

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

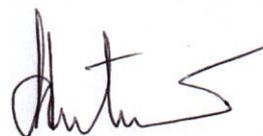
Makassar, April 2024

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

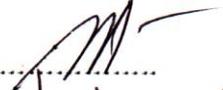
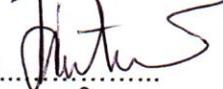
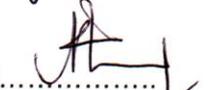
SKRIPSI

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

HALAMANSAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTARLAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
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
BAB III METODE PENELITIAN	36
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
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	76

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). 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.

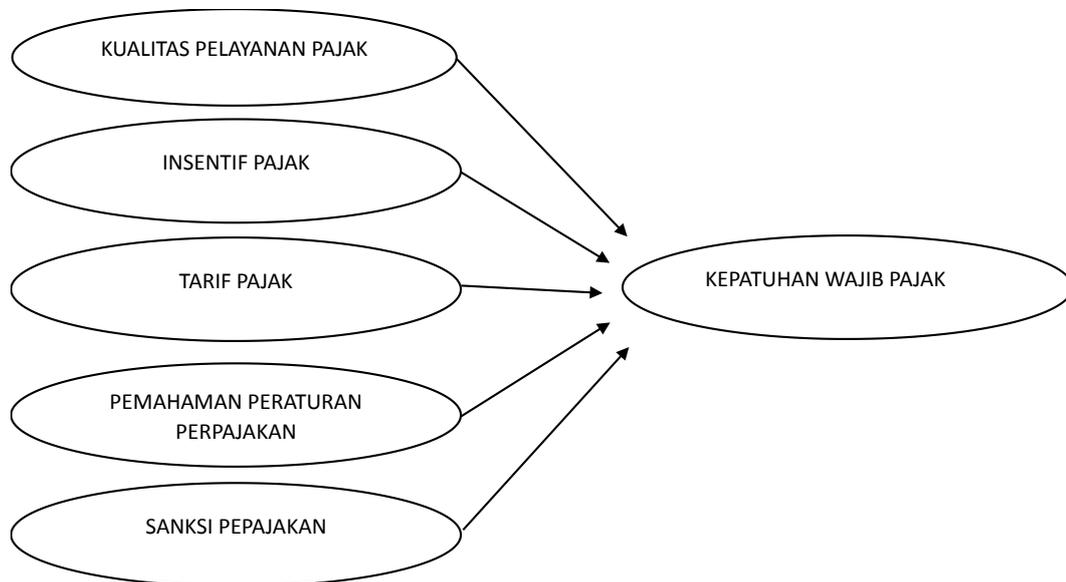
Prima Yulina dan Amries Rusli Tanjung (2018) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Resiko Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating di Kota Pekanbaru. Hasil pengujian 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 Ghozali (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

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana data bersumber dari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada nara sumber. Responden kuesioner diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap indikator yang terkait dengan variabel yang diuji. Responden menyatakan tingkat persetujuannya terhadap pernyataan berdasarkan lima pilihan skala berdasarkan skala likert. Skala likert merupakan ukuran penilaian berjenjang. Hasil pengumpulan data dari kuesioner akan dilakukan tahap pengolahan data menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari: uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah itu data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Langkah akhir dari penelitian ini adalah memberikan kesimpulan serta saran atas penelitian dan analisis yang telah dilakukan sehingga diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak terkait

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah Kabupaten Toraja Utara yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak.

3.2.2 Sampel

Metode pemilihan sampel yang akan digunakan adalah purposive sampling atau pengambilan sampel bersyarat berdasarkan kriteria dan pertimbangan yang ditetapkan oleh peneliti. Sugiyono (2016) menjelaskan syarat dan tujuan *purposive sampling* dibuat agar memperoleh sampel yang dapat mewakili sesuai dengan maksud penelitian.

Adapun kriteria yang ditetapkan dalam penentuan sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak yang memiliki NPWP
- b. Terdaftar sebagai Wajib Pajak orang pribadi di KPP Kabupaten Toraja utara.

Penentuan jumlah sample ditentukan dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sample minimum

N = Jumlah populasi

e = Margin error

Data penelitian ini diambil dari KPP Toraja Utara, yaitu data populasi wajib pajak orang pribadi efektif KPP Pratama palopo Wilayah Kerja Toraja Utara sejumlah 168.108 WPOP. Data yang dikumpulkan tersebut dihitung memakai rumus slovin, berikut ini rumus beserta contohnya:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{168.108}{1 + 168.108(0,14)^2}$$

$$n = \frac{168.108}{3.363}$$

$$n = 50$$

Perhitungan tersebut memperlihatkan jika jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian sejumlah 50 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif, dimana data bersumber dari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada nara sumber (Wajib Pajak).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan secara langsung dengan teknik kuesioner. Responden kuesioner diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap indikator yang terkait dengan variabel yang diuji.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2012), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajarisehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

3.5.1 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang obyek sosial (Umar, 2003). Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan memberikan skala pada setiap instrument sebagai berikut:

- a. SS merupakan jawaban Sangat Setuju diberi skor 5.
- b. S merupakan jawaban Setuju diberi skor 4.
- c. N merupakan jawaban Netral diberi skor 3.

- d. TS merupakan jawaban Tidak Setuju diberi skor 2.
- e. STS merupakan jawaban Sangat Tidak Setuju diberi skor 1.

3.5.2 Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Indriantoro dan Supomo, 2009: 63). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak (X1), Insentif Pajak (X2), Tarif Pajak (X3), Pemahaman Peraturan Perpajakan (X4), dan Sanksi Pajak (X5) yang dinyatakan dalam skor total hasil pengukuran pernyataan responden mengenai pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang telah dilaksanakan diruang lingkup KPP Pratama Palopo Wilayah Kerja Toraja Utara.

3.5.2.1 Pemahaman peraturan perpajakan (X4)

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Nur Hidayati (2008), salah satu penyebab rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak. Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak. Pemahaman wajib pajak mengenai aturan dan Ketentuan Perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan kepatuhan pajak. Informasi yang dimiliki wajib pajak akan mempengaruhi mereka terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin banyak informasi yang mereka ketahui maka akan membantu mereka untuk bisa memberikan tanggapan. Tingkat pemahaman peraturan perpajakan yang dimiliki wajib pajak akan mempengaruhi keputusan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pernyataan mengenai pemahaman pajak bersumber pada penelitian yang dilakukan oleh Susianti (2006) dan Sutanto (2009).

3.5.2.2 Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Lan, 2003 dalam Hardiyansyah, 2011).

Menurut Hardiyansyah (2011), kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan karena berhadapan langsung dengan publik, sehingga petugas tersebut harus memiliki profesionalisme serta memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat.

Ni Luh dalam Rustyaningsih (2011) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak). Pernyataan mengenai kualitas pelayanan bersumber pada penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) dan Maharia (2011).

3.5.2.3 Insentif Pajak (X2)

Insentif pajak merupakan sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang untuk kegiatan yang berkualitas, dinamakan insentif pajak.

