

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI (WPOP) YANG TERCATAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KOTA MADIUN**



DEVIE RATNA SETIAWATI

NIM : 15320132

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : DEVIE RATNA SETIAWATI

NIM : 15.32.01.32

Program Studi : S1 AKUNTANSI

**Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) YANG TERCATAT DI
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA MADIUN**

Disetujui dan disahkan:

Hari : SENIN

Tanggal : 09 MEI 2022



Nur Kholis, S.E., M.Sc

NIDN. 0516048801

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Manajemen/Akuntansi



Astuning Saharsini, SE.M.ACC

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DEVIE RATNA SETIAWATI

NIM : 15.32.0132

Program Studi : S1 AKUNTANSI

Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) YANG TERCATAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA MADIUN.

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 : SELASA

Tanggal : 26 JULI 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : **Nur Kholis, S.E., M.Sc**



Anggota : **Arif Farida, S.E., M.A**



Mengetahui, Ketua STIE Surakarta



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 KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) YANG TERCATAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA MADIUN

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, 26 juli 2022
Yang memberi Pernyataan



Devie Ratna Setiawati

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” **FAKTOR –FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (WPOP) YANG TERCATAT DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA MADIUN**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi STIE Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan dan nasehat berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Astuning Saharsini, SE. M.ACC , selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen/Akuntansi Fakultas Ekonomi STIE Surakarta.
2. Bpk Nur Kholis, SE. M.Sc , selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
3. Ibu Arif Farida, SE. MA, selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi STIE Surakarta
4. Seluruh staff pengajar di Fakultas Ekonomi STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan
5. Ibu dan Ayah penulis yang selalu mendoakan, memberikan nasehat serta kesabarannya dalam membimbing setiap langkah kehidupan penulis yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup dan gelar Sarjana (S1) ini di dedikasikan kepada Alm. Soetarto Ayah penulis
6. Suami dan anak penulis yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu penulis dalam perjalanan penulisan skripsi ini
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dengan tulus ikhlas, memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca

Madiun, 27 Oktober 2022



Devie Ratna Setiawati

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
ABSTRAKSI.....	ix
ABSTRACTION	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	8
2.1.1 Grand Theory	8
2.1.2 Konsep Pajak.....	9
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.1.4 Kesadaran Membayar Pajak.....	12
2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak	13
2.1.6 Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan.....	13
2.1.7 Kualitas Layanan terhadap Wajib Pajak	14
2.1.8 Sanksi Perpajakan	15
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 17	
2.2.2 Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak	19

2.2.3	Pengaruh Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak	22
2.2.5	Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	24
BAB III.....		27
METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.3.1	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.2	Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel	28
3.2.1	Variabel Independen	28
3.2.2	Variabel Dependen.....	33
3.2.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2.4	Data dan Prosedur Pengambilan Data	34
3.2.5	Teknik Analisis	34
3.3	Sistematika Penulisan	38
BAB IV.....		40
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Data Penelitian.....	40
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian kuesioner	40
4.1.2	Demografi Responden.....	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	42
4.3	Uji Kualitas Data	44
4.3.1	Uji validitas	44
4.3.2	Uji Reliabilitas	47
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.2	Uji multikolineritas	49
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.5	Uji Hipotesis	50

4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5.2	Koefesien Determinasi	53
4.5.3	Uji t	54
4.5.4	Uji F	56
4.6	Pembahasan	56
4.6.1	H ₁ Kesadaran Membayar Pajak Berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
4.6.2	H ₂ pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kemauan membayar pajak	58
4.6.3	H ₃ Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak	58
4.6.4	Kualitas Layanan Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak	59
4.6.5	Sanksi Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak	60
BAB V		63
SIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	Simpulan	63
5.2	Keterbatasan	63
5.3	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		65

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan wajib pajak, sanksi pajak terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Madiun.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Madiun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 19.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan tentang perpajakan dan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Kota Madiun.

Kata kunci: kemauan membayar pajak, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan tentang perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan wajib pajak, sanksi pajak.

ABSTRACTION

This study aims to prove empirically the effect of paying taxes awareness, knowledge and understanding of taxation regulations, good perception of the effectiveness of the taxation system, service quality of taxpayers, tax sanctions on the willingness to pay taxes of individual taxpayers at the Madiun City Pratama Tax Service Office.

