

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR
PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI**

SKRIPSI



Oleh :
ATINA MUSTAFIDZAH
NIM. 17310097

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Atina Mustafidzah
NIM : 17310097
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib
Pajak Crang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Boyolali

Disetujui dan disahkan :

Hari : Rabu
Tanggal : 23 November 2022

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Astuning Suharsini, S.E., M.Acc
NIDN. 0606019102

Mengetahui
Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Nurkholidus, S.E., M.sc
NIDN. 0516048801

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Atina Mustafidzah
NIM : 17310097
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul : Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali

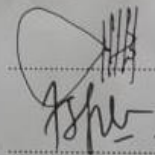
Skrripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan tim penguji skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta (STIE Surakarta) dan diterima untuk memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ekonomi.

Pada hari : Jum'at
Tanggal : 18 November 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Nur kholis, S.E., M.sc
NIDN. 0516048801

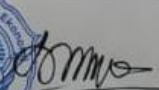


Anggota : Astuning Suharsini, S.E., M.Acc
NIDN. 0606019102

Mengetahui

Ketua STIE Surakarta




Dr. Budi Istiyanto, S.E., M.M., M.H
NIDN. 0625127401

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI

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 diterbitkan oleh perguruan tinggi batal saya terima.

Surakarta, 20 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Atina Mustafidzah
NIM. 17310097

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

1. “Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”
(Ali bin Abi Thalib)
2. “Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan, memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan” (Tan Malaka)
3. “Ketakutan adalah penjara bernama kegagalan. Taklukan rasa takut karena sukses adalah hak pemberani” (Jefri Al Buchori)
4. “Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali” (HR Tirmidzi)
5. “Setiap kamu bertemu orang baru, jangan lupa selalu kosongkan gelasmu”
(Bob Sadino)
6. “Boleh jadi keterlambatanmu dari suatu perjalanan adalah keselamatanmu, boleh jadi tertundanya pernikahanmu adalah suatu keberkahan” (Quraish Shihab)
7. “Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik” (Bambang Pamungkas)
8. “Janganlah melihat ke masa depan dengan mata buta. Masa yang lampau sangat berguna sebagai kaca benggala daripada masa yang akan datang”
(Soekarno)
9. “Kamu seharusnya tidak menyerah terhadap apapun yang terjadi padamu. Maksudku, kamu seharusnya menggunakan apapun yang terjadi padamu sebagai alat untuk naik, bukan turun” (Bob Marley)
10. “Allah Tidak Akan Membebani Seseorang Itu Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya” (Al-Baqarah Ayat 286)
11. “Dan Bersabarlah. Sesungguhnya Allah Beserta Orang-Orang yang Sabar”
(Al-Anfaal Ayat 46)
12. “Dengan cinta segala beban akan menjadi ringan. Kerjakan semua ibadah dengan landasan cinta, niscaya kenikmatan dan kebahagiaan selalu menyertainya” (Habib Syech Bin Abdul Qodir Assegaf)

Persembahan :

*Alhamdullillahirabbil'amin,
Allahumma Sholli Ala Sayyidina Muhammad Wa Ala Ali Sayyidina
Muhammad*

Sujud syukur kusembahkan kepada-Mu, Rabbku...

Dengan ini aku persembahkan penuh segenap cinta dan do'a

Karya yang sederhana ini untuk :

Bapak dan Ibu saya, sahabat, teman-teman tersayang, dan seluruh pihak yang sering bertanya dan memotivasi dengan kata-kata “Koncomu uwes lulus hlo kowe kapan” yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan, masukan, bantuan, candaan yang memotivasi, dan kasih sayang tulus yang tidak akan mungkin ternilai harganya. Terimakasih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan perhatiannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Pardi, S.E., M.M., M.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Bapak Nurcholis, S.E., M.Sc selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Ibu Astuning Suharsini, S.E., M.A.cc selaku Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta petunjuk kepada penulis dalam penulisan skripsi.
4. Segenap Dosen Pengajar dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang membantu dalam penyusunan Skripsi.
5. Bapak dan Ibu karyawan Kantor Pelayanan Pajak Boyolali yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
6. Ayah, ibu, kakak, adik dan keluarga besar yang telah membantu memberikan dukungan material maupun moral.
7. Andhika Dwi Candra Ditiya selaku kekasih saya, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini untuk menjadi inspirasi untuk menjadi lebih baik lagi.

