

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh :
Puji Pratiwi
18220129

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022

HALAMAN PENGESAHAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Puji Pratiwi
NIM : 18220129
Program Studi : S1 Akuntansi C (R2)
Judul : Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta

Disetujui dan disahkan;

Hari : *Jum'at*

Tanggal : *8 Juli 2022*

Pembimbing,



Nur Kholis, S.E., M.M

NIDN. 0516048801

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen/Akuntansi



Astuning Saharsini, S.E., M.Acc.

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Puji Pratiwi
NIM : 18220129
Program Studi : S1 Akuntansi C (R2)
Judul : Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta

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

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 26 Agustus 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Dr. Rosita S.E, M.M., AK., CA.

()

Anggota : Nur Kholis, S.E., M.Sc

()

Mengetahui,

Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H
NIDN. 0620026601

Pernyataan Keaslian Skripsi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

***FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA SURAKARTA***

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.

Sukoharjo, 30 Juni 2022

Yang memberi Pernyataan



(Puji Pratiwi)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
Landasan Teori.....	10
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
2. Pengertian Pajak	12
3. System Pemungutan Pajak.....	13
4. Kepatuhan Pajak.....	14
a. Kesadaran Wajib Pajak	16
b. Pemahaman Wajib Pajak	16
c. Penyuluhan Perpajakan	17
d. Kualitas Pelayanan	20

e. Ketegasan Sanksi	21
Penelitian Terdahulu.....	22
Kerangka Berpikir.....	27
Hipotesis.....	26
BAB III	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	35
E. Instrument Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	37
1. Statistik Deskripsi	37
2. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3. Analisis Regresi Linier berganda	41
4. Pengujian Hipotesis	42
BAB IV	44
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Obyek Penelitian	44
B. Responden Penelitian	46
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	47
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48

3. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan.....	48
4. Karakteristik Responden menurut Tingkat Jenis Pekerjaan.....	49
C. Analisis Data.....	50
1. Statistik Deskriptif.....	50
2. Uji Kualitas Data.....	51
a. Uji validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas.....	53
3. Uji Asumsi Klasik.....	54
a. Uji Normalitas.....	54
b. Uji Multikolinearitas.....	55
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
5. Pengujian Hipotesis.....	59
a. Koefisien Determinasi.....	59
b. Uji F (Simultan)	59
c. Uji T (Parsial)	60
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
1. Kesadaran Wajib pajak (X1) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	62
2. Pemahaman wajib pajak (X2) terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	63
3. Pengaruh Penyuluhan pajak (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (Y)	64

4. Pengaruh Kualitas layanan (X4) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	65
5. Pengaruh Ketegasan Sanksi (X5) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	66
BAB V	68
PENUTUP.....	68
a. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018 s.d. 2020.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	33
Tabel 4.1 Pengambilan Data yang Diolah	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden menurut Tingkat Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial).....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram TPB (Wikamorys & Rochmach, 2017).....	11
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, penyuluhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi . Metode pengambilan sampel menggunakan rumus solvin sehingga diperoleh 100 responden yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Metode analisis yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, penyuluhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, penyuluhan wajib pajak, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak dan wajib pajak orang pribadi

ABSTACT

This research aims to analyze the influence between awareness taxpayers, taxpayer understanding, taxpayer counseling, service quality and the firmness of tax sanctions on individual taxpayer compliance. The sampling method used the solvin formula in order to obtain 100 respondents who were registered at the Surakarta Pratama Tax Service Office. The analytical method used in this research is multiple regression analysis method. The results showed that the variables of taxpayer awareness, taxpayer understanding, taxpayer counseling, service quality and the firmness of tax sanctions had a significant effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer awareness, taxpayer understanding, taxpayer counseling, service quality, firmness of tax sanctions and individual taxpayers*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan Nasional di Indonesia terus dilakukan guna untuk menjadikan negara berkembang menjadi negara yang lebih maju lagi, sesuai dengan tujuan nasional Negara Indonesia, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur sebagaimana tercantum dalam UUD 1945. Upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan meningkatkan kesejahteraan rakyat, tetapi dalam melaksanakan pembangunan nasional, masalah pembiayaan menjadi sangat vital. Pembiayaan ini direalisasikan ke dalam Anggaran Pendapatan Belanja Nasional (APBN). Dalam APBN untuk memenuhi kebutuhan dana, pemerintah mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Sumber dana luar negeri bergantung kepada pihak luar negeri yang berada diluar kemampuan pemerintah untuk dapat mengontrolnya. Sumber dana dalam negeri seperti migas, nonmigas serta dengan pajak(Rahman, 2018).

Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada Negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga

Negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat diantaranya adalah pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn-BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Pajak daerah diantaranya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak hotel dan restoran (PHR), pajak reklame, pajak hiburan dan pajak bahan bakar, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB). Penerimaan-penerimaan ini digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional (UU No. 28, 2007).

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Upaya lain seperti reformasi sistem perpajakan juga telah dilakukan pemerintah. Setelah reformasi perpajakan tahun 1983 *Official-Assessment system* sudah tidak berlaku lagi dan diberlakukan *Self Assessment system*. Dalam *Official-Assessment system*, fiskus diberi wewenang untuk menetapkan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak (WP).

