

# **SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI**

**SAMUEL WENDYFAL SAMBAN**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2024**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**SAMUEL WENDYFAL SAMBAN**  
**A031171534**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2024**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI

disusun dan diajukan oleh

**SAMUEL WENDYFAL SAMBAN**  
A031171534

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, April 2024

Pembimbing Utama



Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung, S.E, Ak., MS, CA  
NIP 196301161988101001

Pembimbing Pendamping



Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc.Sc, CA  
NIP 196703191992032003

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin



Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA  
NIP 19650307 199403 1 003

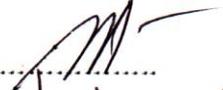
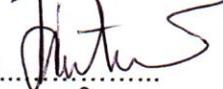
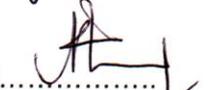
# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI

disusun dan diajukan oleh  
**SAMUEL WENDYFAL SAMBAN**  
A031171534

telah dipertahankan dalam siding ujian skripsi  
pada tanggal **1 Februari 2024** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung, S.E, Ak., MS, CA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	3..... 
4.	Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin





Dr. H. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA  
NIP 19650307 199403 1 003

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Samuel Wendyfal Samban

NIM : A031171534

departemen/program studi : Akuntansi/strata 1 (S1)

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul,

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PAJAK, INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN SERTA SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI MASA PANDEMI**

adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 1 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Samuel Wendyfal Samban

## PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Bapa, Anak, dan Roh Kudus karena penyertaan-Nya dan tuntunan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Masa Pandemi” sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Strata Satu Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Segala pencapaian ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak baik materi maupun non-materi. Oleh karena itu, dengan sepenuh hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:.

1. Prof. Dr. H. Gagaring Pagalung, S.E, Ak., MS, CA dan Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc,Sc, CA sebagai dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan bersedia untuk meluangkan banyak waktu dalam membimbing peneliti sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP dan Dr. Aini Indrijawati, S.E., Ak., M.Si, CA selaku tim penguji yang senantiasa memberikan koreksi dan saran dalam menyempurnakan skripsi ini.
3. Rahmawati H.S, SE., M. Si., Ak., CA selaku pembimbing akademik yang senantiasa sabar dalam membimbing, mengarahkan serta memberi kritik dan saran selama menjalani perkuliahan di Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan ilmu yang tidak ternilai
5. Segenap pegawai di lingkup Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang membantu dalam memudahkan segala urusan administrasi dan akademik
6. Kepada kedua orang tua Marthen Siang dan Yetty Rupang serta saudara dan saudari peneliti yakni Gagarin Yusuf Efraim Sesean dan Shelika Sheryl Asrawi Siang, yang senantiasa mendukung dan mendoakan
7. Willy Reinhard Malissa. yang senantiasa memberikan banyak bantuan material, moral, dan spiritual dalam melancarkan studi di Departemen Akuntansi FEB-UH
8. Teman-teman IMMORTAL, keluarga besar PMKO FEB-UH dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuannya.

Dengan segala keterbatasan akal dan kemampuan yang peneliti miliki maka sepatutnya skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Makassar, 13 April 2024

Samuel Wendyfal Samban

## ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di Masa Pandemi**

***The Influence of The Quality of Tax Services, Tax Incentives, Tax Rates, Understanding of Tax Regulations and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance in Paying Taxes During The Pandemic***

Samuel Wendyfal Samban  
Gagaring Pagalung  
Ratna Ayu Damayanti

Kepatuhan wajib pajak ialah perilaku seorang wajib pajak yang mematuhi kewajiban pajaknya menyesuaikan dengan aturan. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi masyarakat Toraja Utara pada masa Pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara sebesar 168.108 wajib pajak. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dan ditentukan dengan rumus slovin. Metode penentuan sampel pada penelitian ini yaitu dengan purposive sampling. Teknik penganalisisan data yang dipergunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi masyarakat Toraja Utara pada masa Pandemi.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, insentif, tarif, pemahaman peraturan, sanksi , kepatuhan

*Taxpayer compliance is the behavior of a taxpayer who complies with his tax obligations in accordance with the rules. The aim of this research is to examine the influence of tax service quality, tax incentives, tax rates, understanding of tax regulations and tax sanctions on individual taxpayer compliance in the North Toraja community during the Covid-19 pandemic at the Palopo Pratama Tax Service Office in the North Toraja working area. The population in this study is all individual taxpayers registered at KPP Pratama Palopo in the North Toraja working area, amounting to 168,108 taxpayers. The sample used was 50 respondents and was determined using the Slovin formula. The method for determining the sample in this research is purposive sampling. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with a quantitative approach. Based on the research results, it shows that tax rates have a positive and significant influence on individual taxpayer compliance in the North Toraja community during the pandemic.*

**Keyword:** service quality, incentives, rates, understanding, sanctions, compliance

## DAFTAR ISI

<b>HALAMANSAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTARLAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Teori Atribusi.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Pemahaman Peraturan Pajak .....	16
2.1.4 Insentif Pajak .....	18
2.1.5 Tarif Pajak.....	20
2.1.6 Peraturan Perpajakan .....	22
2.1.7 Pemahaman Peraturan Perpajakan .....	24
2.1.8 Sanksi Perpajakan .....	25
2.1.9 Kepatuhan Perpajakan.....	26
2.1.9.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak.....	27
2.1.9.2 Indikator Kepatuhan Pajak.....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
2.4 Hipotesis .....	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. ....	31

2.4.2 Pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. ....	32
2.4.3 Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. ....	33
2.4.4 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. ....	34
2.4.5 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. ....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Variabel Penelitian .....	38
3.5.1 Pengukuran Variabel.....	38
3.5.2 Variabel Bebas (Independent Variable).....	39
3.5.2.1 Pemahaman peraturan perpajakan (X4) .....	39
3.5.2.2 Kualitas Pelayanan (X1) .....	40
3.5.2.3 Insentif Pajak (X2) .....	40
3.5.2.4 Tarif Pajak (X3).....	41
3.5.2.5 Sanksi Perpajakan (X5) .....	41
3.5.3 Variabel Terikat (Dependent Variable) .....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.2 Uji Normalitas.....	42
3.6.3 Uji Multikolinieritas .....	43
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.6.6 Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.1.1. Deskripsi Data Responden .....	45
4.1.2. Karakteristik Responden .....	45
4.1.3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	46

