

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas – Tugas dan Syarat – Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Dimas Aji Prayoga

19.21.0008

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB
PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas – Tugas dan Syarat – Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Program Studi S1 Akuntansi
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh :

Dimas Aji Prayoga

19.21.0008

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dimas Aji Prayoga
NIM : 19.21.0008
Program : S1 Akuntansi
Studi
Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

Disetujui dan disahkan :

Hari : Minggu
Tanggal : 26 Februari 2023

Pembimbing

 %n Astu.

(Dr. Pardi SE., M.M., M.H.)

NIDN. 0620026601

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



(Astuning Saharsari, S. E., M.Acc)

NIDN. 0606129102

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dimas Aji Prayoga
NIM : 19.21.0008
Program : S1 Akuntansi
Studi
Judul : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak
Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

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

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 31 Maret 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

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

Anggota : Eko Triyanto S.E., M.M (

Mengetahui,
Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta



(Dr. Budi Istivanto, 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 SURAKARTA

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

Sukoharjo, 26 februari 2023

Yang memberi pernyataan



Dimas Aji Prayoga

MOTTO

“Iya, buat allah, semua itu mungkin. – Nadhifa Allya Tsana”

“Aku percaya misalnya kita berusaha keras, berjuang dan berdoa dan gak pernah lupa untuk menyerahkan kepada tuhan seluruh usaha kita. Menaruh usaha kita itu ditangan tuhan. Tuhan akan memberkati dan berkatnya itu gak pernah telat. –

Jerome Polin Sijabat”

“Ketika tuhan sudah menaruh kita di suatu tempat, ketika tuhan telah mempercayakan suatu hal kepada kita, pasti tuhan itu akan membimbing kita sampai kita tuntas dan tuhan pasti akan memberikan kekuatan sampai kita bisa menyelesaikan sesuatu yang tuhan kasih. – Jerome Polin Sijabat”

“Do something today that your future self will thank you for. – Jerome Polin Sijabat”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan menuntun di setiap langkahku.

Keluargaku yang memberikan semangat untuk menyelesaikan tugasku.

Alm. Bapak Dr. Pardi SE., M.M., M.H. yang slalu memberikan dorongan dan motivasi agar lulus tepat waktu.

Ibu Era Trianita Saputra, S.E., M.Si.,M.B.A yang memberikan arahan atas revisi penyusunan skripsi.

Sahabat – sahabatku program studi akuntansi angkatan tahun 2019 terimakasih atas kebersamaannya selama ini.

Bapak dan Ibu di KSP Pamuji cabang “cawas” terimakasih atas bimbingan disaat magang untuk selalu percaya diri.

Organisasi EO STIES yang menjadi wadah pengembangan diri.

Keluarga Besar Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

Almamaterku yang terbaik STIES Surakarta yang menjadi wadah untuk menuntut ilmu dan berproses.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”**.

Maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas – tugas dan syarat - syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Dengan selesainya penyusunan dan penulisan skripsi tentunya dengan dukungan, bantuan, bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Budi Istiyanto, S.E, M.M., M.H. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Astuning Saharsini, S. E., M.Acc selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
3. Alm. Bapak Dr. Pardi, S.E., M. M, M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan dan staff Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan pelayanan selama perkuliahan.
5. Kedua orang tua dan keluargaku yang telah memberikan semangat dan dukungan penyusun dalam meraih mimpi penyusun.
6. Teman – teman seperjuangan prodi akuntansi mba andini, riska, hendra, mahmud, diki, firman, da'i, yuantomi, aji dan wisnu yang telah memberikan semangat untuk penyusun untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi.
7. Seluruh pihak yang sudah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik yang membangun agar skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan yang menyinggung pihak tertentu. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca.

Sukoharjo, 26 februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in dark ink, appearing to be 'Dimas Aji Prayoga', with a large, stylized initial 'D' and 'A'.

Dimas Aji Prayoga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teori Yang Relevan	8
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pikir	28
D. Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	32
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Populasi dan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Definisi Operasional	35
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	47
B. Identitas Responden	47
C. Analisis Data	50
D. Pembahasan	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penerimaan Pajak Oleh Negara	1
Tabel 1.2 Data Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Surakarta	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Wajib Pajak	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan Perpajakan.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>e – filing</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan wajib pajak.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteoskedastisitas.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji F	60
Hasil 4.17 Hasil Uji t.....	61
Hasil 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	28
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Uji Instrumen

Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5. Uji Analisis Regresi Berganda

Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian

ABSTRAK

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

Dimas Aji Prayoga

19.21.0008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e – filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sebanyak 68.308 sampai tahun 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden yang diperoleh rumus *roscoe*. Metode penyebaran sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan pertimbangan tertentu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan pengetahuan perpajakan dan penerapan *e – filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, penerapan *e – filing* dan kepatuhan wajib pajak

ABSTRACT
**FACTORS AFFECTING THE MANDATORY COMPLIANCE OF PRIVATE
PERSONS IN THE SURAKARTA PRATAMA**

TAX SERVICE OFFICE

Dimas Aji Prayoga

19.21.0008

This study aims to determine the variables of taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, quality of fiscal services and the application of e – filing to individual taxpayer compliance. This research is a quantitative method using primary data through questionnaires. The population in this study is individual taxpayers registered at the Surakarta Pratama Tax Service Office as many as 68,308 until 2021. The sampling technique in this study amounted to 60 respondents obtained the roscow formula. The sample dissemination method uses the purposive sampling method, namely by distributing questionnaires to respondents with certain considerations. The results of this study show that taxpayer awareness, tax sanctions, quality of fiscal services have a significant positive effect on individual taxpayer compliance while taxation knowledge and the application of e – filing have no effect on individual taxpayer compliance.