“Sedangkan untuk *Self Assessment system*, sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak (WP) untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajibannya” (Trio & Indra, 2006).

Dengan kata lain wajib pajak menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang dan menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan dalam penerimaan pajak.

Dari data mengenai capaian penerimaan wajib pajak yang ada di wilayah kerja Kanwil DJP Jawa Tengah II sampai dengan 31 Agustus 2021 Realisasinya mengalami pertumbuhan netto sebesar 0,95 persen. Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah II Slamet Sutantyo menyampaikan, bahwa secara garis besar tren capaian kinerja sampai dengan bulan Agustus cenderung naik. Tercatat realisasi penerimaan mencapai 53,35 persen atau sebesar Rp6,654 triliun dari target Rp12,474 triliun. Pertumbuhan telah berubah positif dikarenakan pertumbuhan perekonomian nasional telah mengalami pemulihan meskipun masih dalam masa pandemi Covid-19. Meskipun demikian realisasi penerimaan pajak masih jauh dari target yang sudah direncanakan, hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat indikasi perilaku ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak (DJP, 2021).

Table 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2018 s.d. 2020

Tahun	Target (Rp)	Realisasi Netto (Rp)	Capaian (%)
2018	1.791.576.008.000	1.726.823.056.587	96,39%
2019	2.098.638.583.000	1.858.119.116.996	88,54%
2020	1.778.555.035.000	1.417.989.758.541	79,73%
2021	1.171.118.048.000	965.353.700.034	82,43%

Sumber : KPP Pratama Surakarta

Tabel Target dan Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Surakarta diatas menunjukkan bahwa setiap tahunnya terdapat penurunan capaian pada KPP

Pratama Surakarta, meski di tahun 2021 ada peningkatan tetapi masih dibawah capaian tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya pada KPP Surakarta.

Banyak cara yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, wakil menteri keuangan mardiasmo mengungkapkan empat strategi yang bisa dilakukan otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Mardiasmo, dalam seminar nasional perpajakan di Jakarta mengatakan “strategi pertama adalah memperbaiki pelayanan karena masih ada ketidakpuasan, strategi kedua adalah meningkatkan jumlah tenaga pemeriksa di direktorat jenderal pajak untuk memperbaiki kualitas penegak hukum. Strategi ketiga adalah melakukan kegiatan sosialisasi maupun edukasi secara berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran atas pentingnya membayar pajak. Strategi keempat adalah melakukan internalisasi nilai-nilai kementerian keuangan untuk menguatkan moral dan integritas pegawai pajak dalam menjalankan tugas secara profesional” (Mardiasmo, 2019).

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan dan saat ini semakin berkembang. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Namun dalam penelitian-penelitian terdahulu terdapat banyak perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan adanya *research gap*.

Perbedaan penelitian yang terjadi pada variabel kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut penelitian yang dilakukan oleh (Maharani & Nurlela, 2017) . Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun menurut penelitian (As'ari & Erawati, 2018). Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pemahaman merupakan suatu kemampuan seseorang untuk mengerti setelah proses pembelajaran, membaca serta melakukan praktek maka orang tersebut akan paham tentang suatu ilmu yang telah dipelajari. Pada variabel pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menurut penelitian (Subarkah & Dewi, 2017) Pemahaman berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Namun berbeda dengan penelitian (Tene & dkk, 2017) yang menghasilkan penelitian bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado.

Sosialisasi perlu dilakukan dalam rangka memberikan informasi dan pengetahuan untuk wajib pajak, agar wajib pajak mengetahui bagaimana cara melaporkan pajak, perhitungan pajak, dan kapan waktu pelaporan pajak. Pada variabel Sosialisasi Perpajakan menurut penelitian (Ananda, Kumadji, & Husaini, 2015) Sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun menurut penelitian (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan merupakan fasilitas yang diberikan petugas pajak bagi wajib pajak, jika kualitas pelayanan yang diberikan sudah maksimal, maka wajib pajak akan merasa nyaman dan senang dalam melakukan kewajibannya. Pada variabel Kualitas Pelayanan menurut penelitian (Subarkah & Dewi, 2017) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun menurut penelitian (As'ari & Erawati, 2018) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi dibuat agar masyarakat taat akan peraturan pajak yang berlaku, ketegasan sanksi diperlukan bila wajib pajak melanggar peraturan pajak yang telah ditetapkan. Pada Variabel Ketegasan Sanksi menurut penelitian (Subarkah & Dewi, 2017) Ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun menurut penelitian (Maharani & Nurlela, 2017) ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan dari beberapa hasil penelitian mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi mendorong penulis untuk melakukan penelitian Kembali pada KPP Surakarta.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (As'ari & Erawati, 2018). As'ari meneliti pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda maka diperoleh kesimpulan bahwa

Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh As'ari adalah penambahan variabel sosialisasi dan sanksi pajak serta perbedaan tempat yang diteliti yakni di KPP Pratama Surakarta, serta tahun teliti yakni 2021/2022

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas penelitian yang berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?
2. Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?
3. Apakah sosialisasi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?
4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?

