ajzen, Icek. 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50 (2).
- Akib, M. (2023). PENGARUH PELAYANAN PAJAK DAN TARIF PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(2), 107-118.
- Amalia, S. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT (Studi Kasus FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) (Bachelor's thesis, Jakarta: FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Ardyaksa, T. K. & Kiswanto. 2014. Pengaruh Keadilan, Tarif Pajak, Ketepatan Pengalokasian, Kecurangan, Teknologi dan Informasi Perpajakan terhadap Tax Evasion. *Accounting Analysis Journal*, 3 (4). Universitas Negeri Semarang.

- Arif, A., Junaid, A., & Lannai, D. (2023). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Jurnal Akuntansi & Sistem Informasi (JASIN)*, 1(1), 162–172.
- Cahyani, A. R. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Barat. Universitas Muhammadiyah Makassar, 1-96.
- Ermawati, Y., Sonjaya, Y., Sutisman, E., & Sari, K. P. (2022). Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Proceeding of The International Conference on Business and Economics*, 4(1), 59–65. <https://doi.org/10.20885/ncf.vol4.art10>
- Ervana, O. N. (2019). Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Keadilan Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Etika Penggelapan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten). *Jurnal Akuntansi Pajak Dewantara* VOL.1 NO.1.
- Fahmi, M., & Hari, K. K. (2023). Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Ilir Timur Kota Palembang. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 164–174.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- HANIF, I. (2022). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Masa Pandemi Di Kota Padang.
- Hasugian, M. J. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sibolga.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis*. ANDI Yogyakarta, 2018.
- IRMAYANTI, S. (2018). EVALUASI PENERAPAN ANGGARAN BERBASIS KINERJA DAN TATA KELOLA KEUANGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH DAERAH DI KECAMATAN KOJA JAKARTA UTARA (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).
- Kurniawati, Meiliana dan Agus Arianto Toly. 2014. Analisis keadilan pajak, biaya kepatuhan, dan tarif pajak terhadap persepsi wajib pajak mengenai

- penggelapan pajak di Surabaya Barat. *Tax and Accounting Review*. 4(2). hal. 1-12. Universitas Kristen Petra
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Maxuel, A., & Primastiwi, A. (2021). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM E-Commerce. *JRMB*, 16(1), 21–29. <https://doi.org/10.29313/bcsa.v4i1.11014>
- MUKHAROROH, A. U. H., & CAHYONOWATI, N. (2014). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak mengenai Penggelapan Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Pribadi di Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Mulyati, A., Hasbudin, & Salmiati. (2023). Pengaruh Pelayanan Pajak Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(2), 2503–1635.
- Nelly, N., & Wangdra, R. (2024). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP: Bahasa Indonesia. *Owner*, 8(1), 200–211. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i1.1820>
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Analisis Sosialisasi Pajak dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak di Kepulauan Riau. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akuntansi*, 3(2), 277-290.
- Pajak.go.id. (2024). *Profil KPP Pratama Sukoharjo*. Pajak.Go.Id. <https://www.pajak.go.id/index.php/id/kpp-pratama-sukoharjo>
- Pamungkas, S. N. (2018). Pengaruh Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dan Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Yogyakarta. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 46-56.
- Permatasari, Ingrid dan Laksito, Herry. 2013. Minimalisasi Tax Evasion Melalui Tarif Pajak, Teknologi dan Informasi Perpajakan, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Keteapatan Pengalokasian Pengeluaran Pemerintah. *Diponegoro Journal of Accounting*, 2(2). Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Pranadata, I. (2014). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

- Putra, I. M. W., AMP, I. N. K., & Sudiartana, I. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 117–127.
- Putri, D. D. (2023). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur. *International Seminar on Social, Humanities, and Malay Islamic Civilization*, 9(1), 340–354.
- Rahayu, N. (2010). Evaluasi regulasi atas praktik penghindaran pajak penanaman modal asing. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 7(1), 4.
- Ramadhanti, I., Suharno, & Widarno, B. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 16(1), 9–21.
- Saputra, B. D., Bahri, S., & Siagian, A. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Pusat. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Saputra, D., Dewi, R. C., & Afriani, V. (2022). Dampak Sosialisasi Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal Of Business And Economics (Jbe) Upi Yptk*, 7(2), 218-222.
- Sihura, M. & Sri Lestari Yuli Prastyatini. (2023). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Ajaran Tri-Nga terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Yogyakarta). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 14(04), 1186–1195. <https://doi.org/10.23887/jimat.v14i04.62057>
- Subandi, H., & Fadhil, M. I. I. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak Bendahara Desa Di Kota Batu. *Berkala Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 3(1), 1-16.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- SULISTIANI, D. S. (2016). UPAYA BANDING ATAS HASIL PEMERIKSAAN SURAT PEMBERITAHUAN (SPT) TAHUNAN PAJAK

PENGHASILAN PT. X YANG MENYATAKAN RUGI (Studi Kasus di Artha Raya Consult) (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Sulistiyari, P. I., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi Account Representative, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. *Jurnal Kharisma*, 4(2), 289–300. <https://doi.org/10.31937/akuntansi.v5i1.141>

The International Tax Compact. (2010). Addressing Tax Evasion and Tax Avoidance. Deutsche Gesellschaft.