4.1.4. Karakteristik Usia Responden .....	46
4.1.5. Pendidikan Terakhir .....	47
4.1.6. NPWP .....	47
4.1.7. Bidang Pekerjaan.....	48
4.2 Diskripsi Variabel .....	48
4.2.1. Kualitas Pelayanan (X1).....	50
4.2.2. Intensif Pajak (X2).....	52
4.2.3. Tarif Pajak (X3) .....	54
4.2.4. Pemahaman Peraturan perpajakan (X4) .....	56
4.2.5. Sanksi Pajak (X5).....	58
4.2.6. Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .....	61
4.3 Hasil Pengujian Instrumen.....	63
4.3.1 Uji Normalitas.....	63
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	63
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.3.4 Uji Regresi Linear.....	65
4.3.5 Uji Hipotesis .....	66
4.3.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.....	66
4.3.5.2 Pengaruh Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.....	66
4.3.5.3 Pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.....	67
4.3.5.4 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak .....	68
4.3.5.5 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1.	Biodata.....	70
2.	Tabel Karakteristik Responden .....	71
3.	Tabel Hasil Jawaban Responden.....	74
4.	Tabel Hasil Output Olah Data SPSS.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Realisasi Penerimaan Pajak Negara .....	3
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir.....	47
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Kepemilikan NPWP.....	48
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Bidang Pekerjaan.....	48
Tabel 4.6	Standar Penilaian.....	49
Tabel 4.7	Hasil jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan KPP Pratama Palopo .....	50
Tabel 4.8	Hasil Responden terhadap Intensif Pajak yang diberikan KPP Pratama Palopo .....	52
Tabel 4.9	Hasil Responden terhadap tarif Pajak yang diberikan KPP Pratama Palopo. ....	54
Tabel 4.10	Hasil Responden terhadap Pemahaman Peraturan Perpajakan.....	56
Tabel 4.11	Hasil Responden terhadap Sanksi Pajak.....	59
Tabel 4.12	Hasil Responden terhadap Pemahaman Peraturan Perpajaka.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Gambaran Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Hasil SPSS Normalitas.....	63
Gambar 4.2 Hasil SPSS Uji Multikolinearitas .....	64
Gambar 4. 3Uji Heteroskedastisitas.....	64
Gambar 4. 4Uji Regresi Linear data t.....	65

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan iuran wajib kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa kembali secara langsung. Adanya pajak menyebabkan dua situasi: pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Sutedi, 2011). Pajak merupakan aspek yang penting dalam proses pembangunan suatu negara khususnya di Indonesia, maka pembangunan bertujuan untuk mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan suatu bangsa, dalam hal ini peranan pajak sebagai sumber pembiayaan dalam pembangunan di suatu Negara. Jadi dapat disimpulkan tanpa penerimaan pajak yang optimal maka proses pembangunan tidak akan berjalan dengan baik.

Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan pajak diperlukan peranan yang penting baik dari pemerintah maupun dari Wajib Pajak itu sendiri. Dengan demikian diperlukan pengetahuan yang baik khususnya oleh Wajib Pajak tentang masalah yang berhubungan dengan perpajakan serta peran pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan pajak dengan cara meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam hal ini memberikan kualitas pelayanan yang baik dan

memberikan akses yang memadai mengenai peraturan perpajakan serta aktif dalam sosialisai terkait perpajakan.

Oleh sebab itu dalam penelitian ini diharapkan hasilnya dapat dimanfaatkan, baik itu oleh Wajib Pajak maupun pihak-pihak yang terkait dalam penerimaan serta pemanfaatan pajak dan juga dalam perkembangannya, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam perkembangan penelitian-penelitian selanjutnya terkait kepatuhan pajak.

Penerimaan pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang memberikan kontribusi yang terbesar untuk pembiayaan pengeluaran dan pembangunan negara sebagaimana dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Mengingat besarnya kontribusi pajak dalam APBN akan mendorong pemerintah yang dalam hal ini Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menggali lebih banyak lagi potensi penerimaan pajak dan berupaya secara maksimal untuk meningkatkan penerimaan pajak, namun untuk merealisasikannya bukanlah suatu pekerjaan yang mudah karena selain diperlukan adanya peran aktif dari DJP juga dituntut peran aktif dari Wajib Pajak, pernyataan tersebut didukung dengan hasil penelitian Pukeliene (2016) yang menyatakan "Pajak merupakan komponen penting untuk fungsi jangka panjang yang efisien dari pemerintah dalam penciptaan dan redistribusi kesejahteraan sosial.

Dalam pemanfaatannya, pajak yang telah dikumpulkan oleh negara menjadi salah satu penerimaan negara selain Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan hibah. Berdasarkan laporan realisasi penerimaan perpajakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara

Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Negara (2017-2020)		
Tahun	Target	Realisasi
2017	1283 T	1151 T
2018	1424 T	1315 T
2019	1577 T	1332 T
2020	1865 T	1282 T

Salah satu fungsi pajak menurut Undang-Undang yaitu penerimaan. Sumber dana yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah berasal dari pajak. Tabungan pemerintah ini harus ditingkatkan dari tahun ke tahun sejalan dengan meningkatnya permintaan pembiayaan pembangunan, yang terutama diharapkan oleh departemen perpajakan.

Pendapatan dari pajak di Indonesia sebesar 85% dan sisanya dari non-pajak. Sumber pendapatan negara yang berasal dari pajak dibagi dalam 7 (tujuh) sektor yaitu Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, Pajak Ekspor, Pajak Perdagangan Internasional serta Bea Masuk dan Cukai (Harefa dan Gea, 2019). Di mana dalam undang-undang perpajakan besaran tarif pajak sudah ditentukan. Sehingga pajak menjadi sumber pendapatan utama agar pemerintah dapat berjalan.

Pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur oleh Undang – Undang. Meskipun demikian, besarnya penerimaan pajak tersebut ternyata belum mampu melampaui anggaran penerimaan pajak. Kurangnya kesadaran wajib pajak ini dapat kita lihat dari penerimaan pajak yang telah didapatkan, contohnya penerimaan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan di tahun 2017 yang

tidak mencapai target. Penerimaan pajak hingga 31 Desember 2017 berdasarkan (Kementerian Keuangan, 2017) hanya mampu terkumpul Rp 1.151 triliun atau hanya 89,7% dari target di APBN 2017 sebesar Rp 1.283 triliun, pada APBN 2018 penerimaan pajak sebesar Rp 1.424 triliun dan hanya mampu terkumpul Rp 1.315 triliun (Kementerian Keuangan, 2018), pada APBN 2019 penerimaan pajak sebesar Rp 1.577 triliun dan hanya mampu terkumpul Rp 1.332 triliun (Kementerian Keuangan, 2019), sedangkan pada APBN 2020 penerimaan pajak sebesar Rp 1.865 triliun dan hanya mampu terkumpul Rp 1.282 triliun (Kementerian Keuangan, 2020).

Kurangnya realisasi penerimaan dibandingkan dengan anggaran penerimaan salah satunya disebabkan karena sistem pemungutan pajak di Indonesia yang menggunakan sistem *self assessment system*. Sistem ini telah digunakan sejak tahun 1983. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Sistem ini memerlukan kesadaran dan kepatuhan setiap wajib pajak dalam pelaksanaannya. Menurut target penerimaan negara melalui pajak, pemerintah melakukan beberapa upaya. Upaya tersebut ditempuh untuk mendukung *self assessment system* yang berlaku di Indonesia, antara lain dengan: i) meningkatkan perbaikan penggalan potensi perpajakan; ii) melakukan perbaikan kualitas pemeriksaan dan penyidikan pajak; iii) menyempurnakan sistem informasi teknologi; iv) melakukan perbaikan kebijakan perpajakan nasional yang diarahkan bagi perluasan basis pajak; v) meningkatkan kegiatan sensus pajak nasional; vi) meningkatkan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai; vii) meningkatkan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai; viii) ekstensifikasi cukai; ix)

menyesuaikan tarif PPnBM atas kelompok Barang Kena Pajak (BKP) yang tergolong mewah selain kendaraan bermotor; dan x) pemberian insentif fiskal bagi kegiatan ekonomi strategis (Aditia, 2013).

Kepatuhan pajak merupakan faktor penting dalam pencapaian target penerimaan perpajakan. Semakin tinggi kepatuhan pajak maka penerimaan perpajakan semakin meningkat. Kepatuhan perpajakan meliputi pencatatan kepatuhan atau pencatatan transaksi bisnis. Kepatuhan pelaporan kegiatan usaha sesuai regulasi, serta kepatuhan terhadap semua peraturan perpajakan (Savitri dan Musfialdy, 2016).

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak adalah terkait dengan kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan. Dari beberapa penelitian terhadap faktor-faktor sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi, sebagian besar hasil studi menunjukkan hasil yang konsisten dengan penelitian lain sementara peneliti lain menemukan hasil yang berbeda. Awaliah Resky dkk (2022) menyatakan tren penghindaran pajak tertinggi terjadi di tahun 2019 dan 2020, hal ini dipicu oleh fenomena pandemi Covid-19 yang menyebabkan penurunan pendapatan secara signifikan oleh perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, salah satunya yaitu tingkat pengetahuan dan keadilan yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak secara signifikan (Rahayu, 2006). Faud dkk (2018) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa faktor pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hal serupa juga disimpulkan Irmawati (2019) dalam penelitiannya terhadap Wajib Pajak UMKM di kota Yogyakarta. Dalam penelitiannya penulis menemukan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto dan Dian (2020) menjabarkan bahwa selain pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terdapat variabel persepsi tarif pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Noviari (2019) disimpulkan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan. Pemahaman perpajakan meliputi mengisi surat pemberitahuan (SPT) secara baik dan lancar, dalam hal ini harus ada pemahaman terkait pengisian SPT, besarnya jumlah pajak yang terutang mampu dihitung sesuai dengan ketentuan perpajakan, pembayaran, atau penyetoran tepat waktu, dan melaporkan besarnya pajak terutang di tempat wajib pajak terdaftar. Tingkat pemahaman Wajib Pajak atas perpajakan dapat diukur berdasarkan pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya.

Hal tersebut ditambah oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Khodijah (2021) bahwa faktor lain yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi aturan dalam Undang – Undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak terdapat dua macam yaitu sanksi administrasi seperti denda,

bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat terutama perpajakan, pemerintah harus berpedoman pada aturan-aturan serta tata cara perpajakan yang sudah ditetapkan oleh negara. Pelayanan yang baik adalah kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan dapat memberi kepuasan kepada masyarakat (wajib pajak) dengan standar yang ditentukan. Masyarakat diharapkan mendapat apresiasi timbal balik atas respon positif yang dapat membantu masyarakat dalam pelaksanaan kegiatan perpajakan. Bentuk kegiatan Negara dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat salah satu pelaksanaannya dilakukan oleh pegawai pajak (Rifana, 2021)

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan pajak, karena KPP merupakan ujung tombak atau titik awal penerimaan pajak tersebut. KPP harus berusaha semaksimal mungkin untuk bisa mengedukasi setiap wajib pajak dengan cara memberikan sosialisasi melalui penyuluhan serta menginformasikan segala sesuatu tentang aturan perpajakan kepada wajib pajak yang dapat diakses dengan mudah dan cepat, kualitas pelayanan yang baik dan prima serta penerapan sanksi pajak agar bisa berjalan dengan baik karena sanksi pajak merupakan sebuah jaminan bahwa aturan perpajakan ditaati (Sabet, 2020).

Adapun penelitian oleh Gunarso (2016) memperoleh hasil kualitas pelayanan dan sanksi pajak memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019), kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak, serta penelitian Arisandy (2017) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak

berpengaruh, tetapi variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cahyonowati dkk (2012) memiliki hasil sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak dan pada penelitian Lydiana (2018) memiliki hasil kualitas pelayanan tidak memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan pajak.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan serta kajian-kajian terdahulu yang hasilnya masih belum konsisten, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Masa Pandemi”** Berdasarkan pengambilan sampel objek penelitian Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Toraja Utara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang ingin diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi?
2. Apakah terdapat pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi?
3. Apakah terdapat pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi?

