

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA KLATEN**



Oleh :
Nia Pangesti
18.21.0045

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP
PRATAMA KLATEN**



Oleh :
Nia Pangesti
18.21.0045

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nia Pangesti
NIM : 18210045
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Klaten.

Disetujui dan disahkan :

Hari : Jumat
Tanggal : 29 Juli 2022

Pembimbing,



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

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Astuningsih Saharsini, S.E., M.Acc
NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nia Pangesti

NIM : 18210045

Program Studi : S1 Akuntansi

Judul : Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Klaten

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

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 8 Oktober 2022

Tim Penguji

Ketua : Eko Triyanto, S.E., M.M.

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

Tanda Tangan



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 :

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI DI KPP PRATAMA KLATEN**

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan 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 dikemudian 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.

Klaten, 26 Juli 2022

Yang memberi pernyataan



Nia Pangesti

MOTTO

“Choose life. Choose your friends. Choose a job. Choose a family. Choose your future. Choose life!” – Sirin Farid Stevy

“Berbahagialah wahai para tersepelekan, karena dengan begitu kalian punya kesempatan besar untuk mengejutkan.” – Sirin Farid Stevy

“Sudah sejauh ini jalannya satu capai yang tidak pernah terkira.
Mengingat bagaimana mulanya jauh sudah rentang dari yang tak terbayang.
Bagaimanapun juga merawat cita-cita tak akan semudah berkata-kata.
Rencana berikutnya rajut lagi cerita merapal doa gas sekencangnya.”
– Gas, FSTVLST

“I like being my own.
Relationships are messy and people’s feeling get hurt.” – Summer Finn

“Bekerja keras supaya anakku mbesok ora usah ngrasakne neng parkiran indomaret kon tunggu motor wae ben ra mbayar parkir.” – Marno Mbois

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta penulis yang selalu memberikan do’a dan dukungan tanpa henti. Semoga ini menjadi langkah awal untuk bisa membanggakan kalian, terimakasih atas do’a dan dukungan yang terus mengalir untuk masa depan anakmu. Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan untuk penulis sendiri yang sudah berjuang untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin dan tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul “PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KLATEN”. Penyusunan skripsi ini guna untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) serta untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Tanpa adanya dukungan berupa bimbingan, bantuan dan kerjasama yang penulis terima dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik. Maka dari itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, selain itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Pardi, S.E.,M.M.,M.H selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Astuning Suharsini, S.E.,M.Acc selaku Ketua Prodi Strata 1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Bapak Eko Triyanto, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan arahan serta bimbingan dengan baik.
4. Seluruh Civitas Akademika Pembimbing Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang menyenangkan bagi penulis.
5. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Klaten yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini.

6. Kedua Orang Tua, Kakak, Adik dan Nenek Penulis yang telah memberikan semangat, dukungan serta do'a tanpa henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat penulis (Depi, Dita, Ani, Ana, Rizal, Mela, Vani) yang senantiasa memberi semangat selalu serta membantu penulis jika ada kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Teman – teman S1 Akuntansi B R1 angkatan 2018 yang telah membuat masa-masa kuliah penulis menjadi sangat berkesan.
9. Seluruh pihak yang telah terlibat membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Klaten, 26 Juli 2022



Nia Pangesti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat penelian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berpikir	23
D. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Ruang Lingkup Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Teknik Pengumpulan Data	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Teknik Analisis Data	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
A. Identitas Responden	35
B. Analisis Data.....	38
C. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Wajib Pajak	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. Skala <i>Likert</i>	28
Tabel 4. Penyebaran Kuisioner.....	35
Tabel 5. Klasifikasi Jenis Kelamin	36
Tabel 6. Klasifikasi Usia	36
Tabel 7. Klasifikasi Tingkat Pendidikan	37
Tabel 8. Klasifikasi Penghasilan Perbulan	37
Tabel 9. Hasil Uji Validitas	38
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
Tabel 15. Hasil Uji F.....	45
Tabel 16. Hasil Uji t.....	45
Tabel 17. Hasil Uji R^2	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	23
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 2. Data Responden	
Lampiran 3. Hasil Output SPSS 25	