8. Sahabat Baikku Indah, Yohana, Devika, Naya, Ririn, Lintang dan teman-teman kelas Akuntansi B R1 Angkatan Tahun 2017 atas bantuan dan dukungannya.
9. Rekan-rekan kerja di Bright Pertamina Retail yang selalu memberi motivasi serta bantuan dan dukungannya.
10. Seluruh pihak yang tak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih, hanya doa serta puji syukur kepada ALLAH SWT, semoga memeberikan balasan kebaikan kepada semuanya Aamiin.

Rasanya bantuan yang telah diberikan pihak-pihak diatas tidak dapat dibahas dengan ungkapan kata terima kasih saja. Hanya do'a lah yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT memberikan balasan sesuai dengan apa yang diberikan kepada penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 20 Oktober 2022

Penulis

Atina Mustafidzah
NIM. 17310097

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
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 Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2. Pajak.....	13
3. Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
4. Kualitas Pelayanan.....	21
5. Sosialisasi Perpajakan	23
6. Kesadaran Wajib Pajak	24
7. Sanksi Perpajakan	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pikir	33
D. Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Objek Penelitian	37
B. Jenis dan Sumber Data	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Definisi Operasional Variabel	40
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Identitas Responden.....	50
B. Analisis Data	52
1. Pengujian Kualitas Data	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas	55
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
a. Uji Normalitas.....	56
b. Uji Autokorelasi.....	57
c. Uji Multikolinearitas	57
d. Uji Heterokedastisitas	58
3. Uji Hipotesis	59
a. Analisis Regresi Linier Berganda	59
b. Uji F.....	60
c. Uji t.....	61
d. Koefisien Determinasi (R^2)	63
C. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wajib Pajak Tahun 2018 di KPP Pratama Boyolali	4
Tabel 1.2 Wajib Pajak Tahun 2019 di KPP Pratama Boyolali	5
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan umur	52
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan	52
Tabel 4.4 Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Sosialisasi (X_2)	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kesadaran Wajib Pajak (X_3)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan (X_4)	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.12 Hasil Autokorelasi	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.16 Hasil Uji F	61
Tabel 4.17 Hasil Uji t	62
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	34
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Data Penelitian
3. Hasil Olah Data
4. Tabel R
5. Tabel F
6. Tabel t
7. Surat Izin Penelitian

ABSTRAK

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.

Populasi dalam penelitian ini adalah 77.214 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel berjumlah 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali. Hasil Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,591. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh 59,1% terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sisanya 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT

FACTORS AFFECTING TAXPAYER COMPLIANCE IN PERSONAL PERSONS IN THE BOYOLALI PRATAMA TAX SERVICE OFFICE

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, taxpayer awareness, tax socialization, and tax sanctions on individual taxpayer compliance at the Boyolali Pratama Tax Service Office.

The population in this study were 77,214 individual taxpayers registered at KPP Pratama Boyolali. The sampling technique was using purposive sampling technique with a sample of 100 individual taxpayers registered at KPP Pratama Boyolali. The analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that service quality, tax socialization, taxpayer awareness have a significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Boyolali. Meanwhile, tax sanctions have no significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Boyolali. The results of the determination coefficient test show the adjusted R square value of 0.591. This value can be interpreted that the variables of service quality, tax socialization, taxpayer awareness, and tax sanctions have an effect of 59.1% on taxpayer compliance while the remaining 40.9% is influenced by other factors not examined.

Keywords : *Service quality, tax socialization, taxpayer awareness, tax sanctions, and taxpayer compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu penerimaan Negara yang sangat penting karena penerimaan pajak digunakan oleh Pemerintah sebagai sumber utama pembiayaan Pemerintah dan pelaksanaan serta peningkatan pembangunan nasional yang tujuannya untuk memakmurkan kesejahteraan rakyat. Pemerintah memenuhi kebutuhan dananya dengan mengandalkan dua sumber pokok, yaitu sumber dana luar negeri dan sumber dana dalam negeri. Sumber dana luar negeri misalnya pinjaman luar negeri dan hibah, sedangkan sumber dana dalam negeri misalnya dari penjualan migas dan non migas serta pajak. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (Setiawan dan Achmad, 2017).