4. Apakah terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi?
5. Apakah terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan maka tujuan penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi
2. Menganalisis ada tidaknya pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi
3. Menganalisis ada tidaknya pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi
4. Menganalisis ada tidaknya pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi
5. Menganalisis ada tidaknya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu ekonomi/akuntansi khususnya yang berkaitan dengan pajak.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis yang diharapkan penulis adalah sebagai berikut:

### a. Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini memperluas pengetahuan peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Selain itu dapat menambah kemampuan dan ketrampilan berpikir dalam hal penyelesaian masalah sehingga dapat bermanfaat dimasa depan.

### b. Bagi Pihak Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber pengetahuan atau bahan informasi dan pengembangan untuk penelitian selanjutnya terutama untuk hal yang berkaitan dengan pajak.

### c. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dalam pemikiran dan penalaran untuk memutuskan masalah yang baru dalam penelitian. Selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan dalam memperluas pengetahuan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para pembayar pajak atau wajib pajak, para penasehat atau konsultan pajak, para pembuat Undang-Undang dan peraturan

perpajakan dalam pengembangan sistem perpajakan yang lebih baik, baik dari segi pengelolaan administrasi, maupun dari segi kewajarannya serta dapat membantu manajemen perusahaan dalam menganalisis cara-cara yang dapat memfasilitasi fungsi kepatuhan pajak perusahaan itu sendiri.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup yang menjadi batasan dalam melakukan penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Palopo Wilayah Kerja Kabupaten Toraja Utara.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran singkat dalam memudahkan pemahaman atas skripsi ini, maka uraian skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori yang menjadi dasar analisis penelitian, meliputi: Definisi Pajak, Pengertian Insentif Pajak, Pengertian Tarif Pajak, Pengertian Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Tinjauan Penelitian Terdahulu, Kerangka Teoritis dan Pengembangan Hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang Ruang Lingkup Penelitian, Populasi, Teknik Pengambilan Data, Metode Pengumpulan Data, Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel dan Metode Analisis Data.

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup deskripsi proses pengambilan data, hasil analisis data dan pembahasan hasil pengujian terhadap kuesioner terkait Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Di Masa Pandemi.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, keterbatasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Atribusi

Atribusi yaitu memperkirakan apa yang menjadi penyebab orang lain berperilaku tertentu. *Attribution theory* atau teori sifat merupakan posisi yang tanpa disadari saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang melaksanakan sejumlah tes dapat memastikan apakah ada perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat mencerminkan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau juga berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan pada keadaan tertentu (Luthans, 2005).

Teori atribusi pertama kali dicetuskan oleh Fritz Heider pada tahun 1958. Menurut Heider, setiap orang pada dasarnya adalah *pseudo-scientist* yang mencoba memahami perilaku orang lain dengan mengumpulkan informasi untuk menemukan penjelasan yang masuk akal atas alasan orang lain berperilaku dengan cara tertentu. Dengan kata lain, seseorang selalu berusaha menemukan alasan mengapa seseorang berperilaku dengan cara tertentu (Luthans, 2005).

Atribusi itu sendiri adalah proses dimana orang membuat kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Sari, 2016). Teori atribusi merupakan teori kepatuhan wajib pajak yang mengacu pada sikap Wajib Pajak dalam pengaturan pajak itu sendiri. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa ketika orang mengamati perilaku orang lain, mereka ingin menentukan apakah perilaku tersebut memiliki penyebab internal atau eksternal. Perilaku yang ditimbulkan secara internal adalah perilaku yang diasumsikan

berada dalam keadaan sadar di bawah kendali pribadi individu, seperti: Ciri-ciri Kepribadian, Kesadaran, dan Kemampuan. Sebaliknya, perilaku yang dikondisikan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh sumber eksternal, bahwa individu dipaksa untuk berperilaku dengan cara tertentu oleh keadaan, seperti pengaruh sosial dari orang lain.

Teori ini dengan tepat menggambarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan berhubungan dengan sikap wajib pajak terhadap ketetapan pajak itu sendiri. pemahaman tentang menilai orang lain dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Jatmiko, 2006).

### **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

Menurut Lan (2003) dalam Hardiyansyah (2011), Kualitas pelayanan dapat diartikan kepuasan terhadap harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana suatu pelayanan dianggap berkualitas tinggi jika dapat memberikan produk atau layanan (jasa) yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan menjadi prioritas karena berhadapan langsung dengan masyarakat, sehingga petugas tersebut harus profesional dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011), dimensi pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sebagai berikut:

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan;
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan

keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan Menurut Gesperesz (1997) yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan;
- b. Akurasi pelayanan (berkaitan dengan reliabilitas);
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan ataupun penanganan keluhan;
- e. Kelengkapan (ketersediaan sarana pendukung);
- f. Variasi model pelayanan (inovasi);
- g. Pelayanan pribadi (fleksibilitas atau penanganan permintaan

khusus);

- h. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi);
- i. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya (kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau televisi).

Menurut Ni Luh dalam Rustiyaningsih (2011), sebuah layanan yang berkualitas harus mampu menghadirkan 4K. Dengan kata lain, keamanan; kenyamanan; kelancaran; dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, yaitu kemampuan pegawai pajak untuk melakukannya atas dasar tanggung jawab, kesopanan, dan kehandalan. Selain itu, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perlu dibangun hubungan komunikasi yang baik, pengamanan sumber daya fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan penempatan pegawai yang dapat melaksanakan tugasnya.

### **2.1.3 Pemahaman Peraturan Pajak**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pemahaman berarti proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Sedangkan menurut Dimas Ramadiansyah (2014) dalam penelitiannya menjelaskan definisi pemahaman adalah kemampuan untuk menangkap makna dan arti dari bahan yang dipelajari. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkannya untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan dan menerapkannya pada kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Ketika seseorang memahami dan memahami perpajakan maka kepatuhan wajib pajak meningkat (Nirawan Adiasa,

2013).