**PENGARUH PEMAHAMAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA KLATEN**

NIA PANGESTI

18210045

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Klaten sebanyak 288.372. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* dengan menggunakan teknik *purpose random sampling* yaitu sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi pajak menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

Kata kunci: pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

***THE EFFECT OF UNDERSTANDING OF TAXATION, QUALITY OF
SERVICE AND TAX PINALTIES ON THE LEVEL OF INDIVIDUAL
TAXPRAYER COMPLIANCE AT KPP PRATAMA KLATEN***

NIA PANGESTI

18210045

ABSTRACT

The purpose of this research wa to determine the effect of understanding of taxation, quality of service and tax pinalties on the level of individual taxpayer compliance at kpp pratama klaten. The population in this study is an individual taxpayer registered at KPP Pratama Klaten as many as 288.372. The sampling technique used the Slovin formula by using a purpose random sampling technique, which was 100 respondents. The data collection method uses a questionnaire method. The method of testing the hyphotesis uses multiple linear regression analysis. The results of showed that understanding taxation has a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Klaten, while quality of service and tax pinalties show no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Klaten.

Keywords: *understanding of taxation, service quality, tax pinalties, individual taxpayer compliance.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003, pendapatan negara adalah hak pemerintah pusat yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih yang terdiri atas penerimaan perpajakan, penerimaan negara bukan pajak, dan penerimaan hibah. Dalam catatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), ada tiga jenis sumber pendapatan Indonesia, yaitu penerimaan pajak, penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan hibah. Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar karena pajak merupakan komponen utama dari penerimaan dana dalam negeri.

Peran pajak sebagai penerimaan dalam negeri menjadi sangat dominan, tetapi tidak dapat optimal jika dilihat dari banyaknya wajib pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh. Sejatinya kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan nasional menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi bagi seluruh masyarakat. Oleh sebab itu, diharapkan setiap warga negara Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin dapat menikmati hasil-hasil pembangunan, maka tanggung jawab masyarakat terhadap pajak dalam pelaksanaan pembangunan pun juga semakin besar. Kesadaran akan tanggung jawab setiap warga negara menjadi suatu nilai yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat terwujud, sehingga pajak yang diterima negara semakin banyak dan tentunya akan menguntungkan bagi kepentingan negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Vivi dkk, 2013).

Dalam hal peningkatan penerimaan pajak bergantung salah satunya kepada tingkat kepatuhan para wajib pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan

(Khasanah, 2014). Berikut dibawah ini daftar wajib pajak di KPP Pratama Klaten :

Tabel 1. Daftar Wajib Pajak di KPP Pratama Klaten

Tahun	WP Badan Terdaftar	WP Orang Pribadi Terdaftar	WP Efektif	WP Terdaftar Wajib SPT Tahunan	SPT tahunan disampaikan WP
2017	9.813	285.162	60.416	72.316	63.892
2018	9.816	285.199	60.426	14.688	11.705
2019	9.818	285.234	60.440	16.768	13.016
2020	9.821	285.536	60.452	75.547	67.685
2021	13.687	288.372	63.690	50.245	59.802

Sumber: Data dari KPP Pratama Klaten

Dari data yang diperoleh di KPP Pratama Klaten, tabel diatas menggambarkan bahwa Wajib Pajak yang terdaftar terus mengalami kenaikan setiap tahunnya. Namun untuk jumlah wajib pajak yang telah menyampaikan SPT tahunan terjadi penurunan sebesar 7.883 di tahun 2021.

Tahun 2021 merupakan tahun kebangkitan setelah pandemi. Sejak awal tahun 2021 sebagai bentuk komitmen mencegah virus *Covid-19* KPP Pratama Klaten memutuskan untuk melakukan pembatasan ketat jumlah wajib pajak yang melaporkan dan konsultasi SPT Tahunan secara tatap muka. Sebagian besar wajib pajak yang hendak lapor SPT Tahunan di bimbing secara daring.

Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia adalah *self assessment*. Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundangundangan perpajakan (Mardiasmo, 2006:7). Artinya wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang.

Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Pemahaman tentang pajak serta kesungguhan wajib

pajak untuk melaporkan dan membayar kewajiban perpajakannya dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak, meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya (Alifa, 2012). Dalam banyak kasus di negara berkembang, administrasi perpajakan biasanya lemah dan ditandai dengan penggelapan, korupsi, dan paksaan. Menurut mereka, faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat kepatuhan di negara-negara berkembang antara lain sikap, hukuman/sanksi, pendapatan, pengetahuan, jenis kelamin dan usia wajib pajak, korupsi, tingkat pajak marjinal yang tinggi, kurangnya ketersediaan sistem informasi dan akuntansi, sektor informal yang besar, sistem peraturan yang lemah, ambiguitas dalam undang-undang perpajakan, adanya budaya yang tidak patuh, dan ketidakefektifan administrasi perpajakan (Oladipupo et al, 2016).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adanya program atau kebijakan pemerintah, kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, dan pelayanan pajak. Program pemerintah dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain kebijakan *sunset policy*, *tax amnesty*, dan sanksi perpajakan (James et al, 2004). Swistak (2016) menemukan bahwa sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan pajak jika sanksi yang ditegakkan dianggap adil dan dapat diterima oleh wajib pajak. Apabila, sebaliknya jika sanksi itu dianggap menindas, maka cenderung akan menimbulkan perlawanan dan menurunkan kepatuhan pajak.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rahwawati (2020), Ramadhanty dkk (2020) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara pemahaman perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan penelitian yang dilaksanakan oleh Sholehah dkk (2018) bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak juga telah dilakukan yang Ariesta (2017) kualitas pelayanan berpengaruh positif

pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan Rahmawati (2020) kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Wajib pajak di KPP Pratama Klaten masih menganggap remeh atas sanksi perpajakan yang diberikan atas terlambatnya melapor SPT. Batas yang diberikan untuk lapor SPT tahunan wajib pajak dilakukan selama 3 bulan yaitu 31 Maret, namun masih banyak wajib pajak yang melaporkan lebih dari tanggal yang ditetapkan. Adanya sanksi pajak yang sangat efektif dapat meminimalisir ketidakpatuhan dalam membayar pajak. dengan demikian diharapkan agar peraturan ditaati oleh wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilaksanakan Hasan (2019) serta Putri dkk (2017) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dari uraian diatas bahwa tingkat pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak mempunyai peran dalam upaya untuk mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi tersebut memberi motivasi untuk dilakukannya penelitian mengenai faktor - faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Klaten”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten?
4. Apakah pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak secara bersamaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Klaten.
3. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Klaten.
4. Untuk menguji secara bersamaan pengaruh pemakaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi segenap pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi untuk memperoleh gambaran dan penelitian sejenis.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan dunia pendidikan yang berkaitan dengan teori perpajakan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan sebagai penambah wawasan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak agar ikut menyumbangkan pemikiran kepada KPP Pratama Klaten.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang penelitian di bidang perpajakan.

c. KPP Pratama Klaten

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan atau sumbangan pemikiran dan informasi yang bermanfaat dan bersifat positif sebagai alat bantu dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Theory Planned Behaviour* (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen pada tahun 1991 menjelaskan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan pajak seorang wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Model TPB menyebutkan bahwa niat (*intention*) dapat mempengaruhi perilaku individu untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap aturan perpajakan. Niat itu disebabkan beberapa faktor, yaitu:

a. *Behavioral Belief*

Behavioral Belief merupakan keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil inilah yang nantinya akan membentuk sikap (*attitude*) dalam menanggapi perilaku.

b. *Normative Belief*

Normative Belief merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan itu. Harapan normatif ini akan membentuk norma subjektif atas suatu perilaku.

c. *Control Belief*

Control Belief merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal- hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membentuk kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Teori ini dianggap relevan dan mampu memperkuat teori atribusi yang sebelumnya telah diuraikan diatas dalam menjelaskan variabel-variabel penelitian. Kesan yang terbentuk dalam mindset individu akan mempengaruhi niat atau keyakinan pada diri individu tersebut sebelum melakukan sesuatu. Keyakinan terhadap hasil

yang di peroleh dari perilakunya yang kemudian berdampak pada apakah seseorang akan memenuhi kewajiban perpajakannya atau tidak. Seorang wajib pajak yang sadar pentingnya membayar pajak terhadap penyelenggaraan negara, termasuk (*behavioral beliefs*) tentu saja akan memenuhi kewajiban pajak. Dengan memenuhi kewajiban perpajakan, sudah pasti seorang wajib pajak menginginkan adanya timbal balik keyakinan akan terpenuhinya harapan normatif dari orang lain maupun lingkungan sekitar yang memberikan motivasi untuk tetap berperilaku patuh pajak. Melalui pengetahuan dan pemahaman perpajakan akan memotivasi kesadaran wajib pajak untuk patuh (*normative beliefs*). Sedangkan sanksi pajak digunakan sebagai alat kendali sejauh mana persepsi wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh pada kepatuhan (*control beliefs*) (Nugraheni, 2015).