Data was collected by distributing questionnaires. The sample in this study were taxpayers registered at the KPP Pratama Madiun City. The sampling technique used is purposive sampling. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 19 program.

The results of this study prove that the variables of awareness of paying taxes, knowledge and understanding of tax regulations and a good perception of the effectiveness of the taxation system, service quality of taxpayers, and tax sanctions have a positive effect on the willingness to pay taxes of taxpayers registered at KPP Pratama Madiun City.

Keywords: willingness to pay taxes, awareness of paying taxes, knowledge and understanding of tax regulations, good perception of the effectiveness of the taxation system, service quality of taxpayers, tax sanctions.

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perpajakan salah satu kegiatan pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara yang berasal dari iuran masyarakat yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan penambahan pelayanan publik sehingga pemerataan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai serta mengurangi kesenjangan sosial antar penduduk. Menurut As'ari (2018) pajak merupakan penyumbang Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yaitu 85% dari seluruh penerimaan Negara dengan pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp. 1.822,5 triliun, serta penghasilan sebesar Rp. 1.546,7 triliun. Hal ini dapat dilihat bahwa pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk.

Oleh karena itu sebagai Warga Negara Indonesia (WNI) yang baik diharapkan memiliki kesadaran untuk membayar pajak tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun. Tetapi untuk saat ini masyarakat masih banyak yang tidak patuh dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya yang merupakan kewajiban para wajib pajak pribadi. Banyak keluhan dari masyarakat yang merasa kurang puas atau pengenaan pajaknya kurang adil dan kurang mencerminkan dalam Undang-Undang. Selain itu pencapaian target yang ingin dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan belum sesuai dengan realisasi pajaknya.

Berdasarkan laporan tahun 2020 Direktorat Jendral Pajak, wajib pajak yang terdaftar dalam sistem administrasi direktorat jendral pajak (DJP) mencapai 46.380.119 WP, yang terdiri atas 42.303.307 WPOP atau sebesar 91,21%, dan 3.557.355 WP Badan atau sebesar 7,67%, serta 519.457.333 WP Bendahara atau sebesar 1.12%. Hal ini cukup memprihatinkan jika melihat data Badan Pusat Statistik (BPS), hingga tahun Februari 2021 jumlah penduduk Indonesia yang bekerja mencapai 131,06 juta orang. Artinya baru sekitar 35.4% dari total jumlah Orang Pribadi yang bekerja dan berpenghasilan di Indonesia yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai WP. Direktorat Jendral Pajak (DJP) mencatat jumlah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahun pajak penghasilan (PPH) hingga 2020 sebanyak 36 juta atau sekitar 77% dari jumlah wajib pajak yang terdaftar. Angka itu meningkat 6,26% dibandingkan dengan realisasi SPT periode yang sama tahun sebelumnya. Namun jika dibandingkan dengan target 37 juta SPT yang ditetapkan DJP, realisasi pelaporan SPT pada tahun ini hanya 77,63% atau kurang 1,09 juta SPT.

Selain itu Berdasarkan jumlah pelapor SPT di KPP Kota Madiun pada tahun 2018 berjumlah 29.952 wajib pajak. Pada tahun 2019 jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT mengalami penurunan yang mencapai 19.379. sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan pada tahun mencapai 15.660 wajib pajak. jika dipresentasikan maka penurunan jumlah pelapor SPT di KPP Kota Madiun dari tahun 2018 hingga 2020 mencapai 52,28% (BPS Kota Madiun, 2021).Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain yaitu, kesadaran membayar pajak, pengetahuan ndan pemahaman peraturan pajak,

persepsi atas efektifitas system perpajakan, kualitas layanan pajak dan sanksi pajak.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu, terdapat hasil penelitian yang tidak konsisten pada penelitian terdahulu yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut;