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Nur Hidayati (2008), rendahnya kepatuhan Wajib Pajak penyebabnya antara lain pemahaman sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian besar Wajib Pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak. Selain itu, pengetahuan pajak juga dapat diperoleh wajib pajak dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak dan ada pula yang diperoleh dari pelatihan pajak.

Langkah terbaik yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan pemahaman pajak wajib pajak yakni dengan cara diadakannya materi perpajakan dalam pendidikan formal dan pendidikan informal (Romandana, 2012). Pendidikan formal dapat diperoleh melalui materi dari sekolah hingga perguruan tinggi. Sedangkan edukasi informal (sosialisasi perpajakan) dalam bentuk penyuluhan, seminar, spanduk dan media elektronik lainnya tersedia di website resmi kantor pajak ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Langkah-langkah tersebut dapat berjalan dengan baik apabila memberikan pengaruh yang baik terhadap pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan dan menciptakan kesadaran diri wajib pajak yang tinggi untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak yang patuh dan sukarela.

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku diharapkan dapat meningkatkan kewajiban perpajakan. Informasi yang dimiliki oleh Wajib Pajak mempengaruhi kepatuhan mereka dalam pemenuhan kewajibannya dalam membayar pajak. Semakin banyak informasi yang mereka ketahui akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Tingkat pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan mempengaruhi keputusan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakannya.

#### 2.1.4 Insentif Pajak

Insentif pajak mengacu pada ketentuan khusus peraturan perpajakan, yang dapat berupa pembebasan pajak, pemrosesan tarif pajak khusus atau penangguhan kewajiban pajak. Keringanan pajak itu sendiri dapat berupa pembebasan pajak untuk periode tertentu, pengurangan pembayaran untuk jenis pengeluaran tertentu atau pengurangan bea masuk atau pengurangan pajak dan cukai (UN & CIAT, 2018).

Insentif pajak adalah semua manfaat, baik moneter maupun nonmoneter, yang ditawarkan atau diberikan oleh sistem pajak kepada pembayar pajak. Pengertian insentif pajak sangat luas dan mencakup segala sesuatu yang menguntungkan wajib pajak. Perpajakan yang profesional dan pengurangan atau pembebasan pajak. Pemberian insentif pajak merupakan kebijakan pemerintah (Linda A.N, 2012). Ada banyak alasan mengapa banyak negara terus menerapkan insentif pajak meskipun banyak kelemahannya. Pengambil kebijakan mungkin merasa bahwa mereka harus melakukan sesuatu untuk menarik investasi, tetapi mereka mungkin kesulitan menjelaskan alasan utama yang mencegah investasi. Insentif pajak setidaknya adalah sesuatu yang dapat mereka kendalikan dan dapat diimplementasikan dengan relatif cepat. Insentif pajak alternatif juga dapat menimbulkan biaya, dan insentif pajak mungkin merupakan pilihan yang lebih mudah secara politis (Linda A.N, 2012).

Banyak cara yang dilakukan oleh pemerintah suatu negara dalam menarik minat investor asing untuk melakukan investasi. Salah satu instrumen kebijakan yang sering dipergunakan sebagai *comparative advantages* adalah kebijakan insentif perpajakan (*tax incentives*). Chalk (2001) menjelaskan secara umum tujuan khusus insentif pajak, yaitu:

- a. *Industrial policy*

Insentif pajak membantu mempromosikan pengembangan industri negara. Sebab, dengan bantuan insentif, perusahaan industri besar bisa tertarik berinvestasi di negaranya yang bersangkutan dan berperan sebagai katalisator perkembangan industri dalam negeri.

b. *The transfer of proprietary knowledge or technology*

Pengetahuan dan teknologi menjadi bagian penting untuk industri, menghadirkan investor yang memiliki industri besar dengan pengetahuan dan teknologi yang dapat dimanfaatkan oleh investor lokal untuk pengembangan industri.

c. *Employment objectives*

Investasi investor dalam industri dapat menciptakan lapangan kerja baru yang membutuhkan tenaga kerja. sehingga masyarakat bisa mendapatkan pekerjaan.

d. *Training and human capital development*

Pemanfaatan pengetahuan dan teknologi dan ditambah dengan pelatihan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh industri

e. *Economic diversification*

Investor baru diharapkan dapat membuat perubahan pada ekonomi di setiap sektor-sektor industry

f. *Access to overseas market*

Pengembangan industri dalam sektor pasar menjadi lebih luas

g. *Regional or locational objectives*

Penentuan lokasi-lokasi pemberian modal menjadi bagian penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi.

Di Indonesia Ada dua jenis insentif antara lain: pembebasan pajak dan pengurangan pajak. Pembebasan pajak ini bertujuan untuk mengurangi pajak

penghasilan badan sedangkan pengurangan pajak yaitu memberikan insentif pajak untuk sektor korporasi dan/atau bidang investasi tertentu (Depjen Pajak, 2019). Selama krisis ini, pemerintah memperkenalkan berbagai jenis insentif pajak yang dirinci dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 44/PMK.03/2020, yaitu: PPh 21 Ditanggung Pemerintah (DTP); PPh 22 Impor; PPh 25 atas Angsuran PPN; dan PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah (DTP)

### **2.1.5 Tarif Pajak**

Tarif Pajak adalah persentase yang digunakan untuk menghitung pajak terutang. Menurut teori motivasi Hilgard dan Atkinson (1979) dalam Permitasari (2013) menyatakan Wajib Pajak membuat keputusan sendiri tentang tarif pajak yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan yang berkaitan dengan tarif pajak dapat digolongkan sebagai kepatuhan teknis, yang meliputi kepatuhan dalam menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Menaikkan pajak dimaksudkan untuk meningkatkan pendapatan, tetapi yang terjadi justru sebaliknya. Semakin tinggi pajak, semakin besar penghindaran pajak, yang berarti semakin sedikit pendapatan.