Keywords: *taxpayer awareness, tax knowledge, tax sanctions, fiscus service quality, application of e-filing and taxpayer compliance*

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Sumber utama pendapatan negara adalah pajak yang semua totalnya dialokasikan dan digunakan untuk membiayai semua pengeluaran dan pembangunan negara. Negara Indonesia mengandalkan dua sumber utama, yaitu dana luar negeri dan dana dalam negeri. Salah satu sumber penerimaan negara terbesar adalah pajak yang menjadi komponen utama dari penerimaan dalam negeri. Dengan mengoptimalkan sumber dana dalam negeri tidak bergantung lagi dengan dana yang bersumber dari luar negeri yang tidak pasti (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020).

Tabel 1.1 Jumlah Penerimaan Pajak Oleh Negara

Penerimaan Pajak Oleh Negara	Tahun	Jumlah
	2019	Rp 154.614.190
	2020	Rp 128.513.632
	2021	Rp 137.583.270
	2022	Rp 151.000.120

Sumber : *bps.go.id*

Terlihat tabel 1.1 diatas memperlihatkan bahwa perkembangan penerimaan oleh negara diperoleh dari pajak. Hal tersebut menjadi bukti bahwa pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan dikarenakan sedang terjadinya pandemi *covid – 19* yang

membuat semua kondisi perekonomian melemah pada tahun tersebut. Akan tetapi pada tahun 2021 sampai dengan 2022 penerimaan pajak mulai mengalami peningkatan kembali. Selain dari dampak pandemi, penurunan pajak dipengaruhi oleh ketidakpatuhan pajak. Kepatuhan pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Putri dan Wibowo, 2021). Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu : kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e – filing*.

Penelitian yang berhubungan dengan kesadaran wajib pajak yang dilakukan oleh Noviyanti dan Febrianti (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian Wibowo dkk (2022) memberikan hasil bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berhubungan dengan pengetahuan perpajakan dilakukan oleh Prakasiwi (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian oleh Mianti dan Budiwitjaksono (2021) memberikan hasil bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berhubungan dengan sanksi perpajakan dilakukan oleh Rianty dan Syahputepa (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian Tirtono dkk (2022) memberikan hasil bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan fiskus dilakukan oleh Ramadhanty dan Zulaikha (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian oleh Toldo Pratama dan Susanti (2021) memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang berhubungan dengan penerapan *e – filing* dilakukan oleh Pratiwi dan Jati (2020) menyatakan bahwa penerapan *e – filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian oleh Sulbahri dan Kusuma (2022) memberikan hasil bahwa penerapan *e – filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah yang penting bagi seluruh dunia, baik itu di negara maju maupun di negara berkembang, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Biasanya masyarakat masih kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama seperti upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat apa dan bagaimana pajak dan ribet menghitung dan melaporkannya (Margiota, 2022).

Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta menyita sebuah aset wajib pajak dikarenakan ada tunggakan pajak yang belum dilunasi. Penyitaan dilakukan kepada wajib pajak tidak dapat melunasi tagihan pajak sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan, meskipun sebelumnya telah dilakukan upaya persuasif berupa edukasi dan imbauan umum untuk melunasi utang pajaknya. Setelah dilakukan penyitaan dalam jangka waktu 14 hari penanggung pajak yang belum melunasi pajak beserta biaya penagihannya maka aset wajib pajak tersebut akan dilelang terlebih dahulu. Tindakan penyitaan merupakan langkah terakhir karena wajib pajak belum menyelesaikan kewajibannya sesuai jangka waktu yang telah ditentukan. (<https://solopos.com> pada 30 juli 2022).

Tabel 1.2

Data Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Surakarta

Data Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Surakarta	Keterangan	Jumlah
	Terdaftar s.d. tahun 2019	61.186
	Terdaftar tahun 2020	3.622
	Terdaftar tahun 2021	3.230
	Jumlah WP OP Aktif s.d. tahun 2021	68.038

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

Terlihat tabel 1.2 diatas menunjukkan data wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta pada tahun 2020 sebanyak 3.622 dan juga pada tahun 2021 bertambah lagi sebanyak 3.230 wajib pajak orang pribadi, sehingga wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengalami perkembangan tiap tahun. Total wajib pajak orang pribadi sampai

dengan tahun 2021 berjumlah 68.038. Hal tersebut sejalan dengan meningkatnya juga penerimaan pajak oleh negara setelah terjadi pandemi *covid – 19*, tetapi pada temuan bukti kasus diatas yang bersumber dari berita yang disampaikan oleh solopos.com yang terjadi pada 30 juli 2022 menyatakan bahwa terdapat kendala dalam kepatuhan wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban tunggakan pajak yang belum dilunasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”** .