Berdasarkan hasil penelitian Karnedi dan Hidayatulloh (2019) yang berjudul pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Yogyakarta menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Yogyakarta. Sedangkan hasil penelitian Siahaan dan Halimatusyidah (2018) dengan judul pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian Nailissyifa, Poerbo dan Farouk (2019) yang berjudul pengaruh pengetahuan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PPh pasal 21 dalam melapor SPT (Studi Pada Dosen ASN di Politeknik Negeri Semarang) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Dosen ASN di Politeknik Negeri Semarang. Sedangkan hasil penelitian Afritenti, Fitriyani dan Susfayetti (2020) dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang

terdaftar di KPP Pratama Jambi menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian Nailissyifa, Poerbo dan Farouk (2019) yang berjudul pengaruh pengetahuan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak PPh pasal 21 dalam melapor SPT (Studi Pada Dosen ASN di Politeknik Negeri Semarang) menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Dosen ASN di Politeknik Negeri Semarang. Sedangkan hasil penelitian Dalimunthe (2018) dengan judul pengaruh persepsi yang baik tentang sistem perpajakan, motivasi dan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak pada KPP Pratama Medan Belawan menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian As'ari (2018) yang berjudul pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Siahaan dan Halimatusyidah (2018) dengan judul pengaruh kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi di Kota

Bengkulu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Bengkulu..

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dengan menambahkan variabel sanksi pajak dari penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017). Jika dalam penelitian Hardiningsih dan Yulianawati (2011) populasi yang digunakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas terdaftar di KPP Jepara, maka penelitian ini dilakukan di Kota Madiun dan populasi yang digunakan wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas atau mempunyai usaha dan terdaftar di KPP Pratama Kota Madiun. Selain itu perbedaan penelitian ini menambah variabel sanksi pajak yang diambil dari penelitian Wardani dan Rumiyatun (2017).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti meneliti lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul **Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Madiun**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

3. Apakah persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kualitas layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
5. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Kualitas layanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang akuntansi khususnya perpajakan yaitu dalam hal kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian dalam bidang kajian yang sama.

3. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah untuk meningkatkan dan mengoptimalkan lagi penerimaan negara melalui pajak.

4. Bagi Pekerja Bebas

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tentang perpajakan kepada Wajib Pajak yang melakukan pekerjaan bebas untuk lebih mengetahui tentang pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dalam kewajiban membayar pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Telaah Teori dan Pengembangan Hipotesis

2.1.1 Grand Theory

a. Theory of Planed 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). Teori TPB (Theory of Planned Behavior) tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Namun, teori ini lebih menekankan pengaruh-pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan-tujuan atas sebuah perilaku. Jika niat-niat menunjukkan keinginan seseorang untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal-hal realistik

yang mungkin terjadi. Kemudian, keputusan itu direfleksikan dalam tujuan tingkah laku, dimana menurut Fishbein, Ajzen dan banyak peneliti lain sering kali dapat menjadi prediktor yang kuat terhadap cara untuk bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1991;4) Menurut Kurniawati & Toly (2014;3) Theory of Planned Behavior membagi tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu:

1) Behavioral Belief

Behavioral belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. 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 harapan 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 (subjectif 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.

2.1.2 Konsep Pajak

a. Pengertian Pajak :

Menurut Masinambow (2013) menjelaskan bahwa, pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah

untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan. Sedangkan menurut UU KUP No.28 Tahun 2007 Pajak adalah 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.

b. Fungsi Pajak

Menurut Masinambow (2013), pajak mempunyai dua fungsi, yaitu :

1) Fungsi *Budgetair*

Fungsi penerimaan (*budgetair*) yaitu pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi *Reguler*

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: penetapan pajak yang relatif tinggi terhadap barang mewah dan minuman keras, dapat menekan tingkat konsumtif masyarakat terhadap konsumsi barang mewah dan minuman keras.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak itu sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban

perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Restu, 2014). Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah atauran perpajakan. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dengan ketentuan yang ada di dalam Undang-Undang perpajakan. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif sudah memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

Mengenai kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan perpajakan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *taxevasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi pajak yang mencakup pengisian formulir Pelaporan, dan pembayaran pajak. Tidak adanya peningkatan kepatuhan pajak oleh masyarakat dapat mengancam kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri (Chau, 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000, wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut (Rustiyaningsih, 2017) :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.

- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- d. Dalam dua tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UUKUP), dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir di audit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian.

2.1.4 Kesadaran Membayar Pajak

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Poerbo, 2015).