Tarif pajak merupakan ukuran atau standar pemungutan pajak, dalam hubungannya dengan pajak penghasilan sebagaimana diatur dalam UU PPh maka tarif yang diterapkan adalah tarif progresif sebagaimana diatur dalam pasal 17 ayat (1) UU PPh. Sedangkan untuk pajak pertambahan nilai berlaku tarif pajak proporsional yaitu 10%. Masalah penggelapan pajak di Indonesia merupakan suatu fenomena terkait dengan sistem perpajakan dan moral pajak. Sistem perpajakan seperti: tarif pajak, probabilitas audit, dan sanksi, secara teoritis merupakan salah satu sumber penyebab rendahnya kepatuhan pajak.

Pengaturan tarif pajak dapat ditemukan dalam Hukum Pajak Materiil. Tarif digunakan sebagai dasar untuk menetapkan besarnya utang pajak yang

harus dibayar oleh wajib pajak orang pribadi ataupun badan. Dalam praktik pemungutan pajak, tarif pajak yang digunakan dalam berbagai peraturan perundang-undangan pajak dapat berupa tarif-tarif pajak sebagai berikut (Suparnyo, 2012) :

a. Tarif proporsional atau sebanding

Tarif proporsional atau sebanding adalah tarif pajak yang persentasenya tetap atau tidak berubah, artinya semakin besar jumlah yang dipakai sebagai dasar menentukan besarnya pajak yang terutang maka semakin besar pula jumlah utang pajak yang harus dibayar. Namun, kenaikan besarnya utang pajak tersebut diperoleh dengan persentase yang sama / tetap. Misalnya dalam Undang-Undang tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas barang mewah (Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000) dinyatakan bahwa untuk Pajak Pertambahan Nilai ditetapkan 10 % (sepuluh per seratus).

b. Tarif tetap

Tarif tetap adalah tarif pajak yang besarnya tetap terhadap berapapun jumlah atau nilai objek yang dikenakan pajak. Misalnya tarif dalam menetapkan besarnya pajak berupa bea meterai atas diterbitkannya dokumen suatu perjanjian sebesar Rp. 6.000,00 (enam ribu rupiah).

c. Tarif progresif

Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentase pengenaannya semakin meningkat bila jumlah atau nilai objek yang dikenai pajak. Misalnya tarif dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan yang menentukan bahwa bagi Wajib Pajak orang pribadi akan dikenai

tarif sesuai dengan lapisan penghasilan kena pajak. Apabila dilihat dari kenaikan persentase tarifnya, dalam tarif progresif dikenal :

- 1) Tarif progresif progresif, yaitu kenaikan persentase tarifnya semakin besar
- 2) Tarif progresif tetap, yaitu kenaikan persentase tarifnya tetap;
- 3) Tarif progresif degresif, yaitu kenaikan persentase tarifnya semakin kecil.

d. Tarif degresif

Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentase pengenaannya semakin menurun sejalan dengan pertambahan penghasilan atau dengan kata lain persentase tarif yang digunakan akan semakin kecil jika jumlah atau nilai objek yang dikenai pajak semakin besar.

Dalam penerapannya tarif progresif juga dapat berupa *degresif progresif, degresif tetap dan degresif degresif*.

### 2.1.6 Peraturan Perpajakan

Peraturan perpajakan di Indonesia sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Namun, undang-undang perpajakan memperlakukan penduduk asli dan orang asing secara berbeda. Setelah Indonesia merdeka, pemerintah mulai mengeluarkan undang-undang perpajakan sendiri yang ditandai dengan Undang-undang Darurat nomor 12 yang dikeluarkan tahun 1950 yang menjadi dasar bagi pajak peredaran (barang) yang diganti dengan PPN pajak penjualan (PPn) pada tahun 1951. Institusi pemungutan pajak didirikan pada tahun 1945, Bagian Pajak Departemen Keuangan menangani masalah kepabeanan / pajak. Pada tahun 1950, lembaga tersebut berganti nama menjadi Djawatan Pajak. Direktorat Jenderal Pajak telah beroperasi sejak tahun 1966.

Pajak di Indonesia dibagi menjadi dua bagian, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah pusat yang dalam hal ini sebagian dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak - Departemen Keuangan. Pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik pada tingkat kabupaten maupun kabupaten/kota.

Pajak pusat antara lain adalah Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Barang Mewah (PPn BM), Bea Materai, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB). Pajak daerah meliputi pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak pemungutan dan penggunaan air tanah dan permukaan, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan. , Pajak reklame, Penerangan jalan, Pajak galian golongan C, Pajak parkir. Semua pajak yang berlaku di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Perpajakan Indonesia. Reformasi perpajakan di Indonesia pertama kali terjadi di tahun 1983 hal ini merubah sebagian besar tata cara perpajakan di Indonesia. Reformasi perpajakan pertama, tahun 1983, dengan diundangkannya:

- a. Undang-Undang No. 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP);
- b. Undang-Undang No. 7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (UU PPh1984);
- c. Undang-Undang No. 8 tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (UU PPN tahun 1984);
- d. Undang-Undang No. 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan (UUPBB), dan

e. Undang-Undang No. 13 tahun 1985 tentang Bea Materai.

Reformasi perpajakan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan perpajakan, memberikan keadilan, meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengantisipasi perkembangan teknologi informasi. Reformasi Undang-Undang perpajakan tidak hanya terjadi satu kali. Adapun perubahan yang dilakukan adalah:

1. UU KUP telah diubah dengan UU No. 9 tahun 1994 (perubahan pertama), UU No. 16 tahun 2000 (perubahan kedua) dan UU No. 28 tahun 2007 (perubahan ketiga).
2. UU PPh 1984 telah diubah dengan UU No. 7 tahun 1991 (perubahan pertama), UU No. 10 tahun 1994 (perubahan kedua), UU No. 17 tahun 2000 (perubahan ketiga) dan UU No. 36 tahun 2008 (perubahan keempat).
3. UU PPN dan PPn BM 18984 telah diubah dengan UU No. 11 tahun 1994 (perubahan pertama), UU No. 18 tahun 2000 (perubahan kedua) dan UU No. 42 tahun 2009 (perubahan ketiga).
4. UU PBB telah diubah dengan UU No. 12 tahun 1994 (perubahan pertama), UU No. 20 tahun 2000 (perubahan kedua) dan UU No. 28 tahun 2009 (perubahan ketiga).