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?

4. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?
5. Apakah penerapan *e - filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Maka, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
- b. Mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
- c. Mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
- d. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.
- e. Mengetahui pengaruh penerapan *e – filing* terhadap wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan, diantaranya :

a. Manfaat Praktisi

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu di bidang akuntansi dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan pajak orang pribadi.
2. Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama diperkuliahan serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai wajib pajak pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

b. Manfaat Teoritis

1. Bagi wajib pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pemahaman tentang wajib pajak, berguna untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tepat waktu dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta mengenai tindakan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TEORI YANG RELEVAN

1. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (TPB) dijelaskan oleh Ajzen (1991), menjelaskan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perilaku wajib pajak dilihat dari sisi psikologis. Bahwa niat dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk menjadi patuh atau tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan, dalam penelitian (Fitria dkk, 2021), munculnya niat berperilaku terdiri 3 faktor, yaitu :

- 1) *Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.
- 2) *Normative Beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- 3) *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.

Sikap wajib pajak yang memiliki keyakinan atas kesadaran perilaku mengenai hasil yang diperoleh dari kepatuhan pajak yang dilakukan (*Behavioral Belief*). Wajib pajak memperoleh pelayanan petugas pajak dengan baik untuk mengatasi segala permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak. Hal tersebut akan memotivasi wajib pajak berpengaruh kepatuhan pajak (*Normative Beliefs*). Melalui penerapan *e – filing* yang memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan kewajibannya dan pengawasan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak (DJP), sanksi perpajakan yang berlaku akan membuat wajib pajak tersebut akan melaksanakan kepatuhan wajib pajak (*Control Beliefs*).

2. Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), menyatakan bahwa dalam buku nya yang berjudul perpajakan :

“Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”.

Definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa, pajak adalah iuran rakyat kepada negara yang bersifat memaksa, ditujukan untuk membiayai negara yang memberikan manfaat dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dan ketentuannya telah diatur oleh Undang-Undang.

a. Definsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur – unsur, menurut Mardiasmo (2018), yaitu :

- 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 atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, seperti pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.
- 5) Untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah.

b. Menurut Mardiasmo (2018), menyatakan bahwa terdapat 2 fungsi pajak, meliputi :

- 1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*) Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarnya.

- 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*) Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.
- c. Menurut Mardiasmo (2018), menyatakan bahwa terdapat 2 kelompok pajak menurut golongannya, yaitu :
- 1) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan.
 - 2) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.
- d. Menurut Mardiasmo (2018), menyatakan bahwa asas pemungutan pajak terbagi menjadi 3, yaitu :
- 1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal) adalah negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.
 - 2) Asas Sumber adalah negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal wajib pajak.

- 3) Asas Kebangsaan adalah pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.
- e. Menurut Purwono (2010), menyatakan bahwa tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa presentase yang sudah ditetapkan oleh pemerintah dan setiap jenis pajak memiliki nilai tarif yang berbeda. Secara struktural jenis – jenis pajak dibagi menjadi 4 yaitu :
- 1) Tarif Proporsional adalah tarif berupa presentase yang tetap terhadap berapapun jumlah dikenakan pajak. Semakin tinggi dasar pengenaan pajak semakin besar beban pajak yang terutang.
 - 2) Tarif *Progresif* adalah tarif ini berupa presentase yang meningkat apabila jumlah yang dikenai pajak juga meningkat.
 - 3) Tarif *Degresif* adalah tarif ini berupa persentase yang semakin kecil apabila jumlah dikenai pajak semakin besar, sehingga merupakan kebalikan dari tarif pajak progresif.
 - 4) Tarif Tetap adalah tarif ini berupa jumlah yang tetap (sama) untuk berapapun jumlah yang dikenai pajak.
- f. Menurut Purwono (2010), menyatakan bahwa meskipun telah diupayakan menciptakan kebijakan yang memadai, tidak jarang ditemui perlawanan atau hambatan dalam pemungutan pajak yaitu:
- 1) Perlawanan Pasif, yang terjadiannya berkaitan erat dengan:
 - a) Struktur ekonomi suatu negara.

- b) Perkembangan intelektual dan moral penduduk.
 - c) Teknik pemungutan pajak.
- 2) Perlawanan Aktif, yang meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditunjukkan terhadap fiskus dengan tujuan menghindari pajak melalui :
- a) Penghindaran diri dari pajak.
 - b) Pengelakkan diri dari pajak.
 - c) Melalaikan pajak.
- g. Menurut Purwono (2010), menyatakan bahwa hingga saat ini ada 3 sistem yang diaplikasikan dalam pemungutan pajak :

1) *Official Assesment System*

Melalui sistem ini besarnya pajak ditentukan oleh fiskus dengan mengeluarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP Rampung). Jadi, dapat dikatakan bahwa wajib pajak bersifat pasif. Tahapan – tahapan dalam menghitung dan memperhitungkan pajak yang terutang ditetapkan oleh fiskus yang tertuang dalam SKP. Selanjutnya wajib pajak baru aktif ketika melakukan penyetoran pajak terutang berdasarkan ketetapan SKP tersebut.