Menurut Aswati, Ma'ud dan Nudi (2018) kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan

(hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut factor - faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Pajak

Pengetahuan adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara (Widayati dan Nurlis, 2010). Sedangkan pemahaman merupakan kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan penalaran serta penangkapan makna tentang peraturan perpajakan.

Resmi (2009) menjelaskan bahwa yang dimaksud mengerti dan paham tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang meliputi bagaimana melakukan pembayaran, tempat pembayaran, menyampaikan SPT, denda dan batas waktu pembayaran dan penyampaian SPT.

2.1.6 Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan.

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, pengintegrestasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktifitas *integrated* dalam diri

individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Menurut Khairunisa (2018) menguraikan bentuk-bentuk persepsi dan alasan persepsi tersebut dapat mengindikasikan kemauan membayar pajak oleh wajib pajak. *Pertama*, wajib pajak merasa jumlah pajak yang harus dibayar tidak memberatkan, atau paling tidak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Wajib pajak mau membayar pajak apabila beban pajak yang dipikul tidak mempengaruhi kemampuan ekonomis secara signifikan. *Kedua*, wajib pajak menilai sanksi-sanksi perpajakan dilaksanakan dengan adil. Dengan penilaian ini wajib pajak akan membayar pajak, didasarkan pada kepercayaan bahwa wajib pajak yang tidak membayar pajak akan dikenakan sanksi. *Ketiga*, wajib pajak menilai pemanfaatan pajak sudah tepat. Salah satu pemanfaatan pajak adalah pembangunan fasilitas umum.

2.1.7 Kualitas Layanan terhadap Wajib Pajak

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan perpajakan dibentuk dari dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar

kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

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 di maksud 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, penting bagi Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Untuk dapat memberikan gambaran mengenai hal-hal apa saja yang perlu dihindari agar tidak dikenai sanksi perpajakan, di bawah ini akan diuraikan tentang jenis-jenis sanksi perpajakan dan perihal pengenaannya:

a. Sanksi Administrasi, terdiri dari :

1) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan 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 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 kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, pihak ketiga.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara sama halnya dengan pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.2 Pengembangan Hipotesis

2.2.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran perpajakan menurut Poerbo (2015) adalah keadaan di mana wajib pajak mengetahui atau mengerti perihal pajak. Dalam perpajakan para wajib pajak harus mengerti apakah membayar pajak terhutang itu wajib ataukah tidak. Dengan mengerti keadaan tersebut, maka akan tumbuh rasa sadar atau mengerti akan pentingnya pajak dalam pembangunan negara. Jika para wajib pajak (WP) tidak sadar akan adanya hal itu, maka pembangunan fasilitas negara akan terbengkalai dengan kurangnya dana. Maka dari itu, para wajib pajak (WP) harus menyadari pentingnya pemabayaran pajak bagi negara.

Adanya kesadaran dalam perpajakan sangatlah penting, karena ini menyangkut kemauan para wajib pajak (WP) untuk membayar pajak terhutangnya. Dengan demikian semakin meningkatnya kesadaran para WP dalam membayar pajak, semakin meningkat pula kemauan mereka dalam membayar pajak. Keinginan dalam membayar pajak didasari melalui kesadaran per individu dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Rongkop Kabupaten Wonosari. Untuk itu membutuhkan kerja keras dari Kantor Pelayanan Pajak untuk lebih giat lagi mengadakan sosialisasi kepada wajib pajak. Sehingga dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak, serta dapat membantu meningkatkan kemauan wajib pajak untuk membayar pajak.

Sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh Aswati, Mas'ud dan Nudi (2018) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak tentang kesadaran terhadap perpajakan cukup baik. Artinya kesadaran wajib pajak cukup dimengerti bagaimana masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak secara berkala guna perkembangan negara khususnya pembangunan masyarakat luas. Selain itu semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula tingkat kemauan membayar pajak. Hal ini perlu dipertahankan oleh pihak-pihak yang terkait agar para wajib pajak

tetap sadar akan pajak dan mereka telah mempunyai pandangan positif terhadap pajak.