5. Apakah kepatuhan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta?
2. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta ?
3. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta ?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta ?
5. Untuk mengetahui pengaruh Ketegasan sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Surakarta ?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, untuk memberikan informasi atas penelitian yang dilakukan penulis agar dapat dijadikan pertimbangan untuk kemajuan Kantor Pelayanan Pajak serta sebagai bahan pertimbangan dan motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Bagi Peneliti, sebagai wadah mengaplikasikan ilmu pengetahuan dan teori yang telah dipelajari selama kuliah, serta menambah wawasan tentang hal

apa saja yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak

3. Bagi Peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian lain, dengan melakukan penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajibpajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

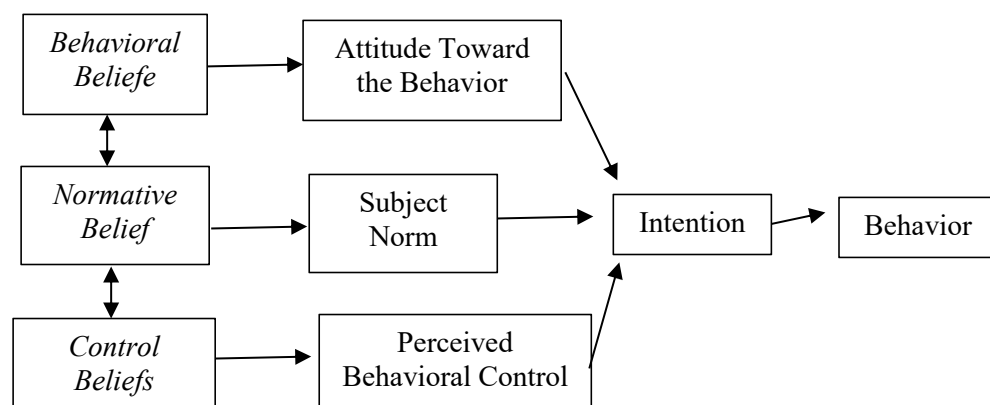
1. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior adalah hasil modifikasi dan pengembangan dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned action* (teori tindakan beralasan) pada tahun 1991 oleh Ajzen. Menurut analisis Ajzen, *theory of reasoned action* (TRA) ini hanya dapat digunakan untuk suatu perilaku yang sepenuhnya itu dia berada dibawah kendali individu tersebut dan tidak akan sesuai apabila digunakan untuk menjelaskan perilaku yang tidak berada dibawah kendali individu dikarenakan terdapat faktor yang memungkinkan bisa mendukung atau menghambat untuk mewujudkan niat individu agar berperilaku. Oleh karenanya Ajzen dalam *Theory of planned behavior* (TPB) menambahkan satu faktor yaitu *perceived behavior control* (kontrol perilaku yang dirasakan). Menurut (Wikamorys & Rochmach, 2017) *Theory of planned behavior* merupakan suatu teori yang digunakan untuk memperkirakan tingkah laku seseorang, yang mana teori ini mempunyai dua asumsi utama untuk menilai niat seseorang dalam berperilaku, yaitu *attitude toward the behavior* (sikap terhadap perilaku) dan *subjective norm* (norma subjektif).

Theory of planned behavior mengasumsikan bahwa perilaku ditentukan oleh keinginan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku maupun sebaliknya. Teori yang dikembangkan

dari teori sebelumnya ini kemudian ditambahkan perilaku kontrol yang dirasakan. Kemudian dijelaskan lebih lanjut oleh (Wikamorys & Rochmach, 2017) yang menyatakan bahwa dalam *Theory of planned behavior* dijelaskan bahwa perilaku individu akan muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Niat seseorang untuk berperilaku dapat diprediksi dengan tiga hal yaitu *attitude toward the behavior* (sikap terhadap perilaku) yang merupakan keseluruhan dari evaluasi seseorang mengenai positif atau negatifnya untuk menampilkan suatu perilaku tertentu, kemudian ada *subjective norm* (norma subjektif) yang merupakan suatu kepercayaan seseorang mengenai tuntutan dari orang lain yang dianggap penting untuknya dan bersedia untuk menampilkan suatu perilaku tertentu sesuai dengan tuntutan, dan yang terakhir yaitu *perceived behavioral control* (persepsi pengendalian diri) yang merupakan persepsi seseorang tentang kemampuan untuk menampilkan suatu perilaku tertentu.

Gambar diagram *Theory of Planned Behavior* (TPB) tahun 1991 yang selanjutnya dikembangkan oleh Ajzen tahun 2006 akan dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Diagram TPB (Wikamorys & Rochmach, 2017)

Faktor Keyakinan (*Belief*) merupakan dasar penggerak dalam berperilaku. Faktor ini berpengaruh pada sikap (*behavior belief*) yaitu keyakinan bahwa akan berhasil atau tidaknya dalam suatu tindakan. Kemudian terhadap norma subjektif (*normative belief*) yaitu keyakinan bahwa suatu tindakan tersebut didukung atau tidak didukung oleh orang tertentu maupun masyarakat dan terhadap persepsi atas kontrol perilaku (*control belief*) yaitu keyakinan bahwa suatu individu mampu melakukan tindakan karena didukung oleh sumberdaya internal dan eksternal.

2. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut pasal 1, (UU No. 28, 2007) tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terhutang oleh orang atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dimana dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Salah satu bentuk dari penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Penerimaan pajak merupakan kontribusi wajib dari orang atau badan kepada negara yang terutang dan bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsungserta digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sumber penerimaan pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang digunakan untuk

membiayai rumah tangga negara, pajak ini dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak pusat di antaranya seperti pajak penghasilan (PPh), pajak pertambahan nilai barang dan jasa dan pajak penjualan atas barang mewah (PPN; PPn- BM), pajak bumi dan bangunan (PBB), bea materai, bea masuk, cukai dan pajak ekspor.

Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak ini dipungut oleh pemerintah daerah. Dari segi kewenangan, pajak daerah dibagi menjadi pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) (UU No. 28, 2007), pajak provinsi terdiri atas Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok. Sedangkan Pasal 2 ayat (2), jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas pajak hotel dan restoran (PHR), pajak hiburan, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB).

3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Resmi, 2017) dalam pemungutan pajak dikenal beberapa system pemungutan, yaitu:

a. *Official-Assessment System*

Sistem yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai

dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini inisiatif, serta kegiatan menghitung dan pemungutan pajak sepenuhnya berada ditangan para aparaturnya perpajakan.

b. Self-Assessment

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak.

c. Withholding System,

System pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

4. Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan pelaku untuk mau mengerti hukum dan suatu kewajiban perpajakan yang terapat pada dirinya sendiri. Dengan kata lain kepatuhan ialah Wajib Pajak atau pelaku mau membayar pajak terutang atau mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Gustaviana, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI 74/PMK.03/2012 tanggal 14 Mei 2012 (Kemenkeu), Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai wajib pajak Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan meliputi:
 - 1) Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir
 - 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut,
 - 3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh
 - 1) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
 - 2) Tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- c. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

a. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak atas kewajibannya dalam membayar pajak masih sangat kurang hal ini dapat dilihat dari rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia online “kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut”.

Menurut Nasution, 2006: 7 dalam penelitian (As’ari & Erawati, 2018) “Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku”.

b. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman menjadi salah satu faktor yang penting dalam masalah kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajak, jika wajib pajak paham bagaimana sistem pengisian, perhitungan,

pelaporan dan penyetoran pajaknya maka akan lebih memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhannya.

Pemahaman tersebut meliputi:

- 1) pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga Wajib Pajak (WP) harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT,
- 2) penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh WP, sehingga WP harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh WP.
- 3) penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga WP harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
- 4) pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh WP.
Apabila WP memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut di atas, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh Wajib Pajak. Rajif (dalam penelitian (Subarkah & Dewi, 2017)).

c. Penyuluhan Perpajakan

Dalam penelitian (Winerungan, 2013) Yang menjadi strategi penyuluhan perpajakan adalah:

- 1) Publikasi (Publication) Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti

surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

- 2) Kegiatan (Event) Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu.

Misalnya : kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

- 3) Pemberitaan (News) Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

- 4) Keterlibatan Komunitas (Community Involvement) Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

- 5) Pencantuman Identitas (Identity) Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

- 6) Pendekatan Pribadi (Lobbying) Pengertian Lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk

mencapai tujuan tertentu . Beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan :

- a) Metode penyampaian
- b) Segmentasi
- c) Maupun medianya

Berdasarkan metode:

Penyampaian bisa melalui acara yang formal ataupun tidak formal. Contohnya: sosialisasi bendaharawan, sosialisasi PPh 21 karyawan pmda, ngobrol santai dengan wartawan, dengan tokoh masyarakat dan sebagainya.

Berdasarkan segmentasi:

Bisa membaginya untuk kelompok umur tertentu, kelompok pelajar dan mahasiswa, kelompok pengusaha tertentu, kelompok profesi tertentu, kelompok /ormas tertentu. Contoh yang pernah dilakukan DJP adalah high school tax roadshow, high school tax competition, tax goes to campus.

Berdasarkan media yang di pakai:

Sosialisasi dapat dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Misalnya dilakukan dengan talkshow di radio atau televisi, membuat opini, ulasan dan rubik tanya jawab di koran, tabloid atau majalah. Iklan pajak pun mempunyai pengaruh dan dampak positif terhadap meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak. (www.pajak.go.id).

d. Kualitas Pelayanan

Direktorat jenderal pajak pelayanan menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) adalah :

“perihal atau cara melayani, dan masih menurut KBBI; melayani mempunyai arti membantu menyiapkan (mengurus) apa apa yang diperlukan seseorang. Jadi pelayanan di birokrasi perpajakan dapat diterjemahkan bebas sebagai: cara direktorat jenderal pajak membantu menyiapkan apa-apa saja yang diperlukan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan menurut peraturan perpajakan yang berlaku”. (www.pajak.go.id).