2) *Self Assesment System*

Penjelasan Undang – undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut dinyatakan bahwa anggota masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan

untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitung dan membayar sendiri pajak yang terutang, sehingga melalui sistem ini administrasi perpajakan diharapkan dapat dilaksanakan dengan lebih rapi, terkendali, sederhana, dan mudah dipahami oleh masyarakat wajib pajak.

3) *With holding Tax System*

Sistem dengan pemungutan dan pemotongan pajak dilakukan melalui pihak ketiga. Untuk waktu sekarang, sistem ini tercermin pada pelaksanaan contohnya pengenaan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 21 dan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 23 oleh pihak lain, atau pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) pasal 22 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

3. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai tindakan perilaku dari seorang wajib pajak dalam melakukan semua kewajiban perpajakan dan menggunakan hak berdasarkan kepada peraturan perundang – undangan yang telah berlaku (Femi Wea, 2022).

Menurut Purwaningsih (2020), menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak terbagi menjadi dua, yaitu :

- a. Kepatuhan Pajak Formal adalah kepatuhan pajak formal lebih mengarahkan wajib pajak agar patuh sebagaimana yang diatur dalam

undang – undang perpajakan, misalnya memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi wajib pajak yang sudah berpenghasilan sendiri, tepat waktu melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), tidak menunggak membayar pajak, dll.

- b. Kepatuhan Pajak Material adalah kepatuhan pajak material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* memenuhi semua ketentuan material perpajakan, misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan.

Kriteria sebagai wajib pajak patuh sebagaimana ditetapkan dalam pasal 17C ayat (2) UU KUP dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Penyampaian SPT tahunan tepat waktu dalam 3 tahun terakhir.
- 2) Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak januari sampai november tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) Masa SPT yang terlambat tersebut telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pada masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan keadaan pada tahun pajak (31 desember) tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- 5) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut. Laporan keuangan harus disusun dalam bentuk Panjang dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial serta fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT tahunan PPh.
- 6) Tidak pernah di pidana karena melakukan tidak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Fitria dkk (2021) menjelaskan bahwa, kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana seseorang mengetahui, menghargai, dan memahami tentang arti dan tujuan pembayaran pajak sehingga tumbuh kerelaan dan keikhlasan pada diri wajib pajak untuk ikut merasa bertanggung jawab membiayai pembangunan negara. Terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak, sebagai berikut :

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini wajib pajak ingin membayarkan pajaknya karena merasa tidak ingin dirugikan dari pemungutan pajak yang telah dilakukan.

- b. Kesadaran dalam penundaan pembayaran pajak serta pengurangan beban pajak sangat merugikan suatu negara. Wajib pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar pajak karena dalam membayar pajak telah disadari bahwa wajib pajak telah memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

5. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Nugraheni dan Srimindarti, 2021).

Pengetahuan perpajakan yang dikuasai oleh wajib pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak tersebut dalam hal pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak informasi yang dipunyai wajib pajak tentang hak kewajibannya sebagai wajib pajak, manfaat dan fungsi

pajak, kemudahan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, maka akan semakin patuh wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

6. Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undang perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018).

Dalam undang – undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan. Menurut Siti Resmi (2016), sebagai berikut :

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan dan tata cara perpajakan menjelaskan apabila wajib pajak tidak menyampaikan spt tahunan dalam jangka waktu yang ditetapkan, yaitu :

- 1) Rp. 500.000.000,00 (lima ratus ribu rupiah), untuk surat pemberitahuan masa pajak pertambahan nilai.
- 2) Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah), untuk surat pemberitahuan masa lainnya.

- 3) Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah), untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak badan.
- 4) Rp. 100.000,00 (seratus ribu rupiah), untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan wajib pajak orang pribadi.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan bahwa :

- 1) Bagi setiap orang yang tidak menyampaikan SPT tahunan atau menyampaikan tetapi tidak lengkap atau salah dan melampirkan keterangan yang isinya tidak benar akan mendapat pidana kurungan paling sedikit 3 bulan, paling lama 1 tahun atau denda paling sedikit 1 atau 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.
- 2) Bagi setiap orang yang sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan nomor pokok wajib pajak serta tidak lengkap dalam menyampaikan SPT tahunan atau memperlihatkan pembukuan, pencatatan, dan memalsukan dokumen seolah – olah benar akan diberi pidana penjara paling singkat 6 bulan atau paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali atau 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

7. Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seorang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pegawai pajak atau fiskus akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat, dengan demikian masyarakat akan menyadari pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan (Fitria dkk, 2021). Terdapat lima dimensi pelayanan sebagai berikut :

- a. *Responsiveness* (Daya Tanggap), merupakan respon atau daya tanggap dalam melayani pelanggan. *Responsiveness* meliputi keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, dan kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai janji yang ditawarkan. *Reliability* meliputi pemenuhan pelayanan yang cepat, memuaskan dan komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.
- c. *Assurance* (Jaminan), merupakan kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat dan kualitas keramah-tamahan dan kesopanan dalam memberi pelayanan.

- d. *Empathy* (Empati), merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti adanya kemudahan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan yang diperlukan.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.