Selama pandemi ini, pemerintah memberikan insentif berupa pengurangan tarif pajak yaitu *corporate income tax* (Pajak Penghasilan Badan), serta insentif Pajak Penghasilan pasal 21 ditanggung oleh pemerintah. Pemberian

ini diberikan di tengah pandemi Covid-19 yang kian mengkhawatirkan sektor perekonomian, dan sangat penting bagi sektor pajak di Indonesia. Tujuannya dimaksudkan untuk memulihkan penerimaan pajak dan supaya seluruh Wajib Pajak tidak menunggak atau menghindari pajak.

3.5.2.4 Tarif Pajak (X3)

Menurut Ayu (2009) tarif pajak adalah presentase perhitungan yang harus dibayar oleh wajib pajak. Penentuan mengenai pajak yang terutang sangat ditentukan oleh tarif pajak dari berbagai jenis pajak, baik dari pajak pusat maupun pajak daerah. Sebenarnya tarif pajak masih tergolong kedalam ketentuan materil di hukum pajak bersama-sama dengan wajib pajak dan objek pajak. Keberadaan tarif pajak digunakan untuk menghitung pajak terhutang. Meskipun tarif pajak digunakan untuk mengetahui jumlah pajak terhutang, tidak berarti mengesampingkan fungsi hukum pajak yang berupa keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum.

3.5.2.5 Sanksi Perpajakan (X5)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Selain itu, sanksi perpajakan juga dapat digunakan sebagai alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma (Mardiasmo, 2011). Sanksi perpajakan dibedakan menjadi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa denda, bunga dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma pajak dipatuhi

3.5.3 Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi

oleh variabel independen (Indriantoro dan Supomo, 2009). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP).

Menurut Rustiyaningsih (2011), kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana Wajib Pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kepatuhan dalam perpajakan dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal dapat dilihat dari kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan SPT. Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan dalam Undang- Undang Perpajakan. Pernyataan mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) bersumber pada penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2006).

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi dasar dan asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi linier. Uji-uji asumsi ini meliputi:

3.6.2 Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu mempunyai distribusi yang normal. Dalam penelitian ini untuk menguji normalitas residual digunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut (Ghozali, 2005 dalam Wulandari, 2011):

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Dalam pengujian hipotesis, kriteria untuk menolak atau menerima H_0 adalah jika $P\text{-value} < \alpha$, maka H_0 ditolak Jika $P\text{-value} \geq \alpha$, maka H_0 diterima

3.6.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar-variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance value. Batas dari VIF adalah 10 dan nilai tolerance value $\leq 0,1$. Jika nilai $VIF \geq 10$ dan nilai tolerance value $\leq 0,1$, maka terjadi multikolinieritas.

3.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot.

Menurut Nugroho (2005) dalam Wulandari (2011), analisis pada gambar scatterplot yang menyatakan model regresi linier tidak terdapat heterokedastisitas jika:

- a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0;
- b. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja;
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali;
- d. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dipilih. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + E$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Insentif Pajak

X3 = Tarif Pajak

X4 = Pemahaman Peraturan Perpajakan

X5= Sanksi Perpajakan

E = Error atau kesalahan

3.6.6 Uji Hipotesis

Hasil dari uji normalitas akan menentukan metode pengujian hipotesis yang akan digunakan. Apabila setelah dilakukan uji normalitas data terdistribusi secara normal maka metode uji hipotesis yang akan dipakai adalah metode *Paired Sample T-Test* atau metode Uji-T Sampel Berpasangan. Sebaliknya akan menggunakan metode *Wilcoxon Signed Rank Test* apabila data terdistribusi tidak normal.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

4.1.1. Deskripsi Data Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo hingga bulan November 2023, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) efektif yang tercatat sebesar 16.521. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin*, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 50 WP OP. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada WP OP yang berada di KPP Pratama Palopo.

Kuesioner yang disebarakan kepada WP OP berjumlah 58 kuesioner. Namun dari 58 kuesioner yang disebarakan hanya 50 kuesioner yang dikembalikan dan terisi lengkap, sedangkan 8 kuesioner tidak terisi lengkap dan dianggap cacat sehingga tidak dapat digunakan dalam penelitian.

4.1.2. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Insentif Pajak, Tarif pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan terhadap wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di masa pandemi. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pajak, insentif pajak, tarif pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan dalam kepatuhan membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo wajib pajak perorangan Kabupaten Toraja Utara. Dalam penelitian ini, data diambil dari data kuisoner responden. Karakteristik

responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Tujuannya adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dikelompokkan menurut umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jumlah pendapatan bidang pekerjaan, kepemilikan NPWP. Peneliti mengobservasi 50 orang sample untuk dijadikan penelitian.

4.1.3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan karakteristik jenis kelamin pada responden wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	Persen
Laki – Laki	29	58%
Perempuan	21	42 %
Jumlah	50	100%

Dari tabel diketahui bahwa banyak responden dari kalangan laki-laki sejumlah 29 orang dengan presentase 58%.

4.1.4. Karakteristik Usia Responden

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan karakteristik usia pada responden wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo wilayah kerja Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persen
< 25 Tahun	5	10 %
25 – 35 Tahun	16	32%
36 – 45 Tahun	20	40%
>45 Tahun	9	18%
Jumlah	50	100%

Dari tabel diketahui bahwa presentase tertinggi pada responden usia 36 – 45 tahun dengan presentase 40%.

4.1.5. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan karakteristik pendidikan terakhir pada responden wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo Kabupaten wilayah kerja Toraja Utara dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan	Responden	Persen
SD	2	4%
SMP	6	12%
SMA/SMK	14	28%
D3	18	36%
S1/D4	8	16%
S2	2	4%
Jumlah	50	100%

Dari tabel diketahui bahwa jumlah responden paling banyak di tingkat pendidikan D3 dengan presentase 36%

4.1.6. NPWP

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan karakteristik kepemilikan NPWP pada responden wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Palopo Kabupaten wilayah kerja Toraja Utara dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Kepemilikan NPWP

Kepemilikan NPWP	Reponden	Persen
Punya	50	100%
Tidak Punya	0	0%
Jumlah	50	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa semua responden telah memiliki NPWP.

4.1.7. Bidang Pekerjaan

Berdasarkan hasil data penelitian didapatkan karakteristik bidang pekerjaan pada responden wajib pajak perorangan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo wilayah kerja Kabupaten Toraja Utara dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Bidang Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persen
Pemerintahan	15	30%
Usaha Furniture	5	10%
Karyawan Swata	18	36%
Wiraswasta	6	12%
Usaha Kuliner	4	8%
Wiraswata	2	4%
Lainnya	0	0%
Jumlah	50	100%

Dari tabel diatas diketahui bahwa banyak responden dengan pekerjaan karyawan swasta presentase 36%.

4.2 Diskripsi Variabel

Survey ini menggunakan skala pengukuran dengan skala likert dengan bobot tertinggi disetiap pertanyaan adalah 5 (lima) dan bobot terendah adalah 1

(satu) dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Dimana setiap item pertanyaan diukur berdasarkan kategori standar penilaian rata-rata pada tabel berikut.