2. Pengetahuan Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum (Mardiasmo, 2016:3).

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, dalam buku Perpajakan Edisi Revisi 2013 (2013:1) menjelaskan Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Prof Edwin R.A slegman dalam buku Perpajakan Indonesia (2009:1) *Tax is compulsory contribution from the perso, to the government to depray the expenses incurred in the common nterest of all, without reference to special benefit conperred.* Pajak adalah kontribusi

wajib dari orang tersebut, kepada pemerintah untuk membayar biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan umum dari semua, tanpa merujuk pada manfaat khusus *conperred*.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang teutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 1 berbunyi 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.

Berdasarkan pengertian pajak oleh beberapa ahli, maka pengertian pajak menurut penulis adalah iuran wajib masyarakat kepada kas Negara yang bersifat memaksa dengan imbalan yang tidak langsung dirasakan oleh masyarakat dan digunakan untuk keperluan Negara.

b. Fungsi pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4) fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2) Fungsi mengatur (*cregulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengukur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Sedangkan menurut Halim dkk. (2014:4) fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Fungsi *budgetair*

Pajak memberikan sumbangan terbesar dalam penerimaan negara, kurang lebih 60-70 persen penerimaan pajak memenuhi postur APBN. Oleh karena itu, pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Contoh: penerimaan pajak sebagai salah satu sumber penerimaan APBN.

2) Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur masyarakat atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: memberikan insentif pajak (*Tax holiday*) untuk mendorong peningkatan investasi di dalam negeri.

c. Tarif Pajak

Berdasarkan pasal 17 ayat 1 Undang-undang No. 36 tahun 2008 tentang pajak Penghasilan. Tarif pajak diklasifikasikan ke dalam 4 jenis, yaitu :

- 1) Tarif proporsional ialah tarif pajak dengan presentase tetap walaupun terdapat perubahan dasar pengenaan pajak. contoh : PPN
- 2) Tarif regresif adalah tarif pajak yang sama sesuai aturan yang sudah ditetapkan.
- 3) Tarif progresif adalah tarif pajak yang akan terus meningkat seiring dengan kenaikan dasar pengenaan pajak. contoh : PPh.
- 4) Tarif degresif adalah pajak yang akan terus berkurang seiring dengan kenaikan dasar pengenaan pajak.

d. Sifat Pajak

Menurut Resmi (2014:7) sifat pajak terbagi menjadi dua jenis yaitu:

- 1) Pajak subjektif yaitu pajak yang berdasarkan subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak contoh: pajak penghasilan orang pribadi.
- 2) Pajak objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: pajak pertambahan

nilai dan pajak penjualan atas barang mewah.

Menurut lembaga pemungut, pajak menjadi dua jenis yaitu :

- 1) Pajak pusat yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi dan bangunan (sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan) dan bea materai.
- 2) Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas: Pajak provinsi, contoh : pajak kendaraan bermotor dan kendaraan diatas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor. Dan Pajak kabupaten/kota, contoh: pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan pajak penerangan jalan.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dikategorikan jadi tiga sistem, yang terdiri sebagai berikut :

- 1) *Self Assesment System* yaitu sistem pemungutan pajak yang mana dibebankan pada wajib pajak guna menghitung pajak terutang yang akan dibayarkan. Wajib pajak diharapkan dapat berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dan fiskus tidak ikut campur.
- 2) *Withholding System* yaitu sistem pemungutan yang memberikan wewenang bagi pihak ketiga dalam penentuan jumlah pajak yang harus disetorkan.
- 3) *Official Assesment System* yaitu sistem pemungutan yang jumlah pajak terutang dihitung oleh fiskus, karena yang memiliki wewenang untuk menghitung pajak terutang adalah fiskus.

f. Sumber Penerimaan Pajak

Sebagai salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan. Pembangunan infrastruktur, subsidi, pembayaran pegawai negara, pembangunan fasilitas publik dibiayai oleh pajak.