Menurut surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER02/PJ/2017 bahwa dalam rangka menjamin pelayanan prima serta penyelenggaraan pelayanan yang lebih seragam diperlukan pengaturan atas pengelolaan pelayanan di tempat pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak, adapun yang menjadi bagian dalam surat edaran tersebut adalah:

- 1) Ruang lingkup pelayanan yang diselenggarakan di TPT meliputi pelayanan yang dilakukan di loket TPT, Help desk, dan layanan mandiri
- 2) Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jam pelayanan.
- 3) Ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrean, sistem antrean di TPT dibagi menjadi antrean pelayanan di help desk dan antrean pelayanan di loket TPT. Petugas TPT harus memberikan layanan kepada wajib pajak dan/atau masyarakat sampai dengan antrean terakhir.
- 4) Ketentuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan saat terjadinya gangguan teknis dan/atau keadaan darurat.

e. Ketegasan Sanksi

Ketegasan Sanksi Menurut (Mardiasmo, Perpajakan, 2016) menyatakan bahwa dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma-norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan terdapat 2(dua) macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda, kenaikan. Pengertian sanksi administrasi dapat berupa:

- 1) Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.
- 2) Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak
- 3) Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 (tiga) macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara. (Mardiasmo, 2016).

B. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Subarkah dan Dewi (2017)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo” . Variabel independen pada penelitian ini adalah Pemahaman, Kesadaran, Kualitas pelayanan dan Ketegasan sanksi. Sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil dari penelitian adalah Pemahaman berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran, Kualitas Ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2. Penelitian Tahar dan Sandy (2012)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” . Variabel independen pada penelitian ini adalah Persepsi WP atas Pelayanan KPP, Sanksi, Perpajakan Pengetahuan WP atas Penghasilan Kena Pajak. Sedangkan variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Alat analisis dalam penelitian ini adalah Metode analisis data dengan menggunakan statistik kuantitatif. Hasil penelitian adalah Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

3. Penelitian Vionita & Kristanto (2018)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi Prospective Taxpayer”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sosialisasi perpajaka, Kesadaran wajib pajak, Sanksi pajak. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian adalah bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi prospective taxpayer. Sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan bagi prospective taxpayer.

4. Penelitian Indrasari, khasanah, & Sudirwan (2020)

Penelitian yang berjudul “Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?”

. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Sanksi administrasi, Pengetahuan perpajakan, Kesadaran, Kesadaran . Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling.. Hasil penelitian adalah sanksi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Penelitian Rianty & syahputera (2020)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran, Kualitas pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

6. Penelitian Brata, yuningsih & Kesuma (2017)

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Sanksi paj. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian adalah bahwa kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

7. Penelitian Oktaviani, Juang & Kusumaningtyas (2017)

Penelitian yang berjudul “The Effect of Knowledge and Understanding Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Awareness on Personal Tax Compliance”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Kesadaran Pajak. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

8. Penelitian Joni & Handryno (2020)

Penelitian yang berjudul “The Effect of Tax Service Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Y	Variable X	Alat Analisis	Hasil Temuan
1.	Subarkah dan dewi (2017)	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pemahaman, Kesadaran, Kualitas pelayanan dan Ketegasan sanksi	Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis	Pemahaman berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran, Kualitas Ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2.	Tahar dan Sandy (2012)	Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Atas Pelayanan Kpp, Sanksi Perpajakan Dan Pengetahuan Atas Penghasilan Kena Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Persepsi WP atas Pelayanan KPP, Sanksi, Perpajakan Pengetahuan WP atas Penghasilan Kena Pajak	Metode analisis data dengan menggunakan statistik kuantitatif	Persepsi Wajib Pajak atas pelayanan KPP, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Wajib Pajak atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
3.	Vionit	Pengaruh Sosialisasi	Kepatuhan	Sosialisasi perpajakan, Kesadaran	Teknik analisis data yang	Hasil pengujian data menunjukkan bahwa

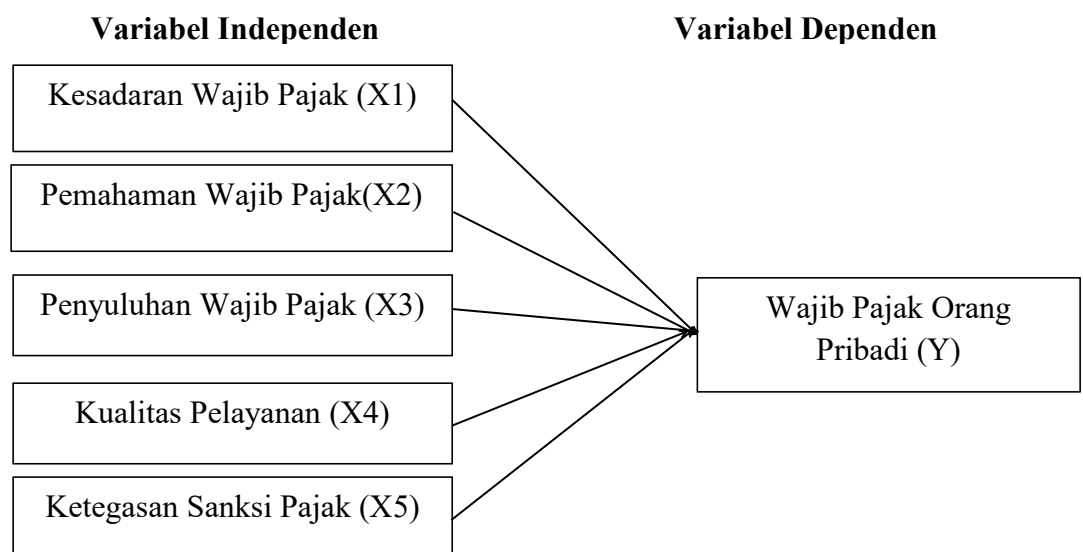
	a & Kristanto (2018)	Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi Prospective Taxpayer	Wajib Pajak Orang Pribadi	wajib pajak, Sanksi pajak	digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda	sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi prospective taxpayer. Sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan bagi prospective taxpayer.
4.	Indrasari, khasanah, & Sudirwan (2020)	Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sanksi administrasi, Pengetahuan perpajakan, Kesadaran, Kesadaran	Untuk melakukan pengambilan data, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi administrasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Rianty & syahputera (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan	Kepatuhan	Kesadaran, Kualitas pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan

		Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak				Wajib Pajak, dan variabel Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak.
6.	Brata, yuning sih & Kesuma (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda	Kepatuhan	Kesadaran wajib pajak, Pelayanan fiskus, Sanksi pajak	Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda	Kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus memberikan pengaruh tidak signifikan dan mempunyai hubungan yang negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
7.	Oktaviani, Juang & Kusumaningtyas (2017)	The Effect of Knowledge and Understanding Taxation, Quality of Tax Services, and Tax Awareness on Personal Tax Compliance	Personal Tax Compliance (Kepatuhan wajib pajak)	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan Kesadaran Pajak	Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda.	Hasil penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8.	Joni &	The Effect of Tax Service	Taxpayer	Kualitas pelayanan	Penelitian ini merupakan jenis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa

	Handr yno (2020)	Quality on Taxpayer Compliance in Paying Land and Building Tax	Compli ance (Kepatu han wajib pajak)	penelitian kauntitatif. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah analisis regresi berganda	kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	------------------------	--	---	--	---

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dijabarkan, berikut adalah kerangka pemikiran pada penelitian ini:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

Keterangan Gambar:

Variabel Independen terdiri dari:

- a. Kesadaran Wajib Pajak
- b. Pemahaman Wajib Pajak
- c. Penyuluhan Wajib Pajak
- d. .Kualitas Pelayanan
- e. Ketegasan Sanksi Pajak

Sedangkan variabel dependen hanya ada satu variabel saja yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan kerangka konseptual di atas, dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki lima variabel independen (Kesadaran, Pemahaman, Penyuluhan, Kualitas layanan, dan Ketegasan sanksi pajak) dan satu variabel dependen (yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi).

D. Pengembangan Hipotesis

1. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surakarta

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting dalam sistem perpajakan modern. Wajib pajak yang menyadari pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, sehingga wajib pajak selalu melaporkan SPT masa ke kantor pajak selambat-lambatnya tanggal 20 bulan berikutnya, wajib pajak selalu melaporkan SPT tahunan selambat-lambatnya 3 bulan setelah tahun akhir pajak, serta pembukuan wajib pajak diselenggarakan dengan itikad baik dan mencerminkan keadaan yang sebenarnya merupakan wajib pajak yang patuh terhadap

kewajiban pajaknya tanpa ada unsur paksaan baik dari petugas perpajakan maupun dari diri sendiri (Subarkah & Dewi, 2017) . Sehingga kesadaran wajib pajak akan perpajakannya amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian (Subarkah & Dewi, 2017) menyatakan bahwa Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sukoharjo. Maka patut diduga bahwa :

H1 :kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

2. Pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surakarta.

Kompetensi dan mengerti peraturan perpajakan yaitu reaksi dimana Wajib Pajak mengerti tentang perpajakan dan menerapkan pemahaman itu untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakannya. Pemahaman peraturan perpajakan berkaitan dengan theory of planned behavior (TPB) dimana tindakan individu dampak dari perceived behavioral control yaitu persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan tindakan. Perceived behavioral control menjelaskan bahwa pengendalian individu disebabkan oleh faktor internal dan eksternal dimana factor internal mencakup informasi(Rusdi & Jayanto, 2020). Dalam penelitian (Indrasari, Khasanah, & Sudirwan, 2020) menyatakan bahwa pemahaman berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Maka patut diduga bahwa :

H2 :pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

3. Pengaruh penyuluhan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surakarta

Sosialisasi perpajakan merupakan usaha untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman ketentuan dan peraturan perpajakan bagi masyarakat umum. Sosialisasi pajak dilakukan dalam berbagai bentuk, antara lain penyuluhan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Dirjen Pajak melalui KPP dan mata kuliah perpajakan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Oleh karena itu, sosialisasi pajak mempunyai peranan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama prospective taxpayer. Ketidakpatuhan wajib pajak dapat disebabkan oleh ketidaktahuan wajib pajak (Vionita & Kristanto, 2018). Rohmawati, dkk. (2012) dan Widowati (2015) dalam (Vionita & Kristanto, 2018) telah membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan bagi prospective taxpayer. Maka patut diduga bahwa :