Tabel 4. 6 Standar Penilaian

Rata-rata Skor	Penilaian
1,00-1,80	Sangat tidak Setuju
1,81-2,61	Tidak Setuju
2,62-3,42	Netral
3,43-4,23	Setuju
4,24-5,00	Sangat Setuju

Berdasarkan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variabel*) dan variabel terkait (*dependent variabel*) Ridwan (2004). Adapun penjelasannya sebagai berikut: Variabel Bebas (*independent Variabel*). Menurut Sugiyono (2014), bahwa definisi variabel bebas adalah sebagai berikut: "Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)." Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X1), intensif pajak (X2), tarif pajak (X3), pemahaman pajak (X4) dan sanksi pajak (X5). Sedangkan yang menjadi Variabel terikat adalah kepatuhan wajib pajak (Y) mendefinisikan berikut. Kualitas Pelayanan mengartikan bahwa suatu pelayanan kepada wajib pajak yang diberikan ke pegawai apakah berdampak dalam kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Intensif pajak, dengan adanya persenan intensif pajak akankah mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan pembayaran pajak. Tarif pajak, besarnya pajak dapatkah mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak. Pemahaman pajak, dengan pemahaman peraturan pajak yang dimiliki wajib pajak apakah mendorong dalam kepatuhan membayar pajak. Dengan sanksi sanksi yang diberikan oleh pemerintah akankah wajib pajak enggan dalam

kepatuhan membayar pajak.

4.2.1. Kualitas Pelayanan (X1)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan KPP Pratama Palopo (X1) di jelaskan pada Tabel 4.7 dibawah ini:

Tabel 4. 7 Hasil jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0	0	0	6	12%	21	42%	23	46%	4,34
X1.2	0	0	0	0	7	14%	17	34%	26	52%	4,38
X1.3	0	0	0	0	6	12%	22	44%	22	44%	4,32
X1.4	0	0	0	0	8	16%	19	38%	23	46%	4,30
X1.5	0	0	0	0	6	12%	19	38%	25	50%	4,38
X1.6	0	0	0	0	7	14%	23	46%	20	40%	4,26
X1.7	0	0	0	0	6	12%	25	50%	19	38%	4,26
X1.8	0	0	0	0	8	16%	20	40%	22	44%	4,28
Rata-rata											4,315

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan :

1. X1.1 = Petugas pajak responsif dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.
2. X1.2 = Petugas pajak dengan sigap menindaklanjuti pengaduan dari wajib pajak.
3. X1.3 = Petugas pajak Tepat waktu dan cepat tanggap dalam persoalan yang dihadapi wajib pajak.
4. X1.4 = Petugas pajak ramah memiliki etika kesopanan yang baik dalam pelayanan.

5. X1.5 = Petugas pajak menyampaikan informasi yang relevan terhadap penanganan wajib pajak.
6. X1.6 = Petugas pajak memiliki penguasaan materi di bidang perpajakan sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal.
7. X1.7 = Petugas pajak profesional dalam menjaga kerahasiaan data wajib pajak.
8. X1.8 = Fasilitas gedung perpajakan tersedia dengan baik dan nyaman.

Dari Tabel 4.7 Hasil jawaban responden variabel kualitas pelayanan KPP Palopo (X1) pada pertanyaan X1.1 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju 21 orang (42%), menjawab sangat setuju 23 orang (46%) dengan rata-rata skor 4,34. Pada pertanyaan X1.2 responden menjawab netral sebanyak 7 orang (14%), menjawab setuju 17 orang (34%) dan menjawab sangat setuju 26 orang (52%) dengan rata-rata 4,38. Pada pertanyaan X1.3 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju 22 orang (44%), menjawab sangat setuju 22 orang (44%) dengan rata-rata skor 4,32. Pada pertanyaan X1.4 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju 19 orang (38%), menjawab sangat setuju 23 orang (46%) dengan rata-rata skor 4,30. Pada pertanyaan X1.5 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju 19 orang (38%), menjawab sangat setuju 25 orang (50%) dengan rata-rata skor 4,38. Pada pertanyaan X1.6 responden menjawab netral sebanyak 7 orang (14%), menjawab setuju 23 orang (46%), menjawab sangat setuju 20 orang (40%) dengan rata-rata skor 4,26. Pada pertanyaan X1.7 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju 25 orang (50%), menjawab sangat setuju 19 orang (38%) dengan rata-rata skor 4,26. Pada pertanyaan X1.8 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju 20 orang (40%), menjawab sangat setuju 22 orang (44%) dengan rata-rata

skor 4,28. Diketahui bahwa rata-rata tertinggi pada pertanyaan X1.2 dengan artian pada pertanyaan ini responden lebih banyak berpendapat sangat setuju dengan kesigapan petugas dalam melayani wajib pajak.

4.2.2. Intensif Pajak (X2)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel intensif pajak yang diberikan KPP Pratama Palopo (X2) di jelaskan pada Tabel 4.8 dibawah ini:

Tabel 4. 8 Hasil Responden terhadap Intensif Pajak

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0	0	0	4	8%	29	58%	17	34%	4,26
X2.2	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
X2.3	0	0	0	0	5	10%	21	42%	24	48%	4,38
X2.4	0	0	0	0	6	12%	27	54%	17	34%	4,22
X2.5	0	0	0	0	6	12%	18	36%	26	52%	4,40
X2.6	0	0	0	0	6	12%	26	52%	18	36%	4,24
X2.7	0	0	0	0	5	10%	27	54%	18	36%	4,26
X2.8	0	0	0	0	5	10%	14	28%	31	62%	4,52
Rata-rata											4,34

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan:

1. X2.1 = Saya memahami bahwa insentif pajak diberikan kepada wajib pajak yang memenuhi kriteria dari kantor pajak.
2. X2.2 = Insentif pajak diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak yang berdampak Covid – 19 .
3. X2.3 = Insentif pajak membantu dalam meringankan pembayaran pajak.

4. X2.4 = Dengan adanya intensif pajak menjadikan saya patuh dan tepat waktu dalam pembayaran pajak.
5. X2.5 = Intensif pajak mendorong saya untuk patuh dalam pembayaran pajak.
6. X2.6 = Dengan adanya Intensif pajak meningkatkan kesadaran dalam pembayaran pajak.
7. X2.7 = Dengan adanya Intensif pajak tidak ada penunggakan dalam pembayaran pajak saya.
8. X2.8 = Intensif pajak hanya berlangsung pada saat wabah Covid 19.

Dari tabel 4.8 hasil jawaban responden variabel intensif pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Palopo (X2). Pada pertanyaan X2.1 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 29 orang (58%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (34%) dengan rata-rata 4,26 . Pada pertanyaan X2.2 responden menjawab netral sebanyak 3 orang (6%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,42. Pada pertanyaan X2.3 responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 21 orang (42%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,38. Pada pertanyaan X2.4 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 27 orang (54%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (34%) dengan rata-rata 4,22. Pada pertanyaan X2.5 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 18 orang (36%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (52%) dengan rata-rata 4,40. Pada pertanyaan X2.6 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 26 orang (52%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (36%) dengan rata-rata 4,24. Pada pertanyaan X2.7

responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 27 orang (54%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (36%) dengan rata-rata 4,26 . Pada pertanyaan X2.8 Responden menjawab Netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 14 orang (28%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang (62%) dengan rata-rata 4,52. Dari hasil membuktikan bahwa responden sangat setuju bahwa intensif pajak berlangsung pada saat wabah meringankan dalam beban tanggungan di masa pandemi. Karena terlihat pada rata-rata yang tertinggi.