Terkait dengan wajib pajak orang pribadi seperti yang sudah dijelaskan dalam PP No. 46 Tahun 2013 bahwa kebijakan pemerintah yang mengatur mengenai pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Kebijakan Pemerintah dengan adanya PP No 46 Tahun 2013 ini didasari dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan, mengedukasi masyarakat untuk tertib administrasi, mengedukasi masyarakat untuk transparansi, memberikan kesempatan

masyarakat untuk berkontribusi dalam penyelenggaraan negara. Sedangkan tujuan dari diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013 untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, meningkatnya pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi masyarakat, terciptanya kondisi kontrol sosial dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan terpenuhinya maksud dan tujuan tersebut maka diharapkan diperoleh penerimaan pajak meningkat sehingga kesempatan untuk mensejahterakan masyarakat meningkat.

Penerimaan perpajakan masih merupakan penyumbang terbesar pendapatan Negara. Berdasarkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2017, 85,6% dari total anggaran pendapatan negara (atau sekitar Rp 1.498,9 triliun) berasal dari penerimaan perpajakan. Pajak Penghasilan (PPh) dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) masing-masing memiliki kontribusi sebesar 52,6% dan 33,0% atas penerimaan perpajakan tersebut. Pemerintah senantiasa melakukan optimalisasi penerimaan perpajakan ini senantiasa secara bertahap guna dapat mengurangi peran penerimaan pajak dari sumber daya alam minyak dan gas bumi yang semakin menurun dan rentan terhadap gejolak harga. Upaya-upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam mengamankan penerimaan perpajakan ini secara garis besar dapat dikategorikan menjadi dua, yakni upaya ekstensifikasi dan upaya intensifikasi pajak.

Peranan dari pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari. Manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, maupun sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak. Pajak didapat dari kontribusi masyarakat (Wajib Pajak) dengan menggunakan sistem *self assessment*. *Sistem self assessment* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan sistem *official assessment* yang berlaku sebelumnya. *Sistem self assessment* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya (Sutarman, 2019). Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada kenyataannya masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan nomor pokok wajib pajak, membayar pajak dan melaporkan pajak, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di

antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh Wajib Pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Namun, masih terdapat beberapa Wajib Pajak yang mempunyai kepatuhan buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik, baik laporan bulanan maupun tahunan (Nugrahanto, 2019).

Dalam beberapa tahun terakhir, pertumbuhan ekonomi di Kota Boyolali mengalami kenaikan. Hal ini dikarenakan banyaknya investor yang masuk karena adanya kemudahan perizinan, mendorong perekonomian daerah semakin tumbuh positif. Selain akses yang semakin mudah dengan mobilitas ekonomi yang makin lancar juga tersedia lapangan kerja yang berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat. Namun kondisi tersebut tidak menjadikan masyarakat patuh dalam wajib pajak. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel jumlah wajib pajak dibawah ini :

Tabel 1.1
Wajib Pajak Tahun 2018 di KPP Pratama Boyolali

Keterangan	Terdaftar	Wajib SPT	Menyampaikan SPT	Patuh Pajak
Non Karyawan	11.258	5.353	1.628	2.671
Karyawan	59.271	44.827	31.984	829
Jumlah	70.529	50.180	33.612	3.500

Sumber : KPP Pratama Boyolali

Tabel 1.2
Wajib Pajak Tahun 2019 di KPP Pratama Boyolali

Keterangan	Terdaftar	Wajib SPT	Menyampaikan SPT	Patuh Pajak
Non Karyawan	13.183	7.045	2.210	870
Karyawan	64.031	51.845	32.34	3.085
Jumlah	77.214	58.89	34.55	3.955

Sumber : KPP Pratama Boyolali

Tabel jumlah wajib pajak diatas menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali semakin bertambah, namun kepatuhan dalam membayar pajak masih banyak yang belum mematuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini berarti dalam mematuhi kewajiban pajaknya belum sepenuhnya tercapai, sehingga penerimaan pajak di KPP Pratama Boyolali masih belum maksimal

Dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, KPP Pratama Boyolali telah melakukan berbagai program untuk mendorong masyarakat dalam hal membayar pajak. Kualitas pelayanan yang ada di KPP Pratama Boyolali sudah bagus, salah satunya dengan memiliki fasilitas layanan call center bernama Boycall. Petugas khusus pada layanan ini akan menelepon Wajib Pajak yang mengalami kesulitan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Mengingat sejak awal pandemi, beberapa layanan tatap muka yang disediakan dialihkan melalui layanan daring. Layanan Boycall ini mampu melayani 30 sampai 35 Wajib Pajak setiap harinya. Petugas akan mengingatkan Wajib Pajak yang belum membayar, apakah ada masalah dan kendala. Dengan adanya Layanan Boycall tersebut dianggap mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisasi yang dilakukan oleh KPP Pratama Boyolali dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu mulai dari kelas pajak yang diadakan setiap hari jum'at secara daring, hingga melakukan jemput bola ke daerah-daerah lewat program *Mobile Tax Unit*. Kelas pajak sudah berjalan sejak bulan Juli lalu. Namun, peserta diklaim kurang memenuhi target yang diharapkan oleh penyelenggara di setiap waktunya karena terkendala oleh beberapa faktor salah satunya adalah jaringan internet di daerah-daerah tertentu kurang mendukung. Layanan jemput bola atau *Mobile Tax Unit* juga disediakan untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil, terutama masyarakat utara serta lereng Merapi dan Merbabu. Program jemput bola ini tak hanya memberikan edukasi atau sosialisasi, namun juga melayani beberapa layanan perpajakan yang esensial.

Seiring dengan kondisi perekonomian Indonesia yang mulai membaik, KPP Pratama Boyolali mulai mendekatkan diri dengan Wajib Pajak. Berbagai pendekatan dilakukan untuk membangun kesadaran bela negara dengan tertib membayar pajak. Salah satunya dengan menggelar kegiatan *Tax Goes To Campus* di Stikes Estu Utomo, Boyolali Kota. Edukasi dini pada calon Wajib Pajak berlangsung secara luring dengan menerapkan protokol kesehatan pada Kamis 21 Oktober 2021. Pendekatan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak secara tepat. Namun, rendahnya kesadaran wajib pajak di Kabupaten Boyolali dikhawatirkan dapat menimbulkan perlawanan terhadap pajak yaitu dengan melakukan penghindaran pajak, baik secara

legal yang tidak melanggar Undang-undang maupun secara ilegal yang melanggar undang-undang.

Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-undang tersebut tercantum aturan bahwa sanksi yang diberikan pada pelanggar pajak ada 2, yakni Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Kedua sanksi tadi bertujuan untuk memberi efek jera pada masyarakat wajib pajak yang melanggar aturan, serta untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak untuk kepentingan nasional. Sanksi berupa administrasi yang diterapkan di KPP Pratama Boyolali belum sepenuhnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena masyarakat sebagian besar masih menganggap remeh terhadap sanksi yang diberikan apabila tidak memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi, diantaranya adalah penelitian dari Mariani dkk (2020) tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Badung)” dengan hasil penelitian sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pengetahuan perpajakan dan implementasi PP No. 23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) tentang “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan hasil penelitian kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan hasil antara penelitian yang dilakukan oleh Mariani dkk (2020) dengan penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dengan penambahan variabel independen kualitas pelayanan dan juga obyek yang akan diteliti.

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang diuraikan diatas serta dengan adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BOYOLALI.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali ?

2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali ?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali ?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris bahwa :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.
2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.
4. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam pengembangan ilmu akuntansi, umumnya yaitu pada bidang pajak terutama dalam kepatuhan dalam membayar pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menerapkan dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah. Sebagai wujud nyata dari pelaksanaan tugas akademik untuk memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

b. Bagi Pihak Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali dalam upaya meningkatkan pelayanan agar dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

c. Bagi Pihak Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan kepatuhan membayar pajak yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan yang bermanfaat serta menambah wawasan terkait dengan kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak untuk dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

1. Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Dalam hal ini, bahwa perilaku wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa variabel yang dapat dipersepsikan. Perilaku wajib pajak ini timbul karena adanya niat wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan. Munculnya niat untuk berperilaku tersebut ditentukan oleh tiga faktor, yaitu sebagai berikut :

a. Behavioral Beliefs

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. Normative Beliefs

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. Control Beliefs

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan

persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Resmi (2019) Pengertian Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Sedangkan menurut Djajadiningrat (2019) pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1) Iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2) Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

3) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran tidak dapat ditunjukkan adanya kontrasepsi individual oleh pemerintah.