8. Penerapan *e – filing*

Menurut Gita (2010), dalam penelitian (Christie, 2020). Menjelaskan bahwa diterapkannya sistem *e - filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak.

Sistem *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat digunakan untuk :

- a. Melayani penyampaian SPT Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi formulir 1770S. Digunakan bagi wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- b. Melayani penyampaian SPT Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi formulir 1770SS. Digunakan bagi orang pribadi yang

sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah penghasilan brutonya tidak melebihi Rp. 60.000.000 (enam puluh juta rupiah) setahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

- c. Untuk penyampaian laporan SPT pajak lainnya terutama jenis SPT 1770 maupun 1771, *e - filing* di *DJP Online* menyediakan fasilitas penyampaian SPT berupa unggah yang telah dibuat melalui aplikasi E-SPT maupun *E-FORM*, SPT yang telah dibuat melalui aplikasi-aplikasi tersebut dapat disampaikan secara *online* tanpa harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (www.pajak.go.id).

B. PENELITIAN TERDAHULU

Untuk menunjang analisis dan landasan teori yang ada, maka diperlukan penelitian terdahulu sebagai pendukung bagi penelitian ini. Adapun penelitian tersebut antara lain :

Penelitian dari Nugraheni dan Srimindarti (2021) yang berjudul “Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X_1) : Kesadaran Wajib Pajak, (X_2) : Pengetahuan Perpajakan, (X_3) : Kualitas Pelayanan, (X_4) : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Selatan.

Penelitian dari Aprilia dan Fidiana (2021) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Gubeng”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X_1) : Pengetahuan Perpajakan, (X_2) : Kesadaran Wajib Pajak, (X_3) : Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Penelitian dari Saitri (2022) yang berjudul “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel (X_1) : Kesadaran Wajib Pajak, (X_2) : Kepercayaan Pada Pemerintah, (X_3) : Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (X_4) : Penerepan *E - Filing* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (X_5) : Sanksi Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar.

Penelitian dari Wijaya (2022) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di Wilayah KKP Pratama Cikupa - Tangerang)”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel (X_1) : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (X_2) :

Pemahaman Perpajakan, (X₃) : Sanksi Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KKP Pratama Cikupa – Tangerang.

Penelitian dari Aditya dan Budiman (2022) yang berjudul “Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai *Variable Intervening*”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X₁) : Kualitas Pelayanan Fiskus, (X₂) : Kesadaran Wajib Pajak, (X₃) : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian dari Nugroho (2021) yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E – Filing*, Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X₁) : Penerapan *E – Filing*, (X₂) : Pelayanan Fiskus, (X₃) : Tingkat Pemahaman Perpajakan, (X₄) : Kesadaran Wajib Pajak Mempunyai Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian dari Fitria dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19)”. Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel (X_1) : Sanksi pajak Secara Parsial Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (X_2) : Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (X_3) : Sosialisasi Pajak, (X_4) : Kesadaran Wajib Pajak Secara Parsial Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Variabel X dan Y	Alat Analisis	Hasil
1	Nugraheni, Srimindarti (2022)	Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Semarang Selatan	X_1 : Kesadaran Wajib Pajak X_2 : Pengetahuan Perpajakan X_3 : Kualitas Pelayanan X_4 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X_1 : Kesadaran Wajib Pajak, X_2 : Pengetahuan Perpajakan, X_3 : Kualitas Pelayanan, X_4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Semarang Selatan
2	Aprilia, Fidiaana (2021)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus	X_1 : Pengetahuan Perpajakan X_2 :	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X_1 : Pengetahuan Perpajakan, X_2 : Kesadaran Wajib Pajak, X_3 : Kualitas Pelayanan

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Surabaya Gubeng	Kesadaran Wajib Pajak X_3 : Kualitas Pelayanan Fiskus Y : Kepatuhan Wajib Pajak		Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada di KPP Pratama Surabaya Gubeng
3	Saitri (2022)	Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar	X_1 : Kesadaran Wajib Pajak X_2 : Kepercayaan pada Pemerintah X_3 : Pengetahuan Perpajakan X_4 : Penerapan <i>E – Filing</i> X_5 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X_1 : Kesadaran, Wajib Pajak, X_2 : Kepercayaan Pada Pemerintah, X_3 : Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, X_4 : Penerapan <i>E – Filing</i> Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, X_5 : Sanksi Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar
4	Wijaya (2022)	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak,	X_1 : Kesadaran Wajib Pajak	Analisis Regresi	Variabel X_1 : Kesadaran Wajib Pajak