4.2.3. Tarif Pajak (X3)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel tarif pajak yang diberikan KPP Pratama Palopo (X3) di jelaskan pada Tabel 4.9 dibawah ini:

Tabel 4. 9 Hasil Responden terhadap tarif Pajak yang diberikan KPP Pratama Palopo.

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	0	0	0	0	7	14%	24	48%	19	38%	4,24
X3.2	0	0	0	0	8	16%	20	40%	22	44%	4,28
X3.3	0	0	0	0	4	8%	22	44%	24	48%	4,40
X3.4	0	0	0	0	6	12%	19	38%	25	50%	4,38
X3.5	0	0	0	0	5	10%	23	46%	22	44%	4,34
X3.6	0	0	0	0	6	12%	23	46%	21	42%	4,30
X3.7	0	0	0	0	8	16%	27	54%	15	30%	4,14
X3.8	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
Rata-rata											4,31

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan :

1. X3.1 = Saya memahami bahwa tarif pajak merupakan standar

pemungutan pajak diatur dalam UU PPh pasal 17 ayat (1) UU PPh.

2. X3.2 = Saya akan kooperatif dalam menyampaikan penghasilan saya dan patuh dalam pembayaran pajak.
3. X3.3 = Tarif pajak yang saya terima sudah sesuai dengan apa yang tertuang dalam UU.
4. X3.4 = Dengan tarif pajak yang diberikan kepada saya pelaporan pajak menjadi lebih mudah.
5. X3.5 = Saya merasa adil dengan tarif pajak yang diberikan kepada saya.
6. X3.6 = Tarif pajak disesuaikan dengan pendapatan yang saya terima dan sesuai Undang undang perpajakan.
7. X3.7 = Tarif pajak sinkron dengan apa yang diberikan negara terhadap fasilitas fasilitas negara yang saya rasakan.
8. X3.8 = Tarif pajak menjadikan kesadaran saya akan patuh dalam pembayaran pajak.

Dari tabel 4.9 hasil jawaban responden variabel tarif pajak yang diberikan oleh KPP Pratama Palopo (X3). Pada pertanyaan X3.1 responden menjawab netral sebanyak 7 orang (14%), menjawab setuju sebanyak 24 orang (48%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) dengan rata-rata 4,24. Pada pertanyaan X3.2 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju sebanyak 20 orang (40%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44%) dengan rata-rata 4,28. Pada pertanyaan X3.3 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,40. Pada pertanyaan X3.4 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 19 orang (38%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (50%) dengan rata-rata 4,38. Pada pertanyaan X3.5

responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44%) dengan rata-rata 4,34. Pada pertanyaan X3.6 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang (42%) Dengan rata-rata 4,3. Pada pertanyaan X3.7 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju sebanyak 27 orang (54%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 15 orang (30%) dengan rata-rata 4,14 . Pada pertanyaan X3.8 responden menjawab netral sebanyak 3 orang (6%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,42. Dari hasil membuktikan bahwa rata-rata terbanyak responden sangat setuju bahwa tarif pajak menjadikan kesadaran dalam kepatuhan membayar pajak.

4.2.4. Pemahaman Peraturan perpajakan (X4)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel pemahaman peraturan perpajakan (X4) di jelaskan pada Tabel 4.10 dibawah ini:

Tabel 4. 10 Hasil Responden terhadap Pemahaman Peraturan Perpajakan.

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X4.1	0	0	0	0	9	18%	22	44%	19	38%	4,20
X4.2	0	0	0	0	4	8%	26	52%	20	40%	4,32
X4.3	0	0	0	0	8	16%	23	46%	19	38%	4,22
X4.4	0	0	0	0	4	8%	24	48%	22	44%	4,36
X4.5	0	0	0	0	4	8%	22	44%	24	48%	4,40
X4.6	0	0	0	0	7	14%	23	46%	20	40%	4,26
X4.7	0	0	0	0	5	10%	26	52%	19	38%	4,28
X4.8	0	0	0	0	6	12%	20	40%	24	48%	4,36
Rata-rata											4,30

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan :

1. X4.1 = Saya memahami bahwa setiap warga negara wajib membayar pajak yang diatur oleh Undang-Undang.
2. X4.2 = Saya memahami penundaan dan mengurangi jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan dapat merugikan kelangsungan Negara.
3. X4.3 = Saya mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP karena penghasilan yang saya dapatkan melebihi PTKP.
4. X4.4 = Wajib pajak yang mendaftarkan NPWP memiliki kewajiban untuk menghitung, membayarkan dan melaporkan pajak yang terutang di kantor Perpajakan.
5. X4.5 = Pajak yang dibayarkan sesuai dengan UU perpajakan maka harus di taati.
6. X4.6 = Wajib pajak transparan dalam menyampaikan informasi penghasilan agar pajak dapat terhitung sesuai dengan UU.
7. X4.7 = Saya bias menjelaskan pertarutan mengenai pembayaran dan pelaporan SPT.
8. X4.8 = Saya memahami tata cara pendafran NPWP, melakuka pembayaran pajak melalui *e-billing* dan pelaporan pajak melalui *e-filling* dari *website*.

Dari tabel 4.10 hasil jawaban responden variabel pemahaman peraturan perpajak yang diberikan oleh KPP Pratama Palopo (X4). Pada pertanyaan X4.1 responden menjawab netral sebanyak 9 orang (18%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) dengan rata-rata 4,20 . Pada pertanyaan X4.2 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 26 orang (52%), dan menjawab sangat

setuju sebanyak 20 orang (40%) dengan rata-rata 4,32. Pada pertanyaan X4.3 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) dengan rata-rata 4,22. Pada pertanyaan X4.4 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 24 orang (48%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44%) dengan rata-rata 4,36. Pada pertanyaan X4.5 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,40. Pada pertanyaan X4.6 responden menjawab netral sebanyak 7 orang (14%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (40%) dengan rata-rata 4,26. Pada pertanyaan X4.7 responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 26 orang (52%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) dengan rata-rata 4,28 . Pada pertanyaan X4.8 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 20 orang (40%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,36. Dari hasil membuktikan bahwa rata-rata terbanyak responden sangat setuju bahwa pajak yang dibayarkan sesuai dengan UU perpajakan maka harus di taati.

4.2.5. Sanksi Pajak (X5)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel sanksi pajak (X5) di jelaskan pada Tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4. 11 Hasil Responden terhadap Sanksi Pajak.

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X5.1	0	0	0	0	5	10%	23	46%	22	44%	4,34
X5.2	0	0	0	0	3	6%	21	42%	26	52%	4,46
X5.3	0	0	0	0	1	2%	29	58%	20	40%	4,38
X5.4	0	0	0	0	2	4%	28	56%	20	40%	4,36
X5.5	0	0	0	0	5	10%	22	44%	23	46%	4,36
X5.6	0	0	0	0	6	12%	22	44%	22	44%	4,32
X5.7	0	0	0	0	0	0%	25	50%	25	50%	4,50
X5.8	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
Rata-rata											4,39

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan :

1. X5.1 = Saya memahami bahwa pelanggaran dalam perpajakan diatur dalam UU perpajakan yang berlaku.
2. X5.2 = Saya memahami sanksi sanksi pajak berdasarkan kesalahan wajib pajak.
3. X5.3 = Saya memahami pajak diperuntukkan untuk kesejahteraan rakyat dan kemajuan negara
4. X5.4 = Besarnya sanksi pajak sesuai dengan besarnya kesalahan wajib pajak.
5. X5.5 = Sanksi pajak meningkatkan kepatuhan dan ketepatan dalam pembayaran pajak
6. X5.6 = Sanksi pajak untuk mendisiplinkan wajib pajak.
7. X5.7 = Saya akan berusaha untuk tertib pajak agar terhindar dari sanksi pajak.
8. X5.8 = Saya mendukung dengan adanya sanksi pajak untuk mewujudkan

ketertiban pajak.