4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

b. Fungsi Pajak

Fungsi pajak secara teoritis dan praktis dapat diketahui bahwa pajak memiliki beberapa fungsi dalam kehidupan negara dan masyarakat. Menurut Mardiasmo (2016:7) terdapat dua fungsi pajak, yaitu sebagai berikut :

1) Fungsi Penerimaan (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang social dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras serta pajak terhadap barang mewah.

c. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:7) jenis pajak dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut :

1) Menurut golonganya

- a) Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut Sifatnya

- a) Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut lembaga pemungutnya

a) Pajak Pusat adalah 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, dan Bea Materai.

b) Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh Pajak Daerah yaitu sebagai berikut :

(1) Pajak Provinsi : Pajak Kendaraan Bermotor, dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

(2) Pajak Kabupaten / Kota : Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:9) sistem pemungutan pajak yaitu sebagai berikut :

1) *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2) *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3) *With Holding System*

With Holding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

d. Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 asas, yaitu sebagai berikut :

1) Asas Domisili atau tempat tinggal

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak terdaftar.

3) Asas Kebangsaan

Dalam asas ini, yang menjadi landasan pengenaan pajak adalah status kewarganegaraan dari orang atau badan yang memperoleh penghasilan. Pengenaan pajak ini dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan pajak adalah ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan (Akib dkk, 2017). Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 Jo No. 74/PMK/2012 kategori wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Ada dua jenis kepatuhan wajib pajak yaitu sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang Perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyetoran PPh final paling lama tanggal 15 dibulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Apabila wajib pajak

telah menyetorkan pajak penghasilan final sebelum atau tanggal 15 maka wajib pajak telah memenuhi formalnya.

- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni mulai dari menghitung PPh terutang dan melaporkan PPh terutang sebelum batas waktu yang ditentukan.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigasi*) peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor. Faktor tersebut adalah faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang dapat menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal adalah faktor luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak.

Berdasarkan teori-teori yang telah dibaca penulis terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut :

- 1) Pemahaman perpajakan merupakan segala hal terkait perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak serta dapat menerjemahkan dan/atau menerapkan yang telah dipahami.

- 2) Pengawasan adalah suatu usaha sistematis yang dilakukan oleh aparat pajak untuk melakukan pengawasan untuk menganalisis kinerja wajib pajak, rencana atau tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Sosialisasi Perpajakan dapat diartikan sebagai suatu upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakannya.
- 4) Sanksi perpajakan adalah hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah karena melanggar peraturan atas kewajiban yang ditentukan dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan.
- 5) Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.
- 6) Biaya kepatuhan wajib pajak merupakan biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak.
- 7) Persepsi wajib pajak tentang penerapan PP No. 23 Tahun 2018 adalah suatu proses dimana seseorang mengorganisasi, menginterpretasi, mengalami dan mengolah mengenai kesederhanaan, kemudahan, dan keadilan yang tercantum didalam PP No. 23 Tahun 2018.

8) Tingkat pendidikan disebutkan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

d. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan keuangan di audit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas

barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017).

Pengukuran kepuasan wajib pajak dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL), yaitu sebagai berikut :

- a. Keandalan (*Reability*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemampuan atau keinginan karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
- c. Jaminan (*Assurance*), adalah berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko atas jasa yang diterimanya.
- d. Empati (*Emphaty*), adalah berkaitan dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan,

komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

- e. Wujud nyata (*Tangibles*), adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus dalam proses jasa.

5. Sosialisasi Perpajakan

a. Pengertian Sosialisasi Perpajakan

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

b. Bentuk-bentuk Sosialisai

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

1) Sosialisasi langsung

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

2) Sosialisasi tidak langsung

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

6. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai keadaan dimana para wajib pajak paham, tahu dan juga melaksanakan prosedur berkaitan dengan perpajakan yang sukareka dan benar. Menurut Dewi (2019) Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan.