- 1) Pajak Penghasilan (PPh).
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPNBM).
- 4) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- 5) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).
- 6) Penerimaan cukai

3. Wajib Pajak

Menurut UU No. 11 Tahun 2016 Pasal 1 ayat 2, wajib pajak ialah badan atau orang pribadi yang telah memiliki kewajiban serta hak perpajakan seperti pada ketentuan perundangan di bidang pajak. adapun jenis – jenis wajib pajak : Sebagai Wajib Pajak terdiri atas:

a. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh passive income yang penghasilannya di atas pendapatan tidak kena pajak (PTKP), yaitu Rp 54.000.000,00 dan setiap wajib pajak mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP). Berdasarkan Undang-undang No.36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat di bagi menjadi delapan yaitu :

- 1) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dan pekerjaan. Contoh: Pegawai swasta, PNS.

- 2) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Usaha. Contoh: Pengusaha took emas, Pengusaha Industri Mie Kering.
- 3) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
- 4) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalan seperti Bunga pinjaman, royalti.
- 5) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: seperti Bunga deposito, hadiah undian.
- 6) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: seperti bantuan sumbangan.
- 7) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: seperti bunga, royalty PPh 24.
- 8) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: seperti Pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

b. Wajib Pajak Badan

Selain Wajib Pajak Pribadi, Wajib Pajak juga terdapat Wajib Pajak Badan. Menurut UU KUP Republik Indonesia No.16 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma , kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

4. Pemahaman Perpajakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pemahaman berarti proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan pemahaman wajib pajak terhadap pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Pemahaman pajak juga dapat diartikan sebagai suatu proses perbuatan, atau cara yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mengetahui, mengerti, dan memahami akan informasi perpajakan. Pemahaman wajib pajak sangat mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kurangnya pemahaman dan pengetahuan wajib pajak terhadap ketentuan peraturan Perundang-Undangan Perpajakan menyebabkan wajib pajak merasa tidak memiliki kewajiban untuk membayar pajak (Citra, 2019).

Menurut Aulia (2020) Pemahaman peraturan perpajakan merupakan cara memahami tentang perpajakan dengan baik dan mengaplikasikan pengetahuannya agar kewajiban wajib pajak terpenuhi. Harapannya, pemahaman pajak yang baik bisa membuat wajib pajak semakin patuh dan sadar untuk menjalankan hak dan kewajiban dalam pajak.

5. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Utami, dkk. (2012) kualitas pelayanan mempunyai arti yaitu suatu kondisi dimana keadaan mempunyai sifat yang dapat berubah-ubah dan dapat mempengaruhi barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan. Dimana hal tersebut dapat terpenuhi dan hasilnya melebihi harapan. Tetapi dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan mempunyai arti sebagai cara membantu keperluan orang lain sehingga orang tersebut merasakan kepuasan atau terbantu dengan pelayanan kita.

Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari petugas pajak dapat mempunyai arti sebagai suatu kondisi dimana masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Penilaian tersebut dapat berupa penilaian positif ataupun negative. Sehingga akan memunculkan persepsi wajib pajak menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak

Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

6. Sanksi Pajak

Kata sanksi dalam Kamus Bahasa Indonesia berarti tanggungan (tindakan, hukuman, dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang. Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2011), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sedangkan sanksi perpajakan menurut Resmi (2008) menyatakan bahwa: “Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat”.

Menurut Kristin (2019) Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban

perpajakannya. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adapun jenis-jenis sanksi perpajakan menurut UU KUP :

a. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang.

7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013:139), kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh.

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 tentang Kriteria Wajib Pajak yang dapat

diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016:113) istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam undang-undang nomor 16 Tahun 2000 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakannya. Pasal 12 dalam Undang - Undang nomor 16 tahun 2000 menjelaskan keharusan wajib pajak membayar pajak sebagai berikut:

- a. Setiap wajib pajak membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- b. Jumlah pajak yang terhutang menurut surat pemberitahuan yang disampaikan oleh wajib pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakannya disampaikan oleh wajib pajak. jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakannya.

Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir kesadaran dan kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut :

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140)

kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadiah dua yaitu:

a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu keadaan suatu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakanya.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan.dalam arti perhitungan dan penyetoran dengan benar.

Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Berdasarkan kepatuhan menteri keuangan nomor 74/PMK.03/2012 bahwa wajib pajak dikatakan patuh apabila:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT masa yang terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak ,kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.dan tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan dan pembangunan harus dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- g. Laporan audit harus disusun dalam bentuk panjang (long from report) Dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Ramadhanty dkk. (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pemahaman Tentang Perpajakan (X1) Kualitas Pelayanan Fiskus (X2) Sistem Transparansi Perpajakan (X3) Kesadaran Wajib Pajak (X4) Sanksi Perpajakan (X5) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi Linear Berganda	Penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sistem transparansi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Asfa I dkk. (2017)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan	Sanksi Perpajakan (X1) Pelayanan Fiskus (X2) Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan (X3) Kesadaran Perpajakan (X4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran

		Wajib Pajak			perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Ariesta (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang Candisari	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Sanksi Perpajakan (X2) Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X3) Pengetahuan Korupsi (X4) Tax Amnesty (X5) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib, sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi, dan tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
4	Rahmawati (2020)	Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada WPOP di Kabupaten	Pengaruh Tingkat Pendidikan (X1) Pemahaman Perpajakan (X2) Kualitas Pelayanan (X3) Sanksi Pajak (X4) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, pemahaman perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan tidak ada pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

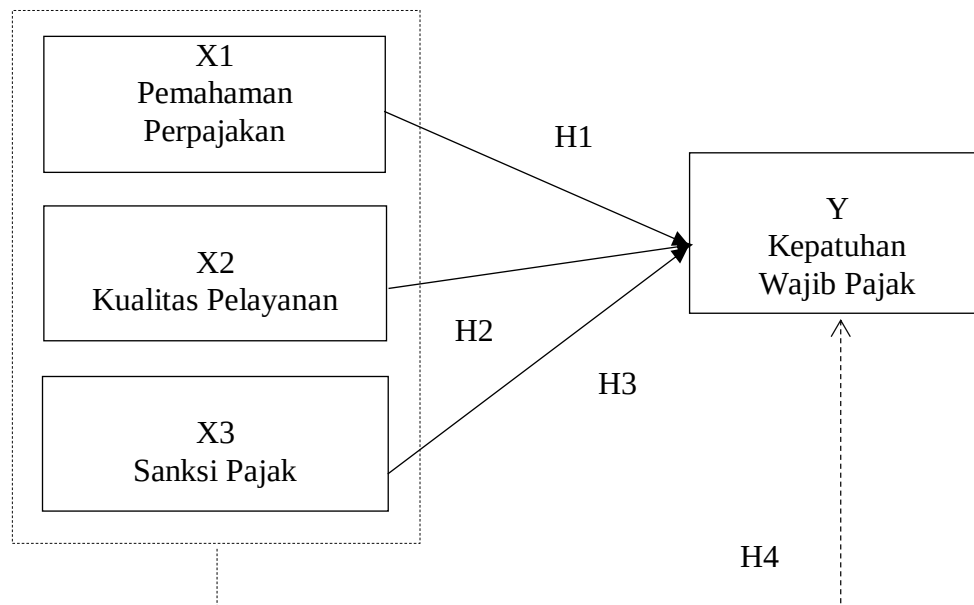
		Temanggung			
5	Solekhah dkk. (2018)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo	Penerapan Sistem E-Filing (X1) Pemahaman Perpajakan (X2) Kesadaran Wajib Pajak (X3) Sanksi Perpajakan (X4) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem <i>e-filing</i> , pemahaman perpajakan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6	Febrianti dkk. (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Sanksi Pajak (X3) Pemahaman Perpajakan (X4) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan menunjukkan hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7	Hasan (2019)	Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, pengetahuan Wajib Pajak, Pemahaman	Kesadaran Membayar Pajak (X1) Pengetahuan Wajib Pajak (X2) Pemahaman Wajib Pajak (X3)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan

		Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Bagi Pelaku Usaha <i>Online</i> di Wilayah <i>DKI Jakarta</i>	Sanksi Pajak (X4) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)		wajib pajak tidak berpengaruh secara positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh secara positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Dwiatmono (2018)	Pengaruh <i>Tax Amnesty</i> , Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<i>Tax Amnesty</i> (X1) Sanksi Pajak (X2) Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>tax amnesty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
9	Putri dkk. (2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan,	Pengaruh Kesadaran, (X1) Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan (X2) Kualitas	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan

		Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan dan Sanksi Perpajakan (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)		perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	---	---	--	---

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir dimaksudkan sebagai proses pemikiran secara deduktif berdasarkan telaah teori yang relevan, dan dukungan hasil-hasil riset yang ada sebelumnya.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Pemahaman perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuannya untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud yaitu mengerti tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) , pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Putri dan Setiawan, 2017). Menurut riset terdahulu mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah dilaksanakan (Nur Dwita dan Kurnia, 2020) pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Kualitas Pelayanan menurut Boediono (2003;60) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang sopan dan ramah, petugas pajak yang cepat tanggap akan keluhan dan kesulitan yang dialami wajib pajak, keamanan dan kenyamanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak sangat diperlukan wajib pajak, karena hal ini sangat diperlukan oleh wajib pajak, karena hal ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Hasil penelitian (Esti dan Wahyu, 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Aglista dan Zulaikha, 2020) juga menyimpulkan hal yang

sama bahwa terdapat pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Menurut Mardiasmo (2011:59) Sanksi perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam UU Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana diubah dengan UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan), baik sanksi pidana maupun sanksi administrasi, dan penegakan hukumnya. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh adanya sanksi perpajakan telah dikaji oleh beberapa peneliti sebelumnya (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020), (Dwita, 2020), (Hakimah, 2020) hasilnya menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan namun penelitian yang telah dilakukan oleh (Aswa I dan Meiranto, 2017) bahwa sanksi berpengaruh positif tapi tidak signifikan.

H3 : Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

4. Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

H4 : Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Klaten. Adapun model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menghubungkan pengaruh variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten. Model tersebut merupakan model baru yang dibangun berdasarkan fenomena yang ada dan didukung oleh penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Pemahaman Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
3. Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.
4. Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak secara simpultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan dalam hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi KPP Pratama Klaten dapat melakukan kegiatan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan melakukan penyuluhan atau sosialisasi pemahaman perpajakan. Hal tersebut dimaksudkan agar masyarakat khususnya wajib pajak menyadari pentingnya membayar pajak baik manfaat dan kerugiannya. Karena semakin banyak wajib pajak yang paham

pajak akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam membayar atau melaporkan pajaknya.

2. Menambah jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yang sebelumnya dapat peneliti kumpulkan sejumlah 100 responden, agar sampel yang digunakan mnjadi lebih beragam
3. Menambah jumlah variabel penelitian diluar variabel yang telah peneliti gunakan agar lebih mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Klaten.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningsih, W. (2016). Pengaruh Penerapan E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. *Jurnal Nominal*, 118-119.
- Ariesta, R. P. (2017). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Semarang.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Fatimah, S., & Wardani, D. K. (2017). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Penggelapan Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. *Akuntansi Dewantara*.
- Febrianti, N. D. (2020, Mei 5). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 1-17.
- Fermatasari, D. (2013). Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Universitas Padjajaran*.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Esti & Meiranto, W. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 7-9.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Rahayu, S. K. (2013). *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi . *Diponegoro Journal Of Accounting*, 1-12.
- Resmi, S. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 8*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2006). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Soemarso. (2007). *Perpajakan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soemitro, P. D. (1987). *Buku Asas dan Dasar Perpajakan*. Bandung: Raden.

Solekhah, P., & Supriono. (2018, Agustus 1). Pengaruh Penerapan E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. *JEMATech*, 79-81.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswi program Strata Satu (S1) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, saya :

Nama : Nia Pangesti

NIM : 18210045

Jurusan : Akuntansi

Dalam rangka penelitian skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Klaten”** maka saya mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berkenan mengisi kuisisioner yang dilampirkan bersama surat ini.