Dari tabel 4.11 hasil jawaban responden variabel sanksi perpajakan yang diberikan oleh KPP Pratama Palopo (X5). Pada pertanyaan X5.1 responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44%) dengan rata-rata 4,34 . Pada pertanyaan X5.2 responden menjawab netral sebanyak 3 orang (6%), menjawab setuju sebanyak 21 orang (42%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang (52%) dengan rata-rata 4,46. Pada pertanyaan X5.3 responden menjawab netral sebanyak 1 orang (2%), menjawab setuju sebanyak 29 orang (58%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (40%) dengan rata-rata 4,38. Pada pertanyaan X5.4 responden menjawab netral sebanyak 2 orang (4%), menjawab setuju sebanyak 28 orang (56%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (40%) dengan rata-rata 4,36. Pada pertanyaan X5.5 responden menjawab netral sebanyak 5 orang (10%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang (46%) dengan rata-rata 4,36. Pada pertanyaan X5.6 responden menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang (44%) dengan rata-rata 4,32. Pada pertanyaan X5.7 responden menjawab setuju sebanyak 25 orang (50%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang (50%) Dengan rata-rata 4,50 . Pada pertanyaan X5.8 responden menjawab netral sebanyak 3 orang (6%), menjawab setuju sebanyak 23 orang (46%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang (48%) dengan rata-rata 4,42. Dari hasil membuktikan bahwa rata-rata terbanyak responden sangat setuju bahwa Saya memahami sanksi sanksi pajak berdasarkan kesalahan wajib pajak.

4.2.6. Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Distribusi frekuensi jawaban responden mengenai pertanyaan variabel kepatuhan wajib pajak (Y) di jelaskan pada Tabel 4.12 dibawah ini:

Tabel 4. 12 Hasil Responden terhadap Pemahaman Peraturan Perpajakan.

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	0	0	0	0	7	14%	26	52%	17	34%	4,20
Y2	0	0	0	0	8	16%	24	48%	18	36%	4,20
Y3	0	0	1	2%	6	12%	24	48%	19	38%	4,22
Y4	0	0	0	0	14	28%	22	44%	14	28%	4,00
Y5	0	0	0	0	8	16%	26	52%	16	32%	4,16
Y6	0	0	0	0	4	8%	30	60%	16	32%	4,24
Y7	0	0	0	0	3	6%	31	62%	16	32%	4,26
Y8	0	0	0	0	4	8%	27	54%	19	38%	4,30
Rata-rata											4,30

STS= Sangat Tidak Setuju, TS= Tidak Setuju, N=Netral, S= Setuju, SS=Sangat Setuju

Keterangan :

1. Y1 = Saya mempunyai NPWP sebagai bentuk kepatuhan dalam pembayaran pajak.
2. Y2 = Saya transparan dalam penghasilan dan terbuka dalam hal perpajakan.
3. Y3 = Saya membayar pajak sesuai dengan tarif yang telah diberikan kepada saya.
4. Y4 = Saya tidak melakukan penundaan dalam pembayaran pajak sehingga menimbulkan penunggakan.
5. Y5 = Saya mengisi SPT dengan kooperatif.
6. Y6 = Pajak yang saya bayarkan telah saya hitung dengan benar.
7. Y7 = Dalam pembayaran pajak tidak ada keraguan yang ada dalam benak

saya.

8. Y8 = Ketepatan waktu dalam membayar pajak akan menghindari sanksi.

Dari tabel 4.12 hasil jawaban responden variabel kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palopo (Y). Pada pertanyaan Y1 responden menjawab netral sebanyak 7 orang (14%), menjawab setuju sebanyak 26 orang (52%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang (34%) dengan rata-rata 4,20 . Pada pertanyaan Y2 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju sebanyak 24 orang (48%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang (36%) Dengan rata-rata 4,20. Pada pertanyaan Y3 responden menjawab tidak setuju sebanyak 1 orang (2%), menjawab netral sebanyak 6 orang (12%), menjawab setuju sebanyak 24 orang (48%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) Dengan rata-rata 4,22. Pada pertanyaan Y4 responden menjawab netral sebanyak 14 orang (28%), menjawab setuju sebanyak 22 orang (44%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang (28%) dengan rata-rata 4,00. Pada pertanyaan Y5 responden menjawab netral sebanyak 8 orang (16%), menjawab setuju sebanyak 26 orang (52%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (32%) dengan rata-rata 4,16. Pada pertanyaan Y6 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 30 orang (60%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (32%) dengan rata-rata 4,24. Pada pertanyaan Y7 responden menjawab netral sebanyak 3 orang (6%), menjawab setuju sebanyak 31 orang (62%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang (32%) dengan rata-rata 4,26 . Pada pertanyaan Y8 responden menjawab netral sebanyak 4 orang (8%), menjawab setuju sebanyak 27 orang (54%), dan menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang (38%) dengan rata-rata 4,30. Dari hasil memnbuktikan bahwa rata-rata terbanyak responden sangat setuju bahwa Ketepatan waktu dalam membayar pajak akan menghindari sanksi.

4.3 Hasil Pengujian Instrumen

4.3.1 Uji Normalitas

Berdasarkan hasil uji Normalitas *K-S/Kolmogorov Smirnov* pada gambar 4.1 diketahui nilai *asympt.Sig (2-tailed)* variabel kualitas pelayanan (X1) $0,077 > 0,005$ variabel intensif pajak (X2) $0,200 > 0,005$ variabel tarif pajak (X3) $0,065 > 0,005$ variabel pemahaman pajak (X4) $0,200 > 0,005$ variabel sanksi pajak (X5) $0,075 > 0,005$ dan variabel kepatuhan pajak (Y) $0,134 > 0,005$ maka terdistribusi normal.