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa perundangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak yaitu sebagai berikut :

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan bebanpajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dari pengurangan beban pajak berdampak pada kerangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan merugikan negara dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

7. Sanksi Perpajakan

- a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi dan dapat disebut dengan kata lain merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sedangkan menurut Marcori (2018) yang dimaksud dengan sanksi adalah cara hukuman yang diberikan oleh lembaga terkait kepada pelanggar terhadap norma hukum yang berlaku, disamping itu pula sanksi diberikan pada individu ataupun badan. Dengan diberlakukannya sanksi pada setiap prosedur yang ada diharapkan dapat menjadikan hal tersebut sebagai sarana pencegahan pelanggaran.

Sanksi perpajakan dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sanksi dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur dan meningkatkan kepatuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam mematuhi aturan dan ketentuan perpajakan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan

b. Jenis-jenis Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu sebagai berikut :

1) Sanksi administrasi

Sanksi administrasi dibagi menjadi 3, yaitu sebagai berikut :

a) Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

b) Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi ini biasa 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.

c) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2) Sanksi pidana

Sanksi pidana dibagi menjadi 2, yaitu sebagai berikut :

a) Pidana kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kealpaan. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang wajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

b) Pidana penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang ringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Rusdi dan Prabowo (2019) tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan variabel independen yang digunakan adalah *E-Registration*, *E-Filing*, *E-Billing*, Kualitas pelayanan, Pemahaman peraturan pajak, dan Sanksi pajak. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan *E-registration* berpengaruh positif dan relevan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, *E-filing* berpengaruh positif dan relevan terhadap sikap patuh Wajib Pajak, *E-billing* berpengaruh negatif dan tidak relevan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan relevan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan tidak relevan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, dan Sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak relevan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Mariani dkk (2020) tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak, Dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Badung).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan variabel independen yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak, dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Implementasi PP No. 23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

3. Dewi dan Merkusiwati (2018) tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filing*, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak sedangkan variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filing*, dan *Tax Amnesty*. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, Penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur, dan Pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

4. Endaryanti (2017) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E- Filing Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Prtama Surakarta).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-Filing*, dan Pengetahuan Pajak. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta, Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta, Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta, Penerapan e-Filing berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta,

dan Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Surakarta.

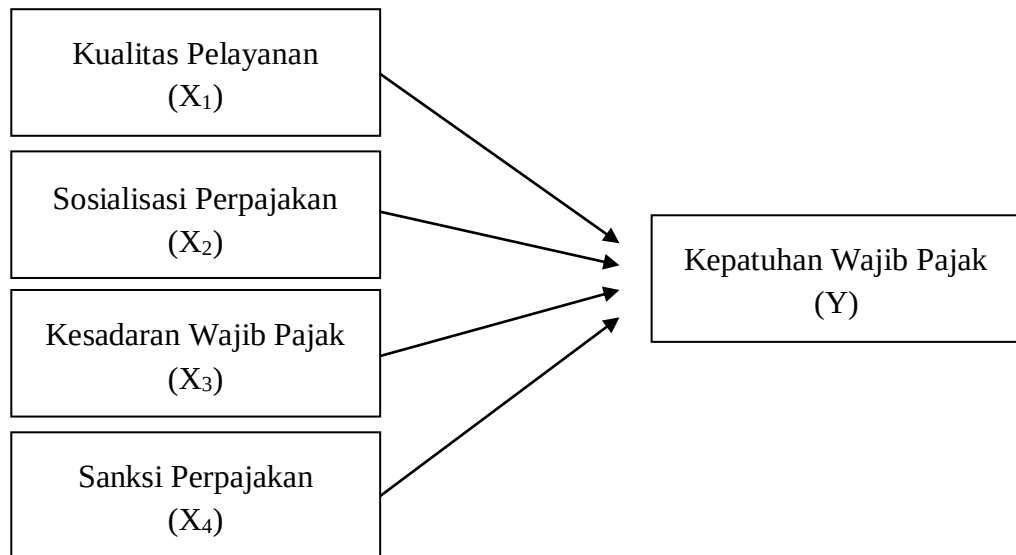
5. Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) tentang Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bengkulu, Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bengkulu, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bengkulu, dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bengkulu.