### **2.1.7 Pemahaman Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkannya untuk membayar pajak. Suryadi (2006) dalam Hardiningsih (2011) dalam penelitiannya menyatakan bahwa peningkatan informasi perpajakan baik formal maupun informal berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Gardina dan Hariyanto (2006), dalam Hardiningsih (2011)

menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan karena pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah. wajib pajak ada yang mendapatkan informasi perpajakan dari petugas pajak, ada juga yang mendapatkannya dari media, penasehat pajak, seminar dan pendidikan perpajakan. Memahami peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui peraturan, undang-undang dan tata cara perpajakan dan menerapkannya pada kegiatan perpajakan seperti membayar pajak, melaporkan SPT dan lain sebagainya. Ketika seseorang memahami perpajakan, kepatuhan wajib pajak meningkat.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan tentunya berkaitan dengan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan. Hal ini dapat diambil sebagai contoh jika wajib pajak mengerti atau dapat memahami bagaimana pajak dibayar, pembuatan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), dan lain sebagainya. Jika Wajib Pajak memahami tata cara perpajakan, maka ia juga memahami peraturan perpajakan. Dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan.

#### **2.1.8 Sanksi Perpajakan**

Sanksi adalah hukuman negatif bagi mereka yang melanggar peraturan (Jatmiko, 2006). Menurut Mardiasmo (2011), sanksi perpajakan memastikan bahwa ketentuan undang-undang perpajakan (norma perpajakan) dihormati/dipatuhi. Selain itu, sanksi pajak dapat digunakan di muka untuk memastikan pembayar pajak tidak melanggar kode tersebut. Sanksi pajak dikenakan untuk membantu wajib pajak menyadari dan mematuhi kewajiban perpajakannya. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bentuk-bentuk sanksi dalam hukum perpajakan (Mardiasmo, 2011):

- a. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan.
- b. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan (Mardiasmo, 2011:59) ada 3 (tiga) macam sanksi pidana yaitu:

- a. Denda pidana

Sanksi berupa denda tidak hanya dikenakan kepada wajib pajak, tetapi juga kepada petugas pajak dan pihak ketiga yang melanggar kode etik. Denda dikenakan untuk pelanggaran dan tindakan kriminal.

- b. Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.

- c. Pidana penjara

Ancaman pidana penjara ditujukan kepada petugas pajak dan wajib pajak, bukan kepada pihak ketiga. Sanksi dikenakan pada wajib pajak untuk memastikan bahwa mereka menyadari dan mematuhi kewajiban perpajakan mereka. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

### **2.1.9 Kepatuhan Perpajakan**

Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak mematuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010).

### **2.1.9.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain, 2004 dalam Rahayu, 2010), kepatuhan Wajib Pajak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua Ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan;
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas;
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar;
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Chaizi Nasucha dalam Rahayu (2010), kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri;
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT);
- c. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

### **2.1.9.2 Indikator Kepatuhan Pajak**

Menurut Sommerfeld *et al.* (1994) dalam Simanjuntak dan Imam (2012), indikator kepatuhan pajak didasarkan pada adanya kewajiban seluruh wajib pajak untuk memasukkan SPT dan melaporkan semua penghasilan secara akurat. Dalam praktik pelaksanaan yang berlangsung saat ini pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sesuai dengan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Adapun indikator-indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari beberapa hal, diantaranya:

- a. Aspek ketepatan waktu

Aspek ketepatan waktu sebagai indikator kepatuhan wajib pajak adalah melalui persentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

b. Aspek *income* atau penghasilan Wajib Pajak

Aspek *income* atau penghasilan wajib pajak sebagai indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (PPh) sesuai ketentuan yang berlaku;

c. Aspek *law enforcement* (penerapan sanksi)

Aspek *law enforcement* (penerapan sanksi) sebagai indikator kepatuhan adalah pembayaran tunggakan pajak yang ditetapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.

Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran ataupun aspek kewajiban pembukuan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hilman Akbar Hidayatullah (2013) melakukan kajian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang ada di wilayah Cibadas Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 3%, Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 41% dan Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 61%. Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung.

Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Hasil penelitian Cindy Jotopurnomo dan Yenni

Mangoting (2013) menyatakan bahwa secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Putri Tita Mutia (2014) mengenai Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang, menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan tingkat pemahaman terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang.

TutikYuliyanti, Kartika Hendra Titisari, dan Siti Nurlela (2017) melakukan kajian mengenai Pengaruh Keadilan Pajak, Tarif Pajak, Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Teknologi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Badan Mengenai Penggelapan Pajak di KPP Boyolali. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa keadilan pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan teknologi perpajakan berpengaruh terhadap persepsi penggelapan pajak badan, sedangkan tarif pajak, sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap persepsi penggelapan pajak badan di KPP Boyolali.

Hanindyari dan Wangi (2018) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Penerapan E- Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, menyimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiscus, dan penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ermawati and Afifi (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi. Hasil penelitian menunjukkan beberapa hal, yaitu:

- Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak,
- Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak,
- Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak,
- Religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