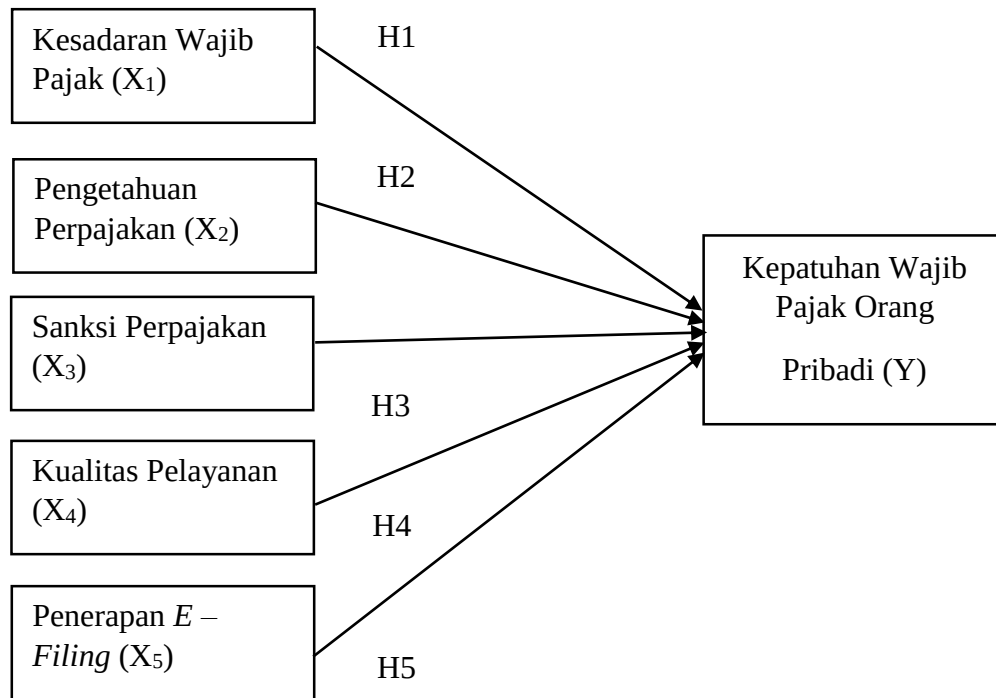
		Pemahaman Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di Wilayah KKP Pratama Cikupa - Tangerang)	X ₂ : Pemahaman Peraturan Perpajakan X ₃ : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Linier Berganda	Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, X ₂ : Pemahaman Perpajakan, X ₃ : Sanksi Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KKP Pratama Cikupa – Tangerang
5	Aditya, Budiman (2022)	Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kepuasan Sebagai <i>Variable Intervening</i>	X ₁ : Kualitas Pelayanan Fiskus X ₂ : Kesadaran Wajib Pajak X ₃ : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi linier Berganda	Variabel X ₁ : Kualitas Pelayanan Fiskus, X ₂ : Kesadaran Wajib Pajak, X ₃ : Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6	Nugroho (2021)	Pengaruh Penerapan <i>E – Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib	X ₁ : Penerapan <i>E – Filling</i> X ₂ : Tingkat Pemahaman Perpajakan	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X ₁ : Penerapan <i>E – Filing</i> , X ₂ : Pelayanan Fiskus, X ₃ : Tingkat Pemahaman Perpajakan, X ₄ :

		Pajak Orang Pribadi	X ₃ : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak		Kesadaran Wajib Pajak Memiliki Pengaruh Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
7	Fitria dkk (2022)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19)	X ₁ : Sanksi Pajak X ₂ : Kualitas Pelayanan Fiskus X ₃ : Sosialisasi Pajak X ₄ : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel X ₁ : Sanksi pajak Secara Parsial Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, X ₂ : Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, X ₃ : Sosialisasi Pajak X ₄ : Kesadaran Wajib Pajak Secara Parsial Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

C. KERANGKA PIKIR

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis ada hubungan antara variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pada tinjauan

pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu kerangka pikir, sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Keterangan dari kerangka pemikiran diatas, yaitu :

1. Variabel independen/variabel bebas

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak (X₁), Pengetahuan Perpajakan (X₂), Sanksi Perpajakan (X₃), Kualitas Pelayanan (X₄), Penerapan *E – Filing* (X₅).

2. Variabel Dependen/variabel terikat

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y).

E. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian ini dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran dari dugaan tersebut. Adapun hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), faktor *behavioral belief* mempunyai pengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki keyakinan atas perilaku akan kesadaran membayar pajak, hal tersebut menimbulkan perilaku patuh pajak semakin tinggi.

Wajib pajak apabila memiliki kesadaran pajak yang tinggi maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan dengan sukarela atau niat dalam diri sendiri (Nugraheni & Srimindarti, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Fitria dkk (2021), menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2022), memberikan bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu :

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- b. Pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), pengetahuan perpajakan menjadi alasan untuk wajib pajak patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan, dengan bekal pengetahuan yang baik akan menimbulkan sikap dalam berperilaku untuk membayar pajak semakin meningkat.

Wajib pajak mempunyai bekal pengetahuan mengenai perpajakan yang cukup dapat menjalankan kewajiban pajaknya dengan mudah. Dimana pengetahuan mengenai pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak semakin dapat mengetahui dan memahami peraturan tentang pajak, maka akan dapat meningkatkan rasa sadar terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat meminimalisir sanksi yang akan diberikan kepada wajib pajak jika lalai dalam tanggungjawabnya. (Aprilia dan Fidiana, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia dan Fidiana (2021), menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni dan Srimindarti (2021), memberikan bukti bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu :

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- c. Sanksi perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), faktor *control beliefs* mempunyai pengaruh terhadap sanksi perpajakan. Sanksi ditunjukkan untuk mengontrol perilaku wajib pajak tidak menyimpang dari aturan perpajakan yang telah ditetapkan agar norma perpajakan dipatuhi.