Berdasarkan uraian teori yang sudah dipaparkan dan hasil penelitian terdahulu yang mendukung dapat disusun suatu hipotesis, yaitu:

H1 : Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.2 Pengaruh Pengetahuan dan pemahaman Peraturan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak tentang pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang, sehingga diharapkan akan tercipta unsur keadilan dan kebenaran mengingat bahwa wajib pajak sendirilah yang sebenarnya mengetahui besarnya pajak yang terutang.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin taat wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan mereka. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan sangat baik, biasanya akan melakukan aturan perpajakan yang sesuai dengan apa yang

tercantum di dalam peraturan yang ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat tingkat pemahaman dan pengetahuan wajib pajak akan perpajakan, maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak.

Menurut penelitian As'ari (2018) dan Aswati, Mas'ud dan Nudi (2018) menunjukkan hasil pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Rongkop Kabupaten Wonosari. Pendidikan wajib pajak tinggi, maka akan menimbulkan tingginya tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sehingga wajib pajak sadar tentang kemauan membayar pajaknya.

Petugas pajak atau Dirjen Pajak agar lebih meningkatkan kembali pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan kepada wajib pajak dengan cara sosialisasi dan pelatihan lebih sering, agar menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan sehingga seluruh tingkat dari pendidikan mengerti, mengetahui dan memahami tentang peraturan perpajakan.

Berdasarkan uraian teori yang sudah dipaparkan dan hasil penelitian terdahulu yang mendukung dapat disusun suatu hipotesis, yaitu:

H2 : Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.3 Pengaruh Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga

merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas *integrated* dalam diri individu. Sedangkan efektifitas memiliki pengertian suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah tercapai (Widayati dan Nurlis, 2010).

Dengan adanya sistem pajak yang sudah menggunakan basis internet, Wajib Pajak dapat mengakses dan mendaftarkan data perpajakannya. Sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Sehingga diharapkan apabila semakin efektif sistem perpajakan yang telah disediakan, maka akan mempermudah bagi wajib pajak dalam melakukan proses pelaporan pajak serta akan meningkatkan tingkat kemauan membayar pajak.

Dalam penelitian Palalangan, Tukender dan Tangdialla (2019) persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Wajib Pajak UMKM di Makasasar, hal ini menunjukkan bahwa menariknya atau diketahuinya oleh wajib pajak sistem perpajakan yang dibuat oleh Kantor Pajak atau Dirjen Pajak memiliki keefektifan dalam membantu dan meringankan wajib pajak dalam melapor dan membayar pajak. Diharapkan aparat pajak agar lebih memberikan penjelasan tentang sistem perpajakan, agar wajib pajak lebih banyak mengetahui dan memahami tentang sistem perpajakan. Penggunaan sistem perpajakan diharapkan dapat membantu wajib pajak melapor dan membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan suatu hipotesis sebagai berikut:

H3: Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Kemauan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kemauan dalam membayar pajak. Para wajib pajak akan mau dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Dengan demikian semakin baik kualitas layanan perpajakan akan meningkatkan tingkat kemauan membayar pajak. Untuk

mewujudkan pelayanan yang baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan pengalaman dibidang perpajakan serta dalam hal perundang-undangan.

Hasil penelitian As'ari (2018) menunjukkan hasil kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Rongkop Kabupaten Wonosari. Hal ini menunjukkan sikap wajib pajak cukup memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang berkualitas yang telah dilakukan oleh fiskus, bahwa wajib pajak telah mendapatkan pelayanan yang cukup baik dari aparat pajak dengan selalu memperhatikan keinginan wajib pajak. Maka pelayanan berkualitas tetap dijaga dan diperhatikan oleh Kantor Pajak maupun Dirjen Pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kelancaran, keakuratan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga diharapkan pemerintah dapat mengurangi kebocoran- kebocoran pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pelayanan pajak atau dari pemerintah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H4: Kualitas Layanan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.2.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi dalam perpajakan berperan sebagai ancaman, dengan kata lain apabila seorang wajib pajak tidak membayar pajak maka akan dikenakan sanksi. Sanksi perpajakan bisa berupa denda, atau bayaran tambahan apabila membayar pajak melewati batas tanggal pembayaran. Dengan adanya sanksi

perpajakan ini, maka masyarakat akan sadar dan mau untuk membayar pajak tepat pada waktu yang telah ditentukan. Maka dari itu, adanya sanksi atau hukuman mengenai pajak ini maka akan meningkatkan tingkat kemauan membayar pajak.