H3 : penyuluhan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

4. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surakarta

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam (Brata, Yuningsih,

& Kesuma, 2017)). Pelayanan pajak dapat dikaitkan dengan *normative beliefs* yang merupakan salah satu faktor dari *Theory of Planned Behavior*. *Normative beliefs* menjelaskan ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (Wikamorys & Rochmach, 2017) . Dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak (Brata, Yuningsih, & Kesuma, 2017). Maka patut diduga bahwa :

H4 : kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

5. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Surakarta

Sanksi pajak merupakan garansi bahwa prosedur peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi/dituruti/ditaati atau dengan kata lain sanksi perpajakan adalah alat pelindung (preventif) supaya Wajib Pajak tidak menyalahi norma perpajakan (Mardiasmo, 2011 dalam (Rusdi & Jayanto, 2020)). Sanksi pajak berkaitan dengan *theory of planned behavior* (TPB) dimana kecenderungan tindakan seseorang adalah dampak dari attitude yaitu aspek dalam diri individu untuk memberi reaksi positif maupun negatif terhadap hal yang bermanfaat bagi dirinya. Penelitian (Rianty & Syahputera, 2020) dan (Subarkah & Dewi,

2017) telah membuktikan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan. Maka patut diduga bahwa :

H5 :ketegasan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan formal wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

BAB V

PENUTUP

Saran yang didapat dari hasil penelitian tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Saran

1. Peneliti selanjutnya diharapkan sampel yang digunakan hendaknya dapat diperbesar sehingga dapat mewakili jumlah populasi yang ada. Misalnya sebanyak 200-300 kuesioner.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel penelitian agar dapat mengetahui lebih banyak lagi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Misalnya pemeriksaan pajak, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, P., Kumadji, S., & Husaini, A. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 6 No. 2 2015| perpajakan.st.
- As'ari, N., & Erawati, T. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop). *Akuntansi Dewantara*, Vol. 2 No. 1 April.
- Brata, J., Yuningsih, I., & Kesuma, A. I. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. *Available online <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>*. *FORUM EKONOMI*, Volume 19, No. 1.
- DJP. (2021). *Kanwil djp jateng II catatkan penerimaan pajak tumbuh positif*. (online) Pada web <https://www.pajak.go.id/id/siaran-pers/kanwil-djp-jateng-ii-catatkan-penerimaan-pajak-tumbuh-positif>, di akses pada 29 Desember 2021.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. . Semarang: : Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. . Semarang:: BPFE Universitas Diponegoro.
- Gustaviana Sandy. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Subang). Volume 01 Nomor 01 Tahun 2020. <https://ojs.stiesa.ac.id/index.php/prisma/article/download/363/121>. Diakses pada tanggal 14 Februari 2022.

- Indrasari, A., Khasanah, P. D., & Sudirwan, S. (2020). Apakah Sanksi Administrasi, Pengetahuan Perpajakan Dan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing*, E-ISSN: 2746-9956 Volume 7, Edisi 2 (Juli 2020), PP 1-11.
- Kemenkeu. (n.d.). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tanggal 14 Mei 2012 tentang Penetapan dan Pencabutan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Maharani, N., & Nurlela, S. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Kota Surakarta. *Jurnal Ekonomi Paradigma* , Vol. 19 No. 02 Agustus 2017 – Januari 2018.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta:: CV. Andi Offset.
- Mardiasmo. (2019). *Ini 4 Strategi Kemenkeu Tingkatkan Kepatuhan Pajak*. www.indopremier.com.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka.
- Nuryaman, & Christina, V. (2015). *Metodologi Penelitian Akuntansi dan Bisnis Teori dan Praktik*. . Bandung: : Ghalia Indonesia.
- Rahman, F. (2018). Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. *Jurnal Economix* , Volume 6 Nomor 1 Juni 2018.
- Resmi , S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus, Edisi 10*. Salemba Empat, Jakarta. Jakarta: Salemba.
- Rianty, M. N., & Syahputera. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *BALANCE : JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS*, Vol 5, No 1, Juni 2020, Hal 13-25.
- Rusdi, A., & Jayanto, P. Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan tahun 2019. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume 7 No. 1 April 2020.
- Situmorang. , H. (2019). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. . Medan: : Art Design, Publishing & Printing.
- Subarkah, J., & Dewi, M. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pajak, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

- Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo . *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, VOL. 17, NO. 02, Januari 2017 – 61.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:: PT. Alfabet.
- Sularso . (2003). *Metode Penelitian Akuntansi: Sebuah Pendekatan Replikasi*. . Yogyakarta: Solo: BPFE .
- Tene, & dkk. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal EMBA* , Vol.5 No.2 Juni 2017, Hal. 443 – 453.
- Trio, & Indra, K. (2006). Analisis Perilaku Wajib pajak Orang Pribadi terhadap Pelaksanaan Self-Assesment System. *Suatu Studi di Bangkalan* (pp. Vol. 10, No. 1). JAAI.
- UU No. 28. (2007). *Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Vionita, & Kristanto, S. B. (2018). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN ADANYA DANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN PERPAJAKAN BAGI PROSPECTIVE TAXPAYER. *JURNAL AKUNTANSI KONTEMPORER (JAKO)*, VOL 10 NO 2 – JULI 2018 – Halaman 81-91.
- Widawati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Boyolali. *Eprints IAIN Surakarta*.
- Wikamorys, D. A., & Rochmach, T. N. (2017). APLIKASI THEORY OF PLANNED BEHAVIOR DALAM MEMBANGKITKAN NIAT PASIEN UNTUK. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 5 No. 1 Januari-Juni 2017.
- Winerungan, L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. *Jurnal EMBA* , Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu Responden

Di Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang akan saya lakukan untuk penyusunan skripsi, melalui kesempatan ini perkenankanlah saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan (angket terlampir). Kuisisioner ini nantinya akan terdiri dari beberapa pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan kesadaran, pemahaman, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat berharap Bapak/Ibu dapat menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan dengan objektif. Penelitian ini berjudul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Surakarta”** bertujuan untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh kesadaran, pemahaman, penyuluhan, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Demikian surat pengantar ini saya sampaikan, atas waktu dan bantuan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Puji Pratiwi

Petunjuk Pengisian Angket

1. Mohon angket diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjawab seluruh pertanyaan atau pernyataan yang telah disediakan.
2. Beri tanda checklist (✓) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelami : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia : ☐ 25-35 tahun ☐ 36-45 tahun
☐ 46-55 tahun ☐ >56 tahun

Jenis Pekerjaan : ☐ tidak bekerja ☐ PNS
☐ karyawan swasta ☐ Pegawai BUMN
☐ TNI/POLRI ☐ wirausaha
☐ lainnya

Tingkat Pendidikan : ☐ SMA ☐ D3
☐ S1 ☐ S2
☐ lainnya

Tatacara Pengisian :

Bapak/Ibu/ Sdr dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda (√) pada kotak yang sesuai berdasarkan apa yang anda alami, dengan petunjuk pengisian sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KESADARAN WAJIB PAJAK (X1)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya membayar pajak karena kesadaran diri					
2.	Saya dengan senang hati untuk membayar pajak dengan melaporkan SPT					
3.	Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara terutama yang sudah memiliki NPWP					
4.	Pajak yang dibayarkan dapat digunakan untuk pembangunan Negara					
5.	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung sangat merugikan					
6.	Saya memilih untuk selalu membayar pajak tepat waktu					

Sumber : Rahmanto, 2015

PEMAHAMAN WAJIB PAJAK (X2)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku					
2.	Saya telah mengetahui seluruh peraturan peraturan mengenai batas waktu pelaporan SPT					

3.	NPWP berfungsi sebagai identitas wajib pajak dan tiap wajib pajak harus memilikinya					
4.	Pajak digunakan untuk pembiayaan oleh Pemerintah					
5.	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang dihitung sangat merugikan					
6.	Saya paham dengan sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, membayar, dan melapor sendiri)					

Sumber : Kusuma, 2016

PENYULUHAN PERPAJAKAN (X3)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Setujukah anda bahwa penyuluhan pajak merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada Wajib Pajak					
2.	Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh petugas/aparat pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa bahkan sampai melakukan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap berpotensi pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.					
3.	Petugas/aparat pajak menawarkan kenyamanan pelayanan dalam memberikan informasi kepada Wajib Pajak dengan melengkapi penjelasan melalui brosur					
4.	Pemasangan billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat strategislainnya yang berisi pesan singkat tentang perpajakan yang mudah dimengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.					
5.	Media sosialisasi dalam menyampaikan informasi dapat diakses di internet setiap					

	saat dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin, kebenarannya dan up to date.					
--	--	--	--	--	--	--

Sumber : Cahyanti, 2017

KUALITAS LAYANAN (X4)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib pajak					
2.	Petugas pajak cakap dalam melaksanakan tugas					
3.	Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak					
4.	Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban pajaknya					
5.	Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak					
6.	Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan					
7.	Petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik					

Sumber : Widawati, 2017

KETEGASAN SANKSI (X5)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan					
2.	Sanksi administrasi berupa denda 50% dari pajak yang kurang bayar, apabila pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) dilakukan dengan tidak benar					
3.	Denda keterlambatan pelaporan Surat					

	Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi adalah Rp100.000,00.					
4.	Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai dengan peraturan yang berlaku					
5.	Melakukan evaluasi secara berkala untuk mengantisipasi adanya pemeriksaan dari aparat					

Sumber : Kusuma, 2016

KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Y)

No.	PERNYATAAN	PILIHAN				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri					
2.	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar					
3.	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu					
4.	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak					
5.	Saya selalu mengisi SPT sesuai denganketentuan Perundang-Undangan					
6.	Saya mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak					
7.	Saya melaporkan SPT tepat waktu					
8.	Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya					
9.	Pemeriksaan pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tepat waktu					

Sumber : Widawati, 2017