Sanksi pajak adalah alat yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayarkan pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berfikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya (Wijaya, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni dan Srimindarti (2021), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Budiman (2022), memberikan bukti bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu :

H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- d. Kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) faktor *normative beliefs* mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan fiskus. Wajib pajak memperoleh pelayanan dengan baik dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan atau diharapkan wajib pajak, hal tersebut akan mempengaruhi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang telah diberikan. Kepuasan dapat diperoleh dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak (Fitria dkk, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni dan Srimindarti (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya dan Budiman (2022), memberikan bukti bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu :

H4 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- e. Penerapan *e - filing* mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB), faktor *control beliefs* mempunyai pengaruh penerapan *e – filing*, dimana hal tersebut mendukung wajib pajak dikarenakan kemudahan yang diberikan dalam pelaporan SPT dan efisiensi waktu bagi wajib pajak.

Penerapan Sistem *e-filing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam pembuatan dan penyerahan laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak (Margiota, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2021), menyatakan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Saitri (2022), yang memberikan bukti bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Oleh karena itu, dapat diambil suatu hipotesis, yaitu :

H5 : Penerapan *e – filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan untuk menguji variabel dalam penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e – filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menunjukkan hasil sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Penerapan *e – filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan update terbaru tentang permasalahan yang terjadi di dunia perpajakan seperti penambahan variabel baru agar hasil penelitian nanti dilakukan mengalami perkembangan dan bermanfaat bagi semua pihak.
- b. Bagi wajib pajak untuk slalu memperhatikan informasi yang telah di update oleh kantor pelayanan pajak agar tidak ketinggalan informasi penting, dimana informasi tersebut akan menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi wajib pajak.
- c. Bagi Kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan sosialisasi agar wajib pajak dapat termotivasi dan menambah pengetahuan cara melaporkan pajak dengan benar dalam membayar pajak, hal tersebut akan menimbulkan kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya & Budiman. (2022). Pengaruh Presepsi Wajib Pajak Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kepuasan Sebagai Variable Intervening. *Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)*, 1, 365–378.
- Andi. (2013). *Step by Step IBM SPSS 21 Analisis Data Statistik* (P. Hernita (ed.)). ANDI Yogyakarta.
- Aprilia & Fidiana. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah*, 10(10), 1–17.
- Christie, E. P. (2020). *Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan E-SPT Dan Penerapan E - Filing Terhadap Kepatuhan WAjib Pajak Orang Pribadi*.
- Femi Wea, M. O. (2022). LITERA: Jurnal Literasi Akuntansi. *Akuntansi, Jurnal Literasi*, 2(2), 54–65. <https://jurnal.ylii.or.id/index.php/litera/article/view/22>
- Fitria, D. (2021). Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19). *Accounting Journal Universitas Yapis Papua*, 2(2), 72–87.
- Gozali, imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 19 Edisi 5* (5th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, A. (2019). *Analisis Faktor - Faktor Kepatuhan Wajib Pajak Umkm di KPP Pratama Karanganyar*.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru 2018* (Maya (ed.)). ANDI Yogyakarta.
- Margiota, T. P. (2022). *17888-50380-1-Pb*. 11(07), 62–75.
- Mianti, Y. F., & Budiwitjaksono, G. S. (2021). Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(2), 349–359. <https://doi.org/10.32815/ristansi.v3i2.1232>
- Noviyanti, L., & Febrianti, M. (2021). *Pengaruh penerapan sistem e-filing, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemahaman internet, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*. 13(2), 231–238.
- Nugraheni & Srimindarti. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan

- Wajib. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(2), 1–23.
- Nugroho, D. (2021). *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*. 5(9), 581–598.
- Prakasiwi, M. J. (2020). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Pengetahuan Wajib Pajak , Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan , dan Penerapan E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Ngawi*. 08(02), 111–125.
- Pratiwi, P. E. M., & Jati, I. K. (2020). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Minat Penerapan E-Filling pada Kepatuhan WPOP. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(3), 674. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i03.p10>
- Purwaningsih, D. N. (2020). *Analisis Determinasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KKP Pratama Sukoharjo*.
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Saitri, P. W. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. *Journal of Applied Management and Accounting Science*, 3(2), 104–116. <https://jamas.triatmamulya.ac.id/%0AJournal>
- Siti Resmi. (2016). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian*. Alfabeta.
- Sulbahri, D. (2022). *Sosialisasi Perpajakan Sebagai variabel Moderasi*. 11(2).
- Tirtono, D. (2022). *Tjandra Tirtono 1 , Triani 2 , Nurdhiana 3*. 14(3), 130–151.
- Toldo Pratama, N. A., & Susanti, S. (2021). Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan e-filing Terhadap Kepatuhan WPOP. *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPak)*, 9(2), 232–242. <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n2.p232-242>
- Wibowo, A. S., Nurlaela, S., & Chomsatu, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang

Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Owner*, 6(2), 1304–1317. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i2.681>

Wijaya, A. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Pribadi di Wilayah KPP Pratama Cikupa - Tangerang). *ECo-Fin*, 4(2), 42–50. <https://doi.org/10.32877/ef.v4i2.500>