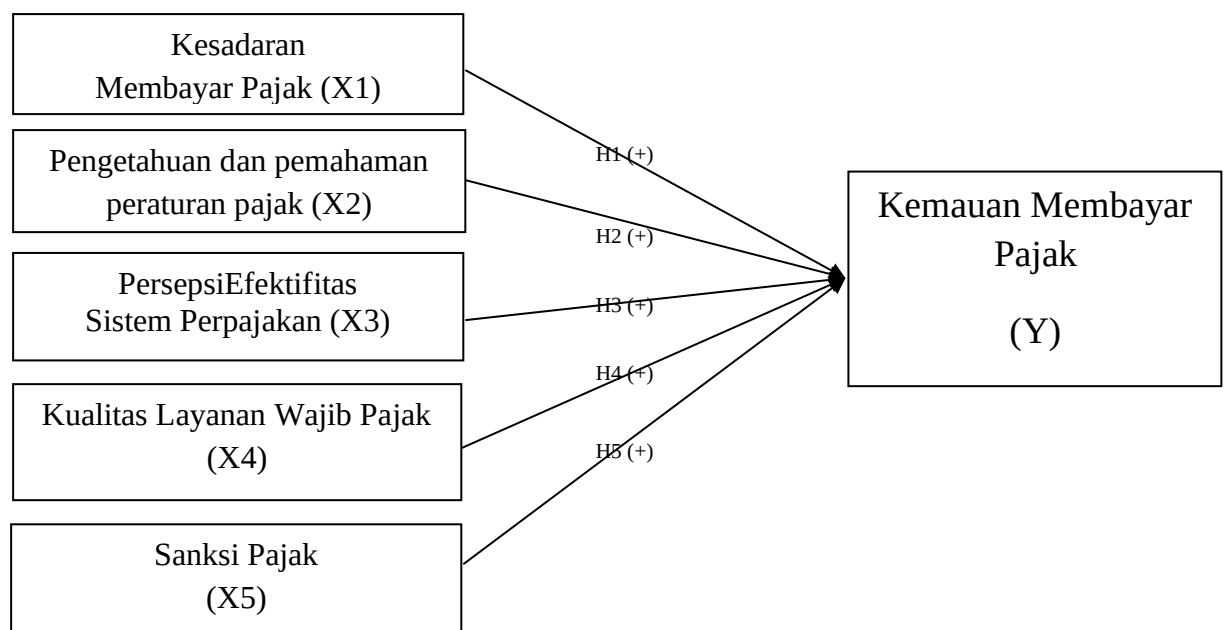
Hasil penelitian As'ari (2018) menunjukkan hasil variabel sanksi pajak terhadap terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Rongkop Kabupaten Wonosari. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka kemauan membayar pajak akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah sanksi pajak maka kemauan membayar pajak akan semakin menurun.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan suatu hipotesis sebagai berikut:

H5 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3 Kerangka Konseptual

Dari pengembangan hipotesis di atas maka dapat di gambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Pada gambar di atas dapat dilihat bahwa penelitian ini akan menguji pengaruh variabel independen yaitu kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, kualitas layanan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kemauan membayar pajak.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah disajikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kapatuhan wajib pajak di Kota Madiun.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kapatuhan wajib pajak di Kota Madiun.
- 3) Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kapatuhan wajib pajak di Kota Madiun.
- 4) Kualitas layanan wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kapatuhan wajib pajak di Kota Madiun.
- 5) Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kapatuhan wajib pajak di Kota Madiun.

5.2 Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Ruang lingkup penelitian ini sangat terbatas yaitu hanya di wilayah KPP Pratama Madiun.

- 2) Sulitnya memperoleh data wajib pajak sehingga peneliti hanya menyebarkan kuesioner sebanyak 99 eksemplar.
- 3) Pengurusan Perizinan penelitian yang terlalu lama

5.3 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperluas wilayah penelitian. Misalnya di KPP Kabupaten Ponorogo, atau Kabupaten Magetan.
- 2) Penelitian yang akan datang diharapkan menambah sampel yang digunakan supaya dapat dilakukan generalisasi hasil.