Gambar 4. 1 Hasil SPSS Normalitas

		Kualitas Pelayanan	Insentif Pajak	Tarif Pajak	Pemahaman Pajak	Sanksi Pajak	Kepatuhan Pajak
N		50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34.52	34.70	34.50	34.40	35.14	33.58
	Std. Deviation	1.930	1.992	1.992	2.347	1.852	1.918
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.103	.121	.106	.119	.113
	Positive	.102	.103	.121	.099	.091	.113
	Negative	-.118	-.100	-.119	-.106	-.119	-.107
Test Statistic		.118	.103	.121	.106	.119	.113
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 ^c	.200 ^{e,d}	.065 ^c	.200 ^{e,d}	.075 ^c	.134 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

4.3.2 Uji Multikolinearitas

Dalam pengujian ini bertujuan untuk menguji dalam model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Dari gambar 4.2 hasil spss uji multikolinearitas didapatkan nilai toleransi di semua variabel lebih dari 0,1 hal ini membuktikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Karena syarat dari tidak terjadinya multikolinearitas adalah nilai tolerance diatas 0,1. Jika berdasarkan nilai VIF syaratnya lebih kecil dari 10 diketahui dari hasil uji semua variabel bebas nilai

VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Gambar 4. 2 Hasil SPSS Uji Multrikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.967	11.501		2.519	.015		
	Kualitas Pelayanan	-.073	.162	-.074	-.451	.654	.775	1.291
	Insentif Pajak	-.062	.140	-.065	-.447	.657	.978	1.022
	Tarif Pajak	.297	.147	.309	2.028	.049	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	.046	.140	.056	.326	.746	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.072	.159	-.069	-.450	.655	.868	1.152

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Dalam pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke yang lain. Jika nilai sig. > 0,05 maka kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Jika nilai sig. < 0,05 maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Dalam hasil uji dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan (X1) nilainya 0,832 insentif pajak (X2) nilainya 0,605 tarif pajak (X3) 0,059 pemahaman pajak (X4) 0,360 dan sanksi pajak (X5) 0,012 yang kurang dari 0,005 adalah sanksi pajak sehingga sanksi pajak terjadi heteroskedastisitas. Yang baik adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.860	5.560		2.673	.011		
	Kualitas Pelayanan	-.017	.078	-.032	-.214	.832	.775	1.291
	Insentif Pajak	.035	.067	.070	.522	.605	.978	1.022
	Tarif Pajak	-.138	.071	-.274	-1.941	.059	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	-.063	.068	-.147	-.925	.360	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.202	.077	-.375	-2.622	.012	.868	1.152

a. Dependent Variable: Abs_RES

4.3.4 Uji Regresi Linear

Uji regresi linear ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikansi jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel x tidak berpengaruh terhadap variabel Y sedangkan jika nilai Sig. < 0,05 maka, Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Berdasarkan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel jika nilai t hitung > t tabel artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, jika t hitung < t tabel maka variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Gambar 4. 4 Uji Regresi Linear data t

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.967	11.501		2.519	.015		
	Kualitas Pelayanan	-.073	.162	-.074	-.451	.654	.775	1.291
	Insentif Pajak	-.062	.140	-.065	-.447	.657	.978	1.022
	Tarif Pajak	.297	.147	.309	2.028	.049	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	.046	.140	.056	.326	.746	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.072	.159	-.069	-.450	.655	.868	1.152

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Dari hasil diketahui bahwa nilai Sig. yang bernilai lebih kecil dari 0,05 adalah variabel tarif pajak dalam hal ini maka tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

$$t \text{ table} = t \left(\frac{\alpha}{2}; n - k - 1 \right) = t (0,025 ; 44) = 2,0154$$

Dari nilai t table didapatkan tarif pajak bernilai 2,028 artinya adalah lebih besar dari t hitung maka berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + E$$

$$Y = 28,967 - 0,073X_1 - 0,062X_2 + 0,297X_3 + 0,046X_4 - 0,72X_5 + E$$

4.3.5 Uji Hipotesis

4.3.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

Hasil dari uji hipotesis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,654 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 atau ($0,654 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Dengan begitu, **hipotesis pertama (H1) yaitu “Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak” ditolak**. Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan hasil penelitian Bahri dkk (2018) serta Ningsih dan Rahayu (2015). Hasil penelitian Bahri dkk (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Begitu pula dengan hasil penelitian Ningsih dan Rahayu (2015), kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan pajak masih belum dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan keawajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan dari petugas pajak yang belum dapat memberikan rasa kepuasan kepada Wajib Pajak.

4.3.5.2 Pengaruh Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

Hasil dari uji hipotesis pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel kualitas pelayanan pajak sebesar 0,657 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 atau ($0,657 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Dengan begitu, **hipotesis kedua (H2) yaitu “Terdapat pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak” ditolak**. Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan hasil penelitian Arisandy (2017) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini disebabkan karena mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas insentif pajak dinilai menguntungkan tetapi masih banyak yang belum tau syarat memperoleh fasilitas insentif pajak.

4.3.5.3 Pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

Hasil dari uji hipotesis pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel tarif pajak sebesar 0,049 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 atau ($0,049 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Dengan begitu, **hipotesis ketiga (H3) yaitu “Terdapat pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak” diterima**. Tarif pajak menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tarif pajak yang dikenakan kepada wajib pajak, maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, penetapan tarif pajak harus disesuaikan dengan keadaan dan diberlakukan secara adil, agar dapat memotivasi masyarakat dalam memenuhi

kewajiban perpajakan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ilham dan Ulfah, 2022) yang menyatakan bahwa variabel tarif pajak memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun juga pada penelitian oleh (Dewi dkk 2020) yang juga memiliki hasil penelitian yang menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.3.5.4 Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

Hasil dari uji hipotesis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel Pemahaman peraturan perpajakan sebesar 0,746 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 atau ($0,746 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Dengan begitu, **hipotesis keempat (H4) yaitu “Terdapat pengaruh Pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak” ditolak.** Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian oleh Widyantari dkk (2017) dan Wulandari (2020) yang menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kurangnya pemahaman peraturan perpajakan ini disebabkan karena kurangnya proses sosialisasi mengenai peraturan perpajakan yang dilakukan petugas yang menyebabkan wajib pajak di Kabupaten Toraja Utara rata-rata memiliki pemahaman tentang perpajakan yang rendah.

4.3.5.5 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak

Hasil dari uji hipotesis pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa tingkat signifikansi variabel Sanksi pajak sebesar 0,655 yang berarti nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 atau ($0,655 > 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palopo wilayah kerja Toraja Utara. Dengan begitu, **hipotesis kelima (H5) yaitu “Terdapat pengaruh Sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak” ditolak**. Hasil penelitian ini konsisten sejalan dengan hasil penelitian Bahri dkk (2018) serta Ningsih dan Rahayu (2015). Hasil penelitian Bahri dkk (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Begitu pula dengan hasil penelitian Ningsih dan Rahayu (2015), kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan pajak masih belum dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam menjalankan keawajiban perpajakannya. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan dari petugas pajak yang belum dapat memberikan rasa kepuasan kepada Wajib Pajak. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Cahyonowati dkk (2012) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sanksi perpajakan tidak menyebabkan wajib pajak di Kabupaten Toraja Utara merasakan sifat dari peraturan perpajakan yaitu memaksa pada siapapun yang melanggar peraturan akan dikenakan sanksi sebagaimana peraturan perpajakan yang berlaku.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian data analisis SPSS yang telah dijelaskan, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada hipotesis pertama, hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat Toraja Utara. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kecenderungan jawaban responden yang kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
2. Pada hipotesis kedua, hasil penelitian menunjukkan intensif pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat Toraja Utara. Hal ini ditunjukkan dengan kecenderungan jawaban responden yang menunjukkan dengan adanya insentif pajak yang diberikan tidak meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
3. Pada hipotesis ketiga, hasil penelitian menunjukkan tarif Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat Toraja Utara. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kecenderungan jawaban responden yang menunjukkan tarif pajak menjadikan

kesadaran dalam kepatuhan membayar pajak sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

4. Pada hipotesis keempat, hasil penelitian menunjukkan Pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat Toraja Utara. Hal ini ditunjukkan dari kecenderungan jawaban responden yang menunjukkan kurangnya pemahaman peraturan perpajakan sehingga tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.
5. Pada hipotesis kelima, hasil penelitian menunjukkan sanksi pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Palopo kepada wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak masyarakat Toraja Utara. Hal ini ditunjukkan dari kecenderungan jawaban responden yang menunjukkan dengan adanya sanksi pajak yang diberlakukan tidak dapat meningkatkan tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tidak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang diberikan terhadap peneliti selanjutnya adalah:

1. Nilai rata-rata terendah pada indikator kualitas pelayanan adalah petugas pajak memiliki penguasaan materi yang memadai sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan petugas pajak professional dalam menjaga kerahasiaan data wajib

pajak. Untuk penelitian kedepannya agar dapat lebih difokuskan kepada hal tersebut.