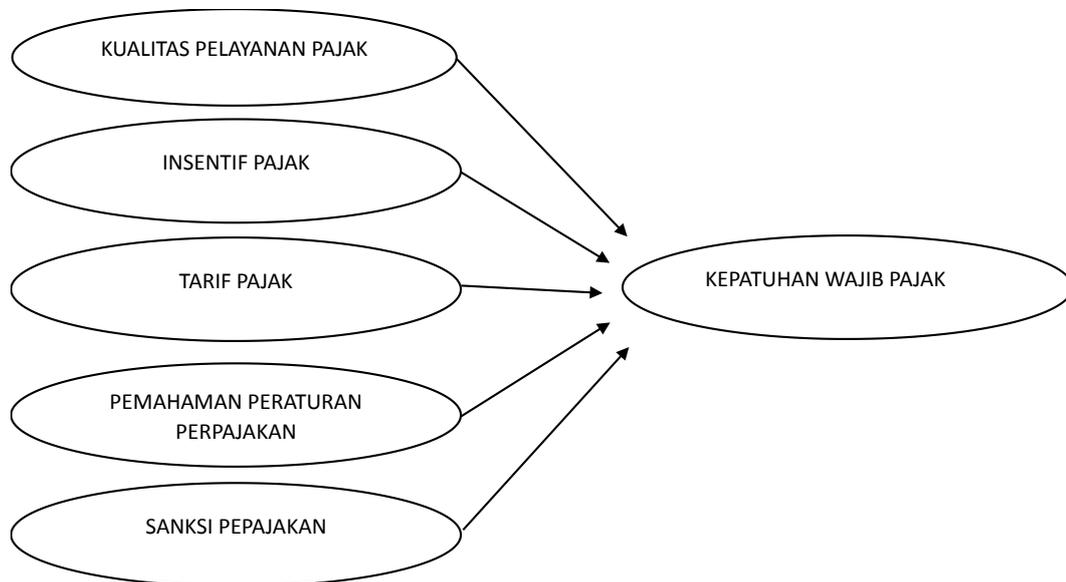
Prima Yulina dan Amries Rusli Tanjung (2018) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru. Hasil pengujian terhadap hipotesis penelitian menunjukkan bahwa dari sembilan hipotesis dalam penelitian ini, hanya ada 2 hipotesis yang tidak terbukti yaitu hipotesis 5 yaitu pengetahuan perpajakan dimoderasi Kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan hipotesis 7 yaitu pelayanan fiskus dimoderasi preferensi risiko Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu, 5 Hipotesis lagi terbukti berpengaruh.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Peneliti menggunakan informasi yang diperoleh dari hasil survei melalui kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak sebagai objek penelitian. Kemudian dilakukan uji hipotesis klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh atas pembayaran pajak oleh Wajib Pajak orang pribadi.

Gambaran umum kerangka pikir penelitian adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Gambaran Kerangka Pikir Penelitian



## 2.4 Hipotesis

Dalam menganalisa kepatuhan wajib pajak peneliti menggunakan beberapa variabel penguji diantaranya kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi pajak. Menurut A. Muru Yusuf (2005:163) hipotesis adalah kesimpulan sementara yang merupakan konstruksi pemikiran peneliti terhadap masalah penelitian. Hipotesis menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kebenaran dugaan tersebut harus dibuktikan melalui penelitian yang bersifat ilmiah. Dalam penelitian ini peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut.

### 2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan merupakan cara aparat pajak melayani wajib pajak, dengan pelayanan yang diberikan secara maksimal akan berkaitan pada tingkat kepatuhan wajib pajak (Asfa dan Meiranto, 2017). Halawa dan Saragih (2017)

menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang profesional dalam bekerja membuat wajib pajak merasa nyaman dan percaya dalam membayar kewajiban pajaknya sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Tene dkk (2017) menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Manado. Perlunya perbaikan dan peningkatan pelayanan dari petugas untuk memenuhi hak dan kewajibannya sehingga wajib pajak sadar untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik tingkat pelayanan maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya dan begitu juga sebaliknya. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

**H1: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

#### **2.4.2 Pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

Insentif pajak adalah pengampunan pajak yang merupakan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah untuk meringankan membayar pajak, di masa krisis, insentif pajak menjadi salah satu solusi terbaik untuk meningkatkan perekonomian dan untuk mendapatkan fasilitas pajak ini wajib pajak harus mematuhi tata cara pelaporan dan pembayaran pajak. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa pemberian fasilitas ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Ulfah Kartini (2018), menggunakan variabel fasilitas perpajakan berupa Tax Amnesty yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini adalah Tax Amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

**H2: Terdapat pengaruh Insentif pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

#### **2.4.3 Pengaruh tarif pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

Tarif pajak adalah suatu penetapan atau persentase berdasarkan undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak (Tawas dkk 2016). Suarni (2018) menyimpulkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu. Menurutnya besar kecilnya tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dikarenakan tarif pajak sudah ditetapkan oleh pemerintah yang harus dipatuhi, dan apabila melanggarnya akan dikenakan sanksi yang berlaku. Tarif pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada ketaatan wajib pajak orang pribadi. Semakin adil tarif pajak yang diberikan, akan semakin meningkat ketaatan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

**H3: Terdapat pengaruh tarif pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

#### **2.4.4 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

Proses di mana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan disebut pemahaman peraturan perpajakan. Apabila seseorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini menjadi dasar dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian dari (Widyantari et al., 2017) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kemampuan wajib pajak untuk melaporkan secara mandiri sudah cukup tinggi, sehingga semakin tinggi pemahaman akan pajak semakin tinggi juga kepatuhan atas kewajibannya pajaknya. Selain itu penelitian dari Wulandari (2020) juga menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Atas dasar pemahaman bagi wajib pajak dapat membantu dalam meningkatkan serta pengoptimalan kepatuhan wajib pajak. Pembayaran pajak tepat waktu serta pemahaman pajak dasar yang memadai bisa membuat kepatuhan semakin optimal, baik, serta meningkatnya pendapatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

**H4: Terdapat pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

#### **2.4.5 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak.**

Sanksi adalah hukuman bagi mereka yang melanggar aturan. Seperti halnya pajak yang merupakan pemungutan bersifat wajib, sehingga sanksi pajak dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Adanya sanksi perpajakan ini dirancang untuk membuat wajib pajak yang melanggar peraturan untuk membentuk kepatuhan wajib pajak. Atas dasar ini, diasumsikan bahwa sanksi pajak yang ketat akan membawa lebih banyak kerugian bagi wajib pajak, yang dapat menjadi pertimbangan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

Seperti yang dipaparkan dalam penelitian Ezer dan Ghazali (2017), bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Fajriyan dkk (2015) dan Kamil (2015) bahwa sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak membayar pajak adalah searah. Maknanya, semakin berat sanksi atau denda pajak yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam membayar pajak kepada Negara. Semakin rendah sanksi atau denda pajak yang diberikan maka semakin rendah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kepada Negara. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

**H5: Terdapat pengaruh sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**