Instrumen Penelitian

- b. Variabel kesadaran membayar pajak diambil dari penelitian (Widyawati dan Nurlis, 2010)

No.	Indikator
1.	Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara
2.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara
3.	Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan
4.	Membayar pajak tidak sesuai dengan yang seharusnya dibayar akan merugikan Negara

- c. Variabel Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan diambil dari penelitian (Widyawati dan Nurlis, 2010)

No.	Indikator
1.	Pengetahuan dan pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan
2.	Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak
3.	Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui sosialisasi
4.	Pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak melalui training

- d. Variabel persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan diambil dari penelitian (Widyawati dan Nurlis, 2010)

No.	Indikator
1.	Pembayaran pajak melalui <i>e-Banking</i>
2.	Penyampaian SPT melalui <i>e-SPT</i> dan <i>e-Filling</i>
3.	Penyampaian SPT melalui <i>drop box</i>
4.	Update peraturan pajak terbaru secara online melalui internet
5.	Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui <i>e-Registration</i>

- e. Variabel kualitas layanan terhadap wajib pajak diambil dari penelitian (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011)

No.	Indikator
1.	Fiskus diharapkan memiliki kompetensi <i>Skill, Knowledge, Experience</i> dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan
2.	Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik
3.	Adanya Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)
4.	TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak
5.	Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata

- f. Variabel sanksi pajak terhadap wajib pajak diambil dari penelitian (Wardani dan Rumiyaatun, 2017)

No.	Indikator
1.	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan
2.	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran
3.	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan
4	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku

- g. Variabel kemauan membayar pajak diambil dari penelitian (Widyawati dan Nurlis, 2010)

No.	Indikator
1.	Konsultasi sebelum melakukan pembayaran pajak.
2.	Dokumen yang diperlukan dalam membayar pajak
3.	Informasi mengenai cara dan tempat pembayaran pajak.
4.	Informasi mengenai batas waktu pembayaran pajak
5.	Membuat alokasi dana untuk membayar pajak.

LAMPIRAN

Data Responden dan Kuesioner

1. Jenis kelamin : ☐ L ☐ P
2. Usia : ☐ 25 – 35 thn ☐ 36 – 45 thn ☐ 46 – 55 thn
☐ > 56 thn
3. Pendapatan / tahun : ☐ 100 – 250 Jt ☐ > 250 – 500 Jt ☐ > 500 Jt – 1 M
☐ > 1 M
4. Pekerjaan : ☐ Perdagangan ☐ Jasa

Bapak / Ibu dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda √ pada kolom yang sudah disediakan, dengan petunjuk sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju N = Netral

S = Setuju SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kepatuhan Wajib Pajak						
1	Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
	Membayar pajaknya tepat pada waktunya					
	Wajib Pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya					
	Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran					

Kesadaran Membayar Pajak					
2	Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar				
	Pajak yang akan saya bayarkan dapat digunakan untuk menunjang pembangunan Negara				
	Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara				
	Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar, sangat merugikan Negara				
Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan					
3	Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP				
	Setiap wajib pajak harus mengetahui hak dan kewajibannya dalam perpajakan				
	Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka akan dikenakan sanksi pajak				
	Pajak yang dibayar dihitung berdasarkan penghasilan neto dikurangi PTKP kemudian				

4	Fiskus memiliki kompetensi <i>Skill, Knowledge, Experience</i> dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan					
	Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik					
	Adanya Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT)					
	TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak					
	Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata					
Kualitas Layanan						
5	Pembayaran pajak melalui e-banking mudah, aman dan terpercaya					
	Pelaporan pajak melalui e-SPT dan e-Filling sangat efektif					
	Penyampaian SPT melalui <i>drop box</i> dapat dilakukan di mana saja dan memudahkan					

	wajib pajak					
	Peraturan pajak terbaru dapat di-update melalui internet dengan mudah dan cepat					
	Pendaftaran NPWP dapat dilakukan melalui e-Registration dari website pajak					

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Sanksi Pajak						
6	Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak					
	Saya selalu terlambat membayar pajak sehingga selalu terkena sanksi administrasi					
	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggar					
	Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan ketelambatan pembayaran					