2. Nilai rata-rata terendah pada indikator intensif pajak adalah Dengan adanya intensif pajak menjadikan saya patuh dalam pembayaran pajak. Sehingga perlu untuk di perdalam lagi.
3. Nilai rata-rata terendah pada indikator tarif pajak adalah tarif pajak sinkron dengan apa yang diberikan negara terhadap fasilitas negara yang saya rasakan. Sehingga perlu diperdalam lagi.
4. Nilai rata-rata terendah pada pemahaman pajak adalah saya memahami bahwa setiap warga negara wajib membayar pajak yang diatur oleh UU. Sehingga perlu ditingkatkan lagi.
5. Nilai rata-rata terendah pada sanksi pajak adalah sanksi pajak untuk mendisiplinkan wajib pajak. Sehingga sangat diperlukan untuk penelitian lebih mandalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Awaliah, R. Damayanti, R. A. dan Usman, A. 2022. "Tren Penghindaran Pajak Perusahaan di Indonesia yang Terdaftar di BEI Melalui Analisis Effective Tax Rate (ETR) Perusahaan". *Jurnal Bisnis dan Akuntansi Kontemporer*. Vol 15. No 1. Hal 1-11. Makassar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- Cahyani, L. P. G., dan Noviari, N. 2019. Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*.
- Hardiningsih. Pancawati. dan Yulianawati, Nila. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Jurnal Dinamika Keuangan dan Perbankan* Vol. 3. Semarang : Fakultas Ekonomi Universitas Stikubank.
- Hutagaol, J. Winarno, W,W. and Pradipta, A. 2007. *Strategies to increase taxpayer compliance*. *Jurnal Akuntabilitas*. Vol, 6 No, 2. pp. 186-193.
- Jamaluddin., Said, Darwis., Damayanti, R, A. 2013. "Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menjalankan Fungsi Sebagai Withholding Tax". *Jurnal Analisis Universitas Hasanuddin Makassar*. Volume 2, No 2, Tahun 2013, Hal 171-176.
- Khodijah, S., Barli, H., dan Irawati, W. 2021. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *JABI (Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia)*, 4(2), 183.
- Kottler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran : PT Macanan Jaya Cemerlang*.
- Latief. Zakaria. dan Mapparenta. 2020. Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*. 3.
- Mas'ud, A. Aliyu, A, A. and Gambo, E. M. J. 2014. *Tax rate and tax compliance in Africa*. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 2(3), 22-30.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007. tentang "Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan".
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan*. Edisi Revisi 2011. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Rahayu Siti. K. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Edisi Pertama. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Rifana, D. A., Kusuma, I. L., dan Tho'in, M. 2021. Analisis Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, Vol. 22 No. 1, hal. 2-7.
- Nurlita. Linda, A. 2012. Analisis Kebijakan Pemberian Insentif Pajak Penghasilan pada PP. No.52/2011 dalam Rangka Mendorong Investasi Industri Komponen Otomotif Indonesia. Depok. *Skripsi dipublikasikan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Tangerang.

- Paramaduhita and Mustikasari. 2018. *Non-employee individual taxpayer compliance (Relationship with income and perception of taxpayer)*. *Asian Journal of Accounting Research*, Vol, 3 No. 1, pp, 112-122, Emerald Publishing Limited, 2443-4175, DOI 10.1108/AJAR-06-2018-0007.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 44/PMK.03/2020. Tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. Jakarta.
- Permatasari. Ingrid. dan Herry, laksito. 2013. Minimalisasi tax evasion melalui tariff pajak, teknologi dan informasi perpajakan, keadilan system perpajakan, dan ketetapan pengalokasian pengeluaran pemerintah (studi empiris pada Wajib Pajak orang pribadi di wilayah KPP pratama pekanbaru senapelan. *Diponegoro Journal of Accounting Volume 2, Nomor 2, Tahun 2013, Halaman 1-10*.
- Pramuditha. Christiani, Maria. 2010. Pengaruh Pemahaman peraturan perpajakan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Mengenai Undang-Undang Pajak Penghasilan Terhadap Pelaksanaan *Self Assessment System* (Studi Survei pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees). *Skripsi Dipublikasikan*. Universitas Widyatama, Bandung.
- Rustyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta*. No.02: 44-54.
- Ridwan. 2004. "Metode observasi dan penelitian". Rineka Cipta. Jakarta.
- Romandana, Anggraini. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Petugas Pajak dan Sistem Administrasi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak OP. *Skripsi Dipublikasikan*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, Surabaya.
- Sabet, E., Pattiasina, V., Sondjaya, Y., & Kartim. 2020. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Jayapura). *Accounting Jurnal Universitas Yapis Papua*, Vol. 1 No. 2, hal. 38–47.
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Alfabeta. Bandung.
- Supriyati dan Nur Hidayati. 2008. "Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". *Akuntansi dan Teknologi Informasi*. Vol. 7. No. 1: 41-50.
- Sutedi. 2011. Hukum Pajak. Sinar Grafika, Jakarta.
- Suryadi. 2006. "Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Penerimaan Pajak". *Dalam Jurnal Keuangan Publik*. Vol 4,1 : 105--121.
- Tahar. Afrizal. dan Arnain Kartika Rachman. 2014. Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Journal of Accounting and Investment* Vol. 15 No. 1, hal. 56-67.

- Witono, Banu. 2008. Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak. *Dalam Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol. 7 No. 2, hal. 196-208
- Wulandari. Monica, I. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaksanakan Kewajiban Pajak Penghasilan. *Skripsi Dipublikasikan*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Zulma G,W,M. 2020. Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia. *Journal of Economics and Business*, 4(2).