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang sudah dijabarkan maka penulis membuat sebuah kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

Sumber : Rusdi dan Prabowo (2019), Mariani dkk (2020), Dewi dan Merkusiwati (2018), Endaryanti (2017), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018)

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Suatu tindakan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan 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. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian dari Rusdi dan Prabowo (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan relevan terhadap Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan. Semakin tinggi dan bagus tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

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

Berdasarkan hasil penelitian dari Mariani dkk (2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin sering atau dilakukan sosialisasi tentang perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₂ : Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian dari Dewi dan Merkusiwati (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Semakin tinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₃ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pandangan wajib pajak terhadap penerapan sanksi yang kemungkinan akan lebih banyak merugikannya akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak. Sanksi Perpajakan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, untuk meningkatkan kepatuhan perlu dilakukan pengukuran sanksi perpajakan melalui sistem administrasi. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya.

Berdasarkan hasil penelitian dari Endaryanti (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Semakin tinggi sanksi yang diberikan kepada wajib pajak apabila tidak tepat dalam membayar pajak maka akan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak, maka hipotesis yang dapat diambil adalah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄ : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis data yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 4,578 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Sosialisasi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 2,792 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,006 < 0,05$.
3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 3,612 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.
4. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 0,746 < t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,457 > 0,05$.
5. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, sosialisasi, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan sanksi perpajakan agar masyarakat lebih taat dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak, karena berdasarkan hasil penelitian sanksi perpajakan kurang tegas sehingga belum mampu memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Bagi penelitian selanjutnya yang mengambil judul yang sama, maka peneliti menyarankan agar menambah variabel lain. Karena penelitian ini hanya dapat menjelaskan 59,1% sedangkan sisanya 40,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Akib, M., Sari, I. M., & Asnia. (2016). Pengaruh Tanggung Jawab Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kendari). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1, 1–1.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dewi, L. P. S. K., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, Vol.22.2. *Februari (2018): 1626-1655. ISSN: 2302-8556.*
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/JurnalAkuntansi/article/view/7589/3792>
- Dewi, N. T. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah*, 1(3), 111–117.
- Endaryanti, R. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, BiayaKepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan PengetahuanPajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta).
<http://eprints.ums.ac.id/51770/11/Naskah%20Publikasi%20Ratih.pdf>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>. Diakses pada 17 Desember 2021.
- <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/boyolali/22/10/2021/capaian-pembayaran-pajak-di-boyolali-surplus/>. Diakses pada 19 Desember 2021.
- Indrawan, R., & Yaniawati, P. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, dan Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Marcori, F. (2018). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh). *Perpajakan*, 1-19.

- Mardiasmo, P. (2016). *Perpajakan – Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Andi.
- Mardiasmo, P. (2019). *Perpajakan Edisi 2019*. Yogyakarta: Andi.
- Mariani, N. L. P., Mahaputra, I. N. K. A., & Sudiartana, I. M. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak Dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Badung). *Jurnal Kharisma*, VOL. 2 No. 1, Februari 2020. e-ISSN 2716-2710.
<http://e-journal.unmas.ac.id/index.php/kharisma/article/view/757/693>
- Nopiana, P. R., & Natalia, E. Y. (2018). Nalisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Di Kepulauan Riau.
- Nugrahanto, R. B. (2019). Membangun Pola Pikir Kepatuhan Perpajakan.
<https://www.pajak.go.id/id/artikel/membangun-pola-pikir-kepatuhan-perpajakan>
- Resmi, S. (2019). *Perpajakan Teori & Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusdi, A., & Prabowo, Y. J. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Selatan Tahun 2019. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 7* No. 1 April 2020 P-ISSN 2355-2700 E-ISSN 2550-0139.
- Sari, V. A. P., & Fidiana. (2017). Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 6, 745–760.
<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/926>
- Setiawan, D. R., & Achmad, B. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Jakarta. Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen Stiarni Jakarta.
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Faculty Of Economics & Business, Universitas Bengkulu*. E-ISSN 2303-0364 ISSN 2303-0356.
<https://ejournal.unib.ac.id/index.php/JurnalAkuntansi/article/view/7589>
- Siregar, S., (2017), Metode penelitian kuantitatif : Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS. Jakarta: Kencana

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sutarman, A. (2019). Penerapan Sistem E-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama. JRAA/Volume VI, Nomor 1, Maret 2019.