Saya harap Bapak/Ibu/Sdr/i dapat meluangkan sedikit waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini berdasarkan penilaian pribadi sehingga dapat memberikan hasil yang semaksimal mungkin bagi semua pihak. Ketelitian dan kelengkapan Bapak/Ibu/Sdr/i sangat saya harapkan karena jika terdapat salah satu nomor yang tidak diisi maka kuisisioner dianggap tidak berlaku. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,



Nia Pangesti

A. Identitas Responden

Berilah tanda centang ($\checkmark$) sesuai identitas pengenalan Bapak/Ibu/Saudara :

- 1) Nama :
- 2) Memiliki NPWP : ☐ Ya ☐ Tidak
- 3) Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
- 4) Umur Responden : ☐ 17-23 ☐ 24-35 ☐ >36 Tahun
- 5) Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/ SMK ☐ Diploma
☐ Sarjana ☐ Lainnya
- 6) Penghasilan Perbulan : ☐ 1.500.000 – 3.000.000
☐ 3.000.000 – 4.500.000
☐ 4.500.000 – 6.000.000
☐ > 6.000.0000

B. Petunjuk Pengisian

Berikut merupakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Bapak/Ibu/Sdr/i dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan tinggi serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Menjawab pertanyaan dengan cara memberi centang ($\checkmark$) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Keterangan

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

Catatan : Jawaban apapun yang diberikan tidak akan mempengaruhi apapun terhadap Bapak/Ibu/saudara, karena penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

C. Pertanyaan Kuisisioner

1. Pemahaman Perpajakan

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Apabila saya memahami perpajakan akan sangat mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.					
2	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.					
3	Yang menjadi objek pajak menurut undang – undang pajak penghasilan adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak.					
4	Penghasilan kena pajak merupakan dasar penghitungan untuk menentukan pajak terutang.					
5	Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan alat untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan pajak terutang.					
6	NPWP berfungsi sebagai tanda pengenal.					
7	Pajak yang terutang pada saat jatuh tempo tidak dibayar akan dikenakan dikenakan denda administrasi sebesar 2% sebulan.					

Sumber : Citra (2019)

2. Kualitas Pelayanan

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Cara membayar dan melunasi pajak mudah dan tidak berbelit – belit.					
2	Adanya keamanan dalam melakukan proses pembayaran pajak.					
3	Fiskus (aparatur pajak) berpenampilan sopan, ramah, dan mampu melakukan komunikasi efektif kepada wajib pajak.					
4	Fiskus (aparatur pajak) berpengetahuan luas, jujur dan profesional dalam menjalankan tugasnya.					
5	Sarana dan prasarana tersedia lengkap dan fasilitas fisik selalu dijaga dengan baik.					
6	Lokasi KPP Pratama Klaten strategis dan mudah dijangkau oleh wajib pajak.					
7	Fiskus (aparatur pajak) dapat menjaga kerahasiaan data wajib pajak.					
8	Fiskus (aparatur pajak) menerima kritik dan saran yang membangun dari setiap wajib pajak.					

Sumber : Utami (2013)

3. Sanksi Perpajakan

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Sanksi dalam Surat Pemberitahuan (SPT) sangat diperlukan.					
2	Tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dapat dikenakan denda Rp.100.000,00 adalah hal yang wajar.					
3	Wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.					
4	Sanksi administrasi berupa denda 50% dari pajak yang kurang dibayar, apabila pengisian SPT dilakukan dengan tidak benar.					
5	Wajib Pajak yang melanggar norma perpajakan akan dikenakan sanksi pidana.					
6	Tidak membuat/ mengisi faktur akan dikenakan denda sebesar 2% dari dasar pengenaan.					
7	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.					

Sumber : Citra (2019)

4. Kepatuhan Wajib Pajak

No	Uraian	STS	TS	N	S	SS
1	Wajib pajak menyediakan data-data yang lengkap ketika pemeriksaan pajak yang dilakukan.					
2	Wajib pajak mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.					
3	Wajib pajak menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar.					

4	Wajib pajak yang tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).					
5	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
6	Wajib pajak membayar pajak sesuai tariff yang dibebankan.					
7	Wajib pajak tidak melakukan penunggakan dalam membayar pajak.					

Sumber : Citra (2019)