DAFTAR PUSTAKA

- Masinambow, Andree. 2013. Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 1857-186. ISSN 2303-1174.
- Anu, Antonius. 2004. Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Salatiga. *Skripsi Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana*
- Arum, Harjanti Puspa. (2012). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadiyang Melakukan Kegiatan usaha dan Pekerjaan bebas (Studi Kasus di Wilayah KPP Pratama Cilacap)”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari: www.eprints.undip.ac.id pada 14 Agustus 2014
- Arum, Wa Ode, Mas’ ud, Arifudin, dan Nudi, Tuti Nurdianti. (2018). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor UPTB SAMSAT Kabupaten Muna *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. Volume 3, Nomor 1, Hal :27 - 39. Universitas Haluoleo Kendari Sulawesi Tenggara

- Fany, Aulia Rezy. (2016). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel *Moderating* Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Badan Umkm Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jember)”. *Skripsi. Program Studi S1 Akuntansi*. Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Bintoro, Wardiyanto. (2007). “Kebijakan Pengampunan Pajak (Tax Amnesty) (Perspektif Kerangka Kerja Implementasi Sunset Policy Mendasarkan UU No 28 Tahun 2007)”. *Jurnal Masyarakat Kebudayaan Dan Politik*. Volume 21, Nomor 4, Hal :328 s/d 335. Universitas Airlangga Surabaya. Di ambil dari: www.tinyurl.com/kjm84hx pada 11 Mei 2014.
- Devano, S. dan Rahayu, S. K. 2006. *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu*. Jakarta: Prenada Media
- Anastasia, Diana dan Setiawati, Lilis. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, proses, dan Penerapan*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi
- Nugroho, Edwin. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Isroah, Edwin. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Di Kpp Pratama Yogyakarta. *Jurnal penelitian..*

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, Sapti Wuri. (2012). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto.
- Jatmiko, Agus Nugroho. (2006). “Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”. *Tesis. Program Studi Magister Akuntansi*. Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari: www.eprints.undip.ac.id pada 15 September 2014).
- Mardiasmo. (2006). *Perpajakan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Mardiasmo. (2009). *Perpajakan Edisi Revisi 2009*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nugroho, Rahman Adi. (2012). “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kemauan untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel *Intervening*”. *Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis*. Universitas Diponegoro Semarang. Diambil dari: www.eprints.undip.ac.id pada 20 April 2014.

Pancawati, Hardiningsih dan Yulianawati, Nila. 2011. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan*, Nopember 2011, Hal: 126 - 142 Vol. 3, No. 1.

Ramadiansyah, Dhimas, Sudjana, Nengah dan Admadianto. 2014. Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak. *Jurnal e - Pajak*, 2011, Hal: 1 - 7 Vol. 1, No. 1.

Resmi, Siti. (2009). *Perpajakan, Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Nurlaela, Siti. 2013. Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman, Kesadaran , Persepsi Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas. *Jurnal Paradigma* Vol. 11, No. 02.

Suryadi (2006). Model kausal kesadaran, pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan pengaruhnya terhadap kinerja penerimaan pajak: Suatu survey di wilayah Jatim. *Jurnal Keuangan Publik*. Volume 4. No. 1: 105-121.

Tarjo dan Kusumawati, Indra (2006). Analisis perilaku wajib pajak orang pribadi terhadap pelaksanaan self assessment system: Suatu studi di Bangkalan. *JAAI* 10 No. 1. 101-120.

- Tedi, Nasir, dan Anisma. 2013. Studi Kemauan Membayar Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Kasus Pada KPP Pratama Tampan Pekanbaru),
- Rantung, Tatiana Vanessa dan Priyo, Adi Hari. (2009). “Dampak Program Sunset Policy Terhadap Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar”. *Jurnal Simposium Nasional Perpajakan II*. Madura. Diambil dari: www.priyohari.files.wordpress.com pada 13 Mei 2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Waluyo. (2011). *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat. Jakarta: Salemba empat Edisi 8.
- Wardani, Dewi Kusuma dan Rumiyatun. 2017. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*. Juni 2017. Hal 15 – 25. Vol. 5. No. 1.
- Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Gambir Tiga), *Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII*. Purwokerto.

Wulandari. 2011. Pelaksanaan *Self Assessment System* dan Pengetahuan tentang pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Cakung Satu, *Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis*. Universitas Gajah Mada Jogjakarta.