[Badan Pusat Statistik \(bps.go.id\)](https://bps.go.id) diakses pada tanggal 30 Januari 2023

[KPP Pratama Surakarta Sita Aset 8 Wajib Pajak, Ini Perinciannya - Solopos.com | Panduan Informasi dan Inspirasi](#) diakses pada tanggal 8 November 2022

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Perihal : Permohonan pengisian kuesioner

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i responden wajib pajak orang pribadi

Di Surakarta

Dengan hormat,

Melalui kesempatan ini, perkenalkan saya Dimas Aji Prayoga, mahasiswa Program Studi Akuntansi dari STIE Surakarta yang sedang menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “**Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta**”. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian dengan menjawab setiap pertanyaan yang telah disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel dalam penelitian ini apakah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan *e –filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. Perlu diketahui bahwa kuesioner ini hanya semata – mata untuk kepentingan akademik dan tidak untuk dipublikasikan secara umum. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Dimas Aji Prayoga

KUESIONER PENELITIAN

*Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk dapat menjawab setiap pertanyaan dengan keyakinan serta tidak mengosongkan satu jawaban pun dan tiap pertanyaan hanya boleh ada satu jawaban. Jawaban atas pertanyaan dilakukan dengan memberikan tanda checklist (√) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

*Skala yang digunakan dalam menjawab pertanyaan adalah sebagai berikut :

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

Data Pribadi :

1. Nama Bapak/Ibu/Saudara/I : (Boleh diisi / tidak)
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki – Laki
 - b. Perempuan
3. Umur : Tahun
4. Pendidikan Terakhir :
 - a. SMA
 - b. Diploma
 - c. Sarjana
 - d. Magister (S2)
 - e. Lainnya
5. Jenis Pekerjaan :
 - a. PNS
 - b. Swasta
 - c. Wirausaha
 - d. Lainnya

A. KEPATUHAN WAJIB PAJAK

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Kepatuhan Wajib Pajak				
1	Saya mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri				
2	Saya mampu melakukan perhitungan pajak dengan benar				
3	Banyaknya tempat pembayaran pajak dapat mempermudah wajib pajak untuk membayar tempat waktu				
4	Saya selalu tepat waktu dalam membayar pajak				
5	Saya selalu mengisi SPT sesuai dengan ketentuan Perundang - Undangan				
6	Saya mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak				

Sumber : Widawati (2017), dalam (Purwaningsih, 2020)

B. KESADARAN WAJIB PAJAK

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Kesadaran Wajib Pajak				
1	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum				
2	Pajak adalah sumber penerimaan negara yang terbesar				
3	Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara				

4	Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara				
5	Pajak ditetapkan dengan Undang - undang dan dapat dipaksakan				

Sumber : Widawati (2017), dalam (Purwaningsih, 2020)

C. PENGETAHUAN PERPAJAKAN

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Pengetahuan Perpajakan				
1	Wajib Pajak memahami ketentuan terkait pembayaran pajak yang berlaku harus ditaati				
2	Wajib pajak mengerti mengenai batas waktu pelaporan pajak yang harus dipenuhi				
3	Pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara terbesar				
4	Wajib Pajak mengetahui sumber pembiayaan negara berasal dari pajak				
5	Wajib Pajak mengerti mengenai sistematika pembayaran pajak yang berlaku				

Sumber : Sari dan Fidiana (2017) dalam (Aprilia, 2021)

D. SANKSI PERPAJAKAN

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Sanksi Perpajakan				
1	Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan				
2	Wajib pajak akan diberikan sanksi administrasi jika membayar/kurang dalam membayar				
3	Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar				
4	Saya paham, apabila saya tidak membayar pajak yang terutang akan merugikan negara				
5	Saya paham dengan ketentuan mengenai kewajiban perpajakan yang berlaku				

Sumber : Edwin (2016), dalam (Purwaningsih, 2020)

E. KUALITAS PELAYANAN FISKUS

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Kualitas Pelayanan Fiskus				
1	Petugas Pajak memberikan informasi dan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak				
2	Petugas Pajak responsif dan tanggap dalam pelayanan kepada wajib pajak				

3	Petugas Pajak memahami yang dibutuhkan wajib pajak				
4	Sarana dan prasarana yang tersedia di kantor pajak memadai				
5	Wajib Pajak belum menemukan kenyamanan dalam membayar pajak				

Sumber : Firismanda (2019) dalam (Aprilia, 2021)

F. PENERAPAN E –FILING

No	Item Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
	Penerapan <i>e - filing</i>				
1	<i>E - filing</i> merupakan layanan resmi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak				
2	Dengan adanya <i>e - filing</i> , dalam menyampaikan SPT Tahunan saya selalu tepat waktu				
3	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak saya				
4	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , memudahkan saya dalam melakukan perhitungan pajak				
5	Dengan diterapkannya sistem <i>e-filing</i> , saya tidak perlu pergi ke kantor pajak untuk melaporkan pajak saya				
6	Sistem <i>e-filing</i> mudah untuk dipelajari bagi pemula bagi yang belum pernah menggunakan <i>e-filing</i>				

Sumber : Sari (2015), dalam (Purwaningsih, 2020)