Wardani, D, K., & Rumiyaun, R. (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, 5(1), 15.
<https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253>

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i Responden

Ditempat

Dengan hormat,

Mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat memberikan jawaban yang benar sesuai dengan pilihan terbaik dan sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i, atas daftar pertanyaan yang diajukan dibawah ini. Adapun daftar pernyataan yang diajukan ini untuk membantu dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali.**

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Atina Mustafidzah
NIM. 17310097

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : (* Boleh tidak diisi)
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (* Coret salah satu)
Umur : Tahun
Tingkat Pendidikan :
Pekerjaan :

B. DAFTAR PERTANYAAN

Dengan ini mohon Bapak/Ibu/Sdr/i memberikan penilaian atas pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberikan tanda ($\surd$) pada kolom pilihan untuk masing-masing jawaban pernyataan kuesioner yang merupakan pilihan terbaik menurut Bapak/Ibu/Sdr/i. Setiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban dan usahakan jangan ada yang tidak dijawab. Skala yang digunakan dalam menjawab pernyataan adalah sebagai berikut :

1. SS = Sangat Setuju (Skor 4)
2. S = Setuju (Skor 3)
3. TS = Tidak Setuju (Skor 2)
4. STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

1. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Seseorang yang memperoleh penghasilan maka wajib mendaftarkan diri sebagai wajib pajak guna untuk memperoleh NPWP.				
2.	Wajib Pajak tidak keberatan dan senantiasa melakukan pembayaran pajak terutangnya.				
3.	Wajib Pajak diharapkan tidak memiliki tunggakan pajak terutang.				
4.	Harus melaporkan SPT masa tepat waktu sebelum batas akhir laporan.				
5.	Saya akan membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakakukan pemeriksaan.				

(Sumber : Anggriawan, 2020)

2. Kualitas Pelayanan (X₁)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap Wajib Pajak.				
2.	Petugas pajak cepat dan tanggap atas keluhan dan kesulitan yang dialami oleh Wajib Pajak.				
3.	Petugas pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh Wajib Pajak serta memberikan solusi yang tepat.				
4.	Dalam penyelenggaraan pajak, sejauh ini fiskus berkapasitas untuk mengarahkan tanpa mempengaruhi Wajib Pajak.				
5.	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat Wajib Pajak merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan.				

(Sumber : Irsyadia, 2015)

3. Sosialisasi Perpajakan (X₂)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Saat ada kebijakan tentang pajak, saya melihatnya di media masa dan baleho.				
2.	Informasi tentang pajak di dapat dari media elektronik dan melalui media cetak ataupun koran.				
3.	Sosialisasi pajak sangat membantu wajib pajak memahami peraturan perpajakan yang berlaku.				
4.	Pembinaan, pengarahan, dan informasi yang baik akan membuat Wajib Pajak akan membayar pajak.				
5.	Adanya sosialisasi pajak membuat saya paham pentingnya membayar pajak.				

(Sumber : Anggriawan, 2020)

4. Kesadaran Wajib Pajak (X₃)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Pajak ditetapkan dengan Undang-undang (UU) dan dapat dipaksakan.				
2.	Pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada Negara.				
3.	Membayar pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.				
4.	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan pajak dapat merugikan Negara.				
5.	Pembayaran pajak yang tidak sesuai akan berakibat pada kerugian yang akan ditanggung Negara.				

(Sumber : Irsyadia, 2015)

5. Sanksi Perpajakan (X₄)

No.	Pertanyaan	STS	TS	S	SS
1.	Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan perpajakan cukup berat.				
2.	Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik Wajib Pajak.				
3.	Pemberian sanksi pidana kepada Wajib Pajak yang tidak melaporkan pajaknya dengan benar dan lengkap bagi yang melanggar.				
4.	Penegakan sanksi dikenakan terhadap pelanggarnya tanpa toleransi.				
5.	Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap Wajib Pajak yang lalai membayar pajak dilakukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan atau yang akan dikenakan bagi yang melanggar.				

(Sumber : Irsyadia, 2015)