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**BIODATA****Identitas Diri**

Nama : Samuel Wendyfal Samban
Tempat, Tanggal Lahir : Jayapura, 28 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat Rumah : JL. Irian Wamena
Telepon Rumah dan HP : 082198787898
Alamat *E-Mail* : samuelwendy27@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan formal

1. Tahun 2004-2005 : TK Dianaksari Wamena
2. Tahun 2005-2011 : SD YPK Betlehem Wamena
3. Tahun 2011-2014 : SMPN 1 Wamena
4. Tahun 2014-2017 : SMA Kristen Barana'

Pendidikan Nonformal

1. Tahun 2017: Pelatihan *Basic Learning Skills, Character & Creativity* (BALANCE) Universitas Hasanuddin.

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 13 April 2024

Samuel Wendyfal Samban

LAMPIRAN 2: Karakteristik Responden

Tabel Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	Persen
Laki – Laki	29	58%
Perempuan	21	42 %
Jumlah	50	100%

Tabel Karekteristik Responden berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persen
< 25 Tahun	5	10 %
25 – 35 Tahun	16	32%
36 – 45 Tahun	20	40%
>45 Tahun	9	18%
Jumlah	50	100%

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir

Pendidikan	Responden	Persen
SD	2	4%
SMP	6	12%
SMA/SMK	14	28%
D3	18	36%
S1/D4	8	16%
S2	2	4%
Jumlah	50	100%

Tabel Karakteristik Responden Bidang Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persen
Pemerintahan	15	30%
Usaha Furniture	5	10%
Karyawan Swata	18	36%
Wiraswasta	6	12%
Usaha Kuliner	4	8%
Wiraswata	2	4%
Lainnya	0	0%
Jumlah	50	100%

LAMPIRAN 3: Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Variabel

Hasil jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0	0	0	6	12%	21	42%	23	46%	4,34
X1.2	0	0	0	0	7	14%	17	34%	26	52%	4,38
X1.3	0	0	0	0	6	12%	22	44%	22	44%	4,32
X1.4	0	0	0	0	8	16%	19	38%	23	46%	4,30
X1.5	0	0	0	0	6	12%	19	38%	25	50%	4,38
X1.6	0	0	0	0	7	14%	23	46%	20	40%	4,26
X1.7	0	0	0	0	6	12%	25	50%	19	38%	4,26
X1.8	0	0	0	0	8	16%	20	40%	22	44%	4,28
Rata-rata											4,315

Hasil jawaban Responden Variabel Insentif Pajak

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0	0	0	4	8%	29	58%	17	34%	4,26
X2.2	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
X2.3	0	0	0	0	5	10%	21	42%	24	48%	4,38
X2.4	0	0	0	0	6	12%	27	54%	17	34%	4,22
X2.5	0	0	0	0	6	12%	18	36%	26	52%	4,40
X2.6	0	0	0	0	6	12%	26	52%	18	36%	4,24
X2.7	0	0	0	0	5	10%	27	54%	18	36%	4,26
X2.8	0	0	0	0	5	10%	14	28%	31	62%	4,52
Rata-rata											4,34

Hasil jawaban Responden Variabel Tarif Pajak

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	0	0	0	0	7	14%	24	48%	19	38%	4,24
X3.2	0	0	0	0	8	16%	20	40%	22	44%	4,28
X3.3	0	0	0	0	4	8%	22	44%	24	48%	4,40
X3.4	0	0	0	0	6	12%	19	38%	25	50%	4,38
X3.5	0	0	0	0	5	10%	23	46%	22	44%	4,34
X3.6	0	0	0	0	6	12%	23	46%	21	42%	4,30
X3.7	0	0	0	0	8	16%	27	54%	15	30%	4,14
X3.8	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
Rata-rata											4,31

Hasil jawaban Responden Variabel Pemahaman Peraturan Perpajakan

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X4.1	0	0	0	0	9	18%	22	44%	19	38%	4,20
X4.2	0	0	0	0	4	8%	26	52%	20	40%	4,32
X4.3	0	0	0	0	8	16%	23	46%	19	38%	4,22
X4.4	0	0	0	0	4	8%	24	48%	22	44%	4,36
X4.5	0	0	0	0	4	8%	22	44%	24	48%	4,40
X4.6	0	0	0	0	7	14%	23	46%	20	40%	4,26
X4.7	0	0	0	0	5	10%	26	52%	19	38%	4,28
X4.8	0	0	0	0	6	12%	20	40%	24	48%	4,36
Rata-rata											4,30

Hasil jawaban Responden Variabel Sanksi Pajak

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X5.1	0	0	0	0	5	10%	23	46%	22	44%	4,34
X5.2	0	0	0	0	3	6%	21	42%	26	52%	4,46
X5.3	0	0	0	0	1	2%	29	58%	20	40%	4,38
X5.4	0	0	0	0	2	4%	28	56%	20	40%	4,36
X5.5	0	0	0	0	5	10%	22	44%	23	46%	4,36
X5.6	0	0	0	0	6	12%	22	44%	22	44%	4,32
X5.7	0	0	0	0	0	0%	25	50%	25	50%	4,50
X5.8	0	0	0	0	3	6%	23	46%	24	48%	4,42
Rata-rata											4,39

Hasil jawaban Responden Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Item	Skala										Mean
	1		2		3		4		5		
	STS		TS		N		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y1	0	0	0	0	7	14%	26	52%	17	34%	4,20
Y2	0	0	0	0	8	16%	24	48%	18	36%	4,20
Y3	0	0	1	2%	6	12%	24	48%	19	38%	4,22
Y4	0	0	0	0	14	28%	22	44%	14	28%	4,00
Y5	0	0	0	0	8	16%	26	52%	16	32%	4,16
Y6	0	0	0	0	4	8%	30	60%	16	32%	4,24
Y7	0	0	0	0	3	6%	31	62%	16	32%	4,26
Y8	0	0	0	0	4	8%	27	54%	19	38%	4,30
Rata-rata											4,30

LAMPIRAN 4: Hasil Output SPSS

Hasil SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Insentif Pajak	Tarif Pajak	Pemahaman Pajak	Sanksi Pajak	Kepatuhan Pajak
N		50	50	50	50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34.52	34.70	34.50	34.40	35.14	33.58
	Std. Deviation	1.930	1.992	1.992	2.347	1.852	1.918
Most Extreme Differences	Absolute	.118	.103	.121	.106	.119	.113
	Positive	.102	.103	.121	.099	.091	.113
	Negative	-.118	-.100	-.119	-.106	-.119	-.107
Test Statistic		.118	.103	.121	.106	.119	.113
Asymp. Sig. (2-tailed)		.077 ^c	.200 ^{c,d}	.065 ^c	.200 ^{c,d}	.075 ^c	.134 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Hasil SPSS Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.967	11.501		2.519	.015		
	Kualitas Pelayanan	-.073	.162	-.074	-.451	.654	.775	1.291
	Insentif Pajak	-.062	.140	-.065	-.447	.657	.978	1.022
	Tarif Pajak	.297	.147	.309	2.028	.049	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	.046	.140	.056	.326	.746	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.072	.159	-.069	-.450	.655	.868	1.152

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak

Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.860	5.560		2.673	.011		
	Kualitas Pelayanan	-.017	.078	-.032	-.214	.832	.775	1.291
	Insentif Pajak	.035	.067	.070	.522	.605	.978	1.022
	Tarif Pajak	-.138	.071	-.274	-1.941	.059	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	-.063	.068	-.147	-.925	.360	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.202	.077	-.375	-2.622	.012	.868	1.152

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil SPSS Uji Regresi Linear data t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	28.967	11.501		2.519	.015		
	Kualitas Pelayanan	-.073	.162	-.074	-.451	.654	.775	1.291
	Insentif Pajak	-.062	.140	-.065	-.447	.657	.978	1.022
	Tarif Pajak	.297	.147	.309	2.028	.049	.887	1.128
	Pemahaman Pajak	.046	.140	.056	.326	.746	.702	1.425
	Sanksi Pajak	-.072	.159	-.069	-.450	.655	.868	1.152

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak