

# **SKRIPSI**

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS  
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN  
TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG  
PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK  
DI KABUPATEN LUWU UTARA**

**IRFAN RIPALDI NUGRAHA**



**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KABUPATEN LUWU UTARA**

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh:

**IRFAN RIPALDI NUGRAHA  
A031171032**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

# SKRIPSI

## PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KABUPATEN LUWU UTARA

disusun dan telah diajukan oleh:

**IRFAN RIPALDI NUGRAHA**  
**A031171032**

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 12 Agustus 2022

Pembimbing I

Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA  
NIP 19631015 199103 1 002

Pembimbing II

Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si., CA  
NIP 19590818 198702 2 002



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

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

# SKRIPSI

## PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KABUPATEN LUWU UTARA

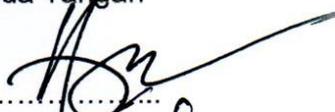
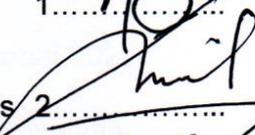
disusun dan telah diajukan oleh:

**IRFAN RIPALDI NUGRAHA**  
**A031171032**

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi pada tanggal **06 Oktober 2022** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

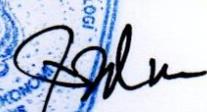
Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Ketua	1..... 
2.	Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2..... 
3.	Dr. H. Amiruddin, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Hj. Nirwana, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Hasanuddin

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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Irfan Ripaldi Nugraha

NIM : A031171032

departemen/program studi : Akuntansi

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

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KABUPATEN LUWU UTARA**

adalah karya ilmiah saya 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 ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di 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, 05 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Irfan Ripaldi Nugraha

## PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di Kabupaten Luwu Utara”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata 1 (S1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti berharap skripsi ini dapat memberi manfaat kepada pembaca.

Ada beberapa pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini sehingga peneliti mendapatkan banyak saran dan kritik. Tanpa mengurangi rasa hormat, peneliti mengucapkan banyak terima kasih secara mendalam kepada:

1. Orang tua yang sangat saya sayangi dan cintai serta senantiasa mendukung tanpa henti kepada peneliti, utamanya Ibu saya sendiri dan tercinta. Ibu Dra. Hj. Juheriah dan Alm. Bapak Muchradi M. S.E yang memiliki rasa kasih sayang dan mempunyai rasa penuh kesabaran dan tak kenal lelah dalam membimbing peneliti hingga sampai saat ini. Terima kasih karena telah menjadi orang tua yang sangat hebat serta menjadi motivasi peneliti yang dikirimkan oleh Allah Subhanahu wa ta'ala.
2. Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si., CA selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan terbaik serta waktu, tenaga dan motivasi kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah mereka berikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin dan terkhusus kepada Dosen Penasihat Akademik Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA yang senantiasa memberikan arahan dan nasihat kepada peneliti agar cepat menyelesaikan studi.
4. Seluruh pegawai dan staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti selama peneliti menempuh pendidikan.
5. Teman-teman dekat peneliti selama berada di bangku kuliah yang disebut Cing-Cing. Terima kasih karena senantiasa memberikan dukungan dan menemani dari awal perkuliahan, memberikan motivasi kepada peneliti, serta saling meningkatkan dalam hal kebaikan.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang turut serta memberikan dukungan serta memberikan do'a dan motivasi kepada peneliti.

Akhir kata, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segala bantuan dan dukungannya kepada peneliti dan semoga menjadi amal jariyah. Aamiin ya Rabbal 'aAlamiin.

Makassar, 05 Oktober 2022

Irfan Ripaldi Nugraha

## ABSTRAK

### **PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP MOTIVASI WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DALAM MEMBAYAR PAJAK DI KABUPATEN LUWU UTARA**

### ***THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, TAX SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTIONS ON THE MOTIVATION OF TAXPAYERS IN PAYING TAXES IN NORTH LUWU REGENCY***

Irfan Ripaldi Nugraha  
Haerial  
Nurleni

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis aspek-aspek terkait dengan motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Aspek-aspek tersebut ada tiga macam yakni pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner. Terdapat 40 sampel yang diproses dan dianalisis dengan model analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di kabupaten Luwu Utara namun, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di kabupaten Luwu Utara sebab wajib pajak tidak memerdulikan kewajiban perpajakannya.

**Kata Kunci:** Motivasi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan.

*The motivation of individual taxpayers in paying taxes can be seen from several aspects. This study aims to examine and analyze aspects related to the motivation. There are three aspects, namely knowledge of taxation, quality of tax services, and tax sanctions. This study uses a quantitative approach through a questionnaire. There were 40 samples which were processed and analyzed by using multiple linear analysis model. The results show that the quality of tax services and tax sanctions have a positive effect on the motivation of individual taxpayers in paying taxes in North Luwu district, however, tax knowledge does not affect the motivation of individual taxpayers in paying taxes in North Luwu district because taxpayers are ignorant with its tax obligations.*

**Keywords:** *Taxpayer Motivation, Tax Knowledge, Tax Service Quality, Tax Sanctions.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	8
1.5. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Tinjauan Teori dan Konsep .....	11
2.1.1. Teori Atribusi .....	11
2.1.2. Teori Pembelajaran Sosial .....	12
2.1.3. <i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB) .....	13
2.2. Pengetahuan Perpajakan .....	15
2.2.1. Definisi Pengetahuan Perpajakan .....	15
2.2.2. Konsep Pengetahuan Perpajakan .....	16
2.2.3. Indikator Pengetahuan Perpajakan .....	17
2.3. Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak .....	17
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak .....	18
2.4. Sanksi Perpajakan .....	19
2.4.1. Definisi Sanksi Perpajakan .....	19
2.4.2. Jenis-jenis Sanksi Perpajakan .....	20
2.4.3. Indikator Sanksi Perpajakan .....	22
2.5. Motivasi Wajib Pajak .....	23
2.5.1. Definisi Motivasi Wajib Pajak .....	23
2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak .....	23
2.5.3. Indikator Motivasi Membayar Pajak .....	24
2.6. Tinjauan Empirik .....	25
2.7. Kerangka Pemikiran .....	28

2.8.	Hipotesis Penelitian.....	28
2.8.1.	Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak .....	28
2.8.2.	Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak .....	29
2.8.3.	Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak .....	30
2.8.4.	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak .....	31
2.9.	Kerangka Konseptual.....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....		33
3.1.	Rancangan Penelitian .....	33
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.3.	Populasi dan Sampel .....	34
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	36
3.6.1.	Variabel Penelitian .....	36
3.6.2.	Definisi Operasional.....	36
3.7.	Instrumen Penelitian .....	39
3.8.	Analisis Data .....	40
3.8.1.	Teknik Analisis Data .....	41
3.8.2.	Uji Kualitas Data .....	41
3.8.2.1.	Uji Validitas .....	41
3.8.2.2.	Uji Reliabilitas.....	42
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.3.1.	Uji Normalitas.....	43
3.8.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	43
3.8.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.8.4.	Uji Hipotesis.....	44
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.8.4.2.	Uji Parsial (Uji Statistik t) .....	45
3.8.4.3.	Uji Simultan (Uji Statistik F).....	45
3.8.4.4.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		47
4.1.	Gambaran Umum Sampel Penelitian .....	47
4.2.	Deskripsi Responden .....	48
4.3.	Analisis Data .....	49
4.3.1.	Uji Kualitas Data .....	49
4.3.1.1.	Uji Validitas .....	49
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas.....	50
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.2.1.	Uji Normalitas.....	52
4.3.2.2.	Uji Multikolinearitas .....	53

4.3.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.3.3.	Uji Hipotesis.....	55
4.3.3.1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.3.3.2.	Uji Parsial (Uji Statistik t).....	56
4.3.3.3.	Uji Simultan (Uji F).....	57
4.3.3.4.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
4.4.	Pembahasan.....	58
4.4.1.	Pengetahuan Perpajakan Tidak Berpengaruh Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.....	58
4.4.2.	Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.....	59
4.4.3.	Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.....	60
4.4.4.	Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara Bersama-sama Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.....	60
BAB V PENUTUP.....		62
5.1.	Simpulan.....	62
5.2.	Saran.....	62
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		68

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupten Luwu Utara .....	5
3.7. Skor Skala Likert (Pernyataan Positif) .....	40
4.1. Penyebaran Kuesioner .....	47
4.2. Deskripsi Responden .....	48
4.3. <i>Pearson Correlation</i> .....	50
4.4. Uji Reliabilitas .....	51
4.5. Uji Multikolinearitas.....	53
4.6. Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
4.7. Uji t (Parsial) .....	56
4.8. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	57
4.9. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.7. Kerangka Pemikiran .....	28
2.9. Kerangka Konseptual .....	32
4.3.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	52
4.3.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata .....	69
2 Peta Teori .....	70
3 Kuesioner .....	74
4 Hasil Uji Validitas .....	77
5 Hasil Uji Reliabilitas .....	81
6 Hasil Uji Normalitas .....	82
7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	83
8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	84
9 Hasil Uji Hipotesis .....	85

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan negara berkembang dan salah satu sumber pendapatannya berasal dari perpajakan. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam pasal 1 (1) mendefinisikan pajak sebagai “kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Tujuan perpajakan adalah untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran yang dibiayai oleh pemerintah yang berguna bagi kesejahteraan masyarakat.

Pajak memegang peranan penting dalam sumber pendapatan negara, karena pendapatan terbesar negara berasal dari departemen perpajakan. Perpajakan sendiri telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan Indonesia yang merupakan sumber penting pembiayaan nasional.

Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak seperti sensus pajak yang diharapkan dapat segera dilaksanakan oleh seluruh wajib pajak orang pribadi dan badan yang belum memenuhi perpajakannya. Salah satu fungsi pemerintah dalam mengembangkan penerimaan negara adalah memperolehnya dari perpajakan dengan menerapkan *self assessment system* dan mempercayakan wajib pajak

untuk menghitung, melaporkan, dan menyetor sendiri tunggakan pajaknya. Selain penerapan *self assessment system* sendiri di Indonesia, salah satu jenis pajak yang dikenal di Indonesia saat ini adalah pajak penghasilan yang dikenakan atas penghasilan yang diperoleh wajib pajak atau pekerjaan yang dilakukan wajib pajak sepanjang menerima atau memperoleh penghasilan yang merupakan objek penghasilan. Hingga paruh pertama tahun 2020, wajib pajak Indonesia mencapai 11,5 juta dibandingkan dengan perkiraan 19 juta wajib pajak yang terdaftar dalam SPT pada Tahun 2020 maka realisasi ini sekitar 60,34%. Meskipun fiskus telah menetapkan target pencapaian SPT Tahunan mencapai 80 – 85% dari total nilai SPT yang memenuhi tingkat kepatuhan wajib pajak dari jumlah SPT yang dilaporkan sebanyak 19 juta wajib pajak yang dilaporkan atau setara dengan 15,2 juta hingga 16,1 juta SPT (Direktorat Jenderal Pajak dikutip dari [kontan.co.id](http://kontan.co.id)). Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak masih memiliki ketidakpatuhan dalam membayar pajak.

Berkaitan dengan hal tersebut pemahaman tentang perpajakan di Indonesia, fungsi membayar pajak, dan sistem perpajakan di Indonesia sangat penting untuk menumbuhkan perilaku kepatuhan pajak, karena jika wajib pajak tidak tahu bagaimana peraturan perpajakan, misalnya jika wajib pajak tidak mengetahui batas waktu penyampaian Surat Penyampaian (SPT) bagaimana wajib pajak tahu cara menyampaikan SPT tepat waktu. Selain itu, masih banyak wajib pajak yang kesulitan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT). Minimnya sosialisasi dapat berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat akan perpajakan, sehingga menimbulkan kesalahpahaman tentang pentingnya perpajakan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, serta membuat masyarakat tidak mau memberikan kontribusi yang semestinya dan berujung pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *database* dari Direktorat Data dan Informasi Perpajakan Subdirektorat Pengelolaan Data Internal per 27 Oktober 2021, jumlah wajib pajak nasional menyebutkan bahwa target untuk penerimaan wajib pajak pada tahun 2018 adalah 1.413,87 triliun dengan realisasi target wajib pajak orang pribadi sebesar 42 triliun. Di tahun 2019 target untuk penerimaan wajib pajak adalah 1.566,76 triliun dengan realisasi target penerimaan wajib pajak orang pribadi sebesar 46 triliun. Di tahun 2020 target penerimaan untuk wajib pajak adalah 1.187,28 triliun dengan realisasi target penerimaan wajib pajak orang pribadi sebesar 45 triliun. Untuk tahun berjalan yaitu tahun 2021 target untuk penerimaan wajib pajak adalah 1.260,53 triliun dengan realisasi target penerimaan wajib pajak orang pribadi sebesar 33 triliun. Dari data ini dapat kita simpulkan bahwa wajib pajak masih banyak yang belum mematuhi peraturan perpajakan untuk membayar dan melaporkan kewajibannya.

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak orang pribadi, karena semakin tinggi pengetahuan wajib pajak maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dan mematuhi peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan juga dapat memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan dapat juga mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi, terutama pada saat membayar pajak yang telah ditetapkan selain pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak juga akan mempengaruhi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Jika petugas memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan wajib pajak, hal ini juga akan mendorong wajib pajak untuk aktif melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Sanksi administrasi yang dikenakan pada pelanggar pajak berupa bunga, denda, atau kenaikan. Sanksi berupa bunga yang diterbitkan secara berkala oleh Menteri Keuangan, sanksi denda administrasi atas keterlambatan penyampaian SPT, mulai dari SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Rp100.000,00 sampai SPT Masa PPN sebesar Rp500.000,00. Untuk sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, serta pidana penjara. Berbagai macam sanksi pajak yang dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan dianggap memberatkan bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang kemudian enggan untuk memenuhi kewajibannya.

Sanksi perpajakan diberikan untuk memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak yang telah ditentukan. Sanksi ringan maupun berat senantiasa dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan dan motivasi wajib pajak sangatlah berkaitan satu sama lain. Faktor yang sangat penting dalam membayar pajak yaitu faktor yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri yaitu kesadaran perpajakan. Karena apabila tingkat kesadaran dari wajib pajak itu tinggi, maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya, sehingga motivasi membayar pajak juga akan meningkat.

Kabupaten Luwu Utara tepatnya KP2KP Kabupaten Luwu Utara dipilih sebagai lokasi pada penelitian ini adalah kantor pelayanan pajak yang berada di Masamba. Penyampaian SPT tahunan KP2KP Luwu Utara tahun 2021 dilakukan secara online dan catatannya masih rendah banyak wajib pajak yang belum memenuhi kewajiban perpajakannya. Karena pemahaman wajib pajak tentang

perpajakan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui pentingnya memahami perpajakan dan bagaimana SPT tahunan. Adapun data jumlah wajib pajak pribadi secara umum di Kabupaten Luwu Utara selama tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut

Tabel 1.1. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Luwu Utara

Tahun Daftar	Jumlah Waib Pajak Orang Pribadi
2021	3.753
2020	27.100
2019	6.358
2018	2.926

Sumber: KPP Pratama Palopo per tanggal 30 September 2021.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2018 sampai 2020 terjadi peningkatan di mana wajib pajak orang pribadi melakukan pendaftaran NPWP. Namun, pada tahun 2021 terjadi penurunan saat wajib pajak orang pribadi melakukan pendaftaran NPWP.

Pada tahun 2020 terjadi peningkatan yang cukup signifikan pada jumlah pendaftaran NPWP oleh wajib pajak orang pribadi disebabkan adanya program PEN (Pemulihan Ekonomi Nasional) di mana masyarakat di daerah wilayah kerja KPP Pratama Palopo yang memiliki kredit mewajibkan untuk memiliki NPWP.

Pada tahun 2021 terjadi penurunan yang cukup signifikan pula pada pendaftaran NPWP oleh wajib pajak orang pribadi disebabkan pendaftaran NPWP oleh wajib pajak orang pribadi kini menggunakan aplikasi untuk pendaftarannya. Berdasarkan uraian dari KPP Pratama Palopo selaku pusat dari KP2KP Kabupaten Luwu Utara bahwa wajib pajak orang pribadi masih banyak yang belum memahami cara pendaftaran NPWP online sehingga masih ada

beberapa wajib pajak orang pribadi ke KPP Pratama Palopo dan KP2KP Kabupaten Luwu Utara untuk menanyakan cara penggunaan aplikasinya.

Penelitian sebelumnya oleh Cimberly, Manossoh, dan Wokas (2018) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian *correlational*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang diuji yaitu pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan dan berpengaruh positif terhadap variabel terikat (motivasi wajib pajak). .

Adapun perbedaan dari penelitian dengan penelitian yang dijadikan acuan terletak pada variabel independen yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan menjadi variabel independen tambahan sebab peneliti ingin mengetahui, menganalisis, lalu menjabarkan apakah sanksi perpajakan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi berdasarkan penelitian Winarko (2019), selayaknya sanksi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini akan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Perbedaan terakhir, lokasi penelitian. Penelitian ini di Kabupaten Luwu Utara, tepatnya di KP2KP Kabupaten Luwu Utara sebagai objek dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik mengkaji lebih dalam melalui penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak di Kabupaten Luwu Utara”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kabupaten Luwu Utara?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kabupaten Luwu Utara?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kabupaten Luwu Utara?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kabupaten Luwu Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis tentang pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
2. Untuk menguji dan menganalisis tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
3. Untuk menguji dan menganalisis tentang sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Untuk menguji dan menganalisis tentang pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berpengaruh

terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di Kabupaten Luwu Utara.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perpajakan terkait pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Terdapat beberapa kegunaan praktis dalam penelitian ini di antaranya sebagai berikut :

###### **1. Bagi akademis**

Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi lembaga pendidikan yang merupakan tempat peneliti belajar dan juga tenaga pendidik lainnya.

###### **2. Bagi kantor yang diteliti**

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan evaluasi terkait pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi orang pribadi dalam membayar pajak pada kantor pelayanan yang diteliti sehingga bisa memberikan pelayanan yang semakin baik kepada wajib pajak dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajiban membayar pajak.

###### **3. Bagi masyarakat**

Penelitian ini berguna sebagai tambahan informasi kepada wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya khususnya terkait dengan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2012). Dalam penulisan skripsi akan terdiri dari lima bab, yaitu Pendahuluan, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Penelitian, dan Penutup dengan uraian sebagai berikut :

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi: bagian yang dapat membuat pembaca mengetahui apakah yang diteliti, untuk apakah dan kenapa penelitian itu dilakukan. Rangkaian yang ada dalam pendahuluan yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi: teori-teori dasar yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini yang digunakan sebagai acuan dalam menganalisis masalah. Teori-teori yang digunakan berasal dari hasil-hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti.

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

Bab ini berisi: rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi: hasil penelitian dan pembahasan. Isi dari bab ini adalah hasil observasi pada objek yang merupakan tempat mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan.

## BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi: penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan pembahasan masalah dalam penelitian dan kebijaksanaan selanjutnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teori dan Konsep**

##### **2.1.1. Teori Atribusi**

Robbins (1966) menjelaskan bahwa pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Menurut Robbins (1966) penentuan internal atau eksternal tergantung pada tiga faktor yaitu, kekhususan (kesendirian atau *distinctiveness*), konsensus, konsistensi. Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang luar biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi eksternal. Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi eksternal. Faktor terakhir adalah konsistensi, yaitu jika seorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan baik dari faktor internal yakni adanya pengetahuan mengenai perpajakan dan motivasi dal membayar pajak. Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajibannya.

### **2.1.2. Teori Pembelajaran Sosial**

Teori pembelajaran sosial mengatakan bahwa seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsung. Bandura (1977) mengatakan bahwa teori pembelajaran sosial merupakan teori yang di mana seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung. Lebih lanjut, Bandura (1977) menjelaskan bahwa ada beberapa proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

1. Proses perhatian (*attentional*)

Proses perhatian (*attentional*) yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.

2. Proses penahanan (*retention*)

Proses penahanan (*retention*) adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.

3. Proses reproduksi motorik

Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.

#### 4. Proses penguatan (*reinforcement*)

Proses penguatan (*reinforcement*) adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model.

Teori pembelajaran sosial ini relevan dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap kualitas pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya.

#### **2.1.3. Theory of Planned Behavior (TPB)**

Teori Perilaku Rencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*) adalah pengembangan lebih lanjut dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action* atau TRA) Icek Ajzen dan Martin Fisbein (1980). Pada TRA, sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subyektif (*subjective norm*) memengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) dan akhirnya akan menentukan perilaku (*behavior*) seseorang. Konstruk sikap terhadap perilaku akan dijelaskan pada sub bab TAM, sedangkan norma subyektif (*subjective norm*) merupakan persepsi individu terhadap pendapat orang lain tentang apakah dia harus melakukan perilaku tertentu atau tidak (Ajzen & Madden, 1986). Intinya, norma subyektif berhubungan dengan faktor sosial seperti orang-orang yang berada disekitar individu.

Menurut Mustikasari (2007) *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang dikembangkan oleh Ajzen (1980) menjelaskan bahwa perilaku individu muncul

karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, antara lain:

1. *Behavioral Beliefs*

*Behavioral beliefs* yaitu keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. *Normative Beliefs*

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

3. *Control Beliefs*

*Control beliefs* yaitu keyakinan mengenai keberadaan hal-hal yang mendukung ataupun menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Motivasi wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku termotivasinya seseorang untuk membayarkan pajaknya. Setelah wajib pajak memiliki motivasi dalam membayarkan pajaknya kemudian timbul kesadaran untuk membayar pajak, terkait dengan kesadaran wajib pajak, penyelenggaraan pembangunan negara akan terbantu (*behavioral beliefs*) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak.

## **2.2. Pengetahuan Perpajakan**

### **2.2.1. Definisi Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui; kepandaian atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal mata pelajaran. Dalam hal pengetahuan perpajakan artinya bahwa segala sesuatu diketahui berkenaan dengan hal perpajakan.

Menurut Carolina (2009) mendefinisikan pengetahuan perpajakan sebagai informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Andriani dalam Naibaho, 2020).

Pengetahuan perpajakan dapat juga dikatakan sebagai pemahaman atas hukum dan kewajiban perpajakan yang memungkinkan wajib pajak untuk memenuhi hukumnya, misalnya seperti menghitung PPh dan melaporkan SPT dengan benar (Kotawa, 2015).

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan mengenai perpajakan seperti mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang berdasarkan undang-undang serta kajian manfaat dari pajak itu sendiri yang dimiliki oleh wajib pajak.

### 2.2.2. Konsep Pengetahuan Perpajakan

Terdapat konsep pengetahuan perpajakan yang harus dimiliki oleh wajib pajak (Rahayu, 2010: 141) yaitu :

#### 1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 dengan perubahan terakhir Undang-Undang Nomor 7 tahun 2021 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

#### 2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assesment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

#### 3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri
- b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu dengan adanya PPnBM (Pajak Pertambahan Barang Mewah).

### **2.2.3. Indikator Pengetahuan Perpajakan**

Terdapat indikator-indikator dalam pengetahuan perpajakan (Widayati dan Nurlis, 2010:202-215), yaitu:

1. Kepemilikan NPWP, setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pemahaman tentang hak dan kewajiban perpajakan.
3. Pemahaman dasar perpajakan .
4. Pemahaman *self assesment system*.
5. Pemahaman tentang sanksi jika melakukan pelanggaran perpajakan.
6. Pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak.
7. Pemahaman perturan pajak melalui sosialisasi.

## **2.3. Kualitas Pelayanan Pajak**

### **2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Naibaho (2020) kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan terhadap wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan

yang bisa dipertanggungjawabkan dan secara terus menerus dilakukan (Suparni dalam Naibaho, 2020).

Menurut Boediono (2003:60) "Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan".

Menurut Goetsch dan Davis dalam Istien (2018:36) "kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan".

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan seseorang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal ini petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbaik serta memberikan kepuasan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayar pajak.

### **2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan pajak (Nila dalam Naibaho, 2020), yaitu:

1. Petugas pajak diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan. Dengan adanya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman petugas pajak diharapkan mampu melayani wajib pajak orang pribadi dengan baik, sehingga wajib

pajak orang pribadi tidak sungkan dalam bertanya dan berkonsultasi tentang permasalahan perpajakan yang dihadapi.

2. Fiskus memiliki motivasi tinggi pelayan baik. Motivasi ini diperlukan agar fiskus memberikan pelayanan yang terbaik. Berkompetisi untuk menjadi fiskus yang berprestasi tentunya memberikan dampak yang positif dalam hal pelayanan kepada wajib pajak orang pribadi. Seperti halnya ketika dalam pelayanan dilakukan dengan cepat, ramah, tentu saja itu akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi akan lebih taat dalam pembayaran dan pelaporan.
3. Perluasaan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), dalam hal ini diperlukan jika tempat pelayanan tidak memuat wajib pajak yang baik ke kantor.
4. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.
5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

## **2.4. Sanksi Perpajakan**

### **2.4.1. Definisi Sanksi Perpajakan**

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi pajak yaitu, merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Sunandy (2008) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan hukuman yang diberikan bagi seorang wajib pajak yang tidak patuh sesuai dengan undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun akan berpikir lagi jika akan melakukan tindakan curang atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan daripada harus menanggung sanksi yang diberikan.

#### **2.4.2. Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan**

##### **1. Sanksi Administrasi**

Menurut ketentuan undang-undang perpajakan bahwa sanksi administrasi terdiri atas tiga macam, yaitu sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga, dan sanksi administrasi berupa kenaikan.

Pada pasal 113 tentang Perubahan UU Nomor 6 Tahun 1983, maka ketentuan Pasal 8 terkait sanksi berupa denda, bunga, dan kenaikan adalah sebagai berikut:

- a. Pasal 8 ayat (2b) berbunyi bahwa tarif bunga perbulan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan dihitung berdasarkan suku bunga acuan ditambah 5% (lima persen) dibagi 12 (dua belas) yang berlaku pada tanggal dimulainya perhitungan sanksi.

- b. Pasal 8 ayat (3a) berbunyi bahwa pengungkapan ketidakbenaran perbuatan yaitu tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan namun isinya tidak benar atau tidak lengkap disertai pelunasan kekurangan pembayaran jumlah pajak yang sebenarnya terutang beserta sanksi administrasi berupa denda sebesar 100% (seratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
- c. Pasal 8 ayat (5a) berbunyi bahwa tarif bunga per bulan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan yang mengatur bunga untuk pajak yang kurang dibayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ketidakbenaran pengisian Surat Pemberitahuan dihitung berdasarkan suku bunga acuan ditambah 10% (sepuluh persen dan dibagi 12 (dua belas) yang berlaku pada tanggal dimulainya perhitungan sanksi.

Terkait dengan sanksi administrasi berupa kenaikan (Pasal 13A) telah dihapus melalui UU CIPTA KERJA Pasal 113 Angka 3.

## 2. Sanksi Pidana

Menurut Mardiasmo dalam Naibaho, 2020 sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Menurut ketentuan undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu:

### a. Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan

kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga. Karena pidanan kurungan diancam kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana itu diganti dengan pidana kurungan.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan yang merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

### **2.4.3. Indikator Sanksi Perpajakan**

Yadnyana (2009) menjelaskan indikator sanksi perpajakan dapat diukur sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan cukup banyak.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggaran aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang sangat ringan merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

## **2.5. Motivasi Wajib Pajak**

### **2.5.1. Definisi Motivasi Wajib Pajak**

Istilah motivasi berasal dari kata lain "*movere*" yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan dalam Caroko, Susilo, Zahroh, 2015).

Menurut Maulida dalam Caroko, Susilo, dan Zahroh (2015) motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbersit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktifitas perjakannya.

Menurut Naibaho (2020) motivasi wajib pajak atau motivasi membayar pajak merupakan suatu dorongan yang timbul baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang yang menggerakkan seseorang atau wajib pajak untuk melakukan suatu tindakan yaitu membayar kewajiban perpajakannya dengan maksud dan tujuan tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan undang-undang.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi membayar pajak merupakan dorongan yang timbul dari diri atau luar diri seseorang yang sadar untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

### **2.5.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Wajib Pajak**

Terdapat enam faktor yang mempengaruhi motivasi dalam wajib pajak, menurut Prabu dalam Sulistiyono (2012:5-6), yaitu:

1. Tingkat kematangan adalah motivasi yang berasal dari dirinya sendiri, biasanya timbul dari perilaku yang dapat memnuhi kebutuhan sehingga puas apa yang dilakukan.

2. Situasi dan kondisi, motivasi yang timbul berdasarkan keadaan yang terjadi sehingga mendorong dan memaksa seseorang untuk melakukan sesuatu.
3. Lingkungan kerja atau aktivitas merupakan motivasi yang timbul atas dorongan dari dalam diri seseorang atau pihak lain yang didasari dengan adanya kegiatan atau aktifitas rutin dengan tujuan tertentu.
4. Tingkat pendidikan mempengaruhi pengetahuan seseorang. Semakin tingginya pendidikan, maka semakin luas pengetahuan seseorang. Dengan demikian, semakin luasnya pengetahuan seseorang maka akan mendorong seseorang untuk melaksanakan suatu tindakan demi mencapai tujuan tertentu.
5. Audio visual (media) motivasi yang timbul dengan adanya informasi yang didapat dari perantara sehingga mendorong atau menggugah hati seseorang untuk melakukan sesuatu.
6. Sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi sebuah motivasi. Apabila sarana dan prasarana memadai maka akan timbul suatu motivasi.

### **2.5.3. Indikator Motivasi Membayar Pajak**

Menurut Ghoni dalam Naibaho (2020) terdapat beberapa indikator dalam memotivasi wajib pajak, yaitu:

1. Motivasi Intrinsik
  - a. Kejujuran wajib pajak

Dengan adanya reformasi sistem perpajakan yang menjadi *self assessment system*, maka kejujuran dari diri wajib pajak sangat diperlukan agar wajib pajak memenuhi kebutuhannya untuk membayar pajak sehingga tujuan dari perpajakan dapat tercapai.

b. Kesadaran wajib pajak

Tingkat kesadaran akan memengaruhi tindakan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhannya membayar pajak. Dengan demikian, semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tindakan wajib pajak dalam memenuhi kebutuhannya membayar pajak, sehingga kesadaran akan sangat memengaruhi tindakan wajib pajak.

c. Hasrat untuk membayar pajak

Motivasi membayar pajak akan muncul apabila kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi setiap wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan tingginya hasrat untuk membayar maka motivasi wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya juga akan meningkat.

2. Motivasi Ekstrinsik

a. Dorongan dari petugas pajak, sosialisasi dari petugas pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara.

b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial atau individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begittu pula sebaliknya.

## **2.6. Tinjauan Empirik**

Tinjauan empirik merupakan suatu kajian yang diperoleh dari observasi atau penelitian. Beberapa orang telah melakukan penelitian terkait variabel pada penelitian ini, sehingga menjadikan hal tersebut sebagai masukan dalam merancang dan melaksanakan penelitian ini.

Penelitian Ahmadulloh (2018) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan petugas pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Cimberly, Manossoh, dan Wokas (2018) mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan (studi pada WPOP di Kec. Wanea Kota Manado) dengan menggunakan metode *correlational* dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan, dan secara bersama-sama pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian yang dilakukan Wahyuningratri (2018) mengenai pengaruh persepsi keadilan pajak terhadap motivasi membayar pajak dan kepatuhan wajib pajak (studi empiris). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui motivasi membayar pajak sebagai variabel *intervening* lebih besar dari pengaruh langsung persepsi keadilan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Kusuma (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak 2014 (studi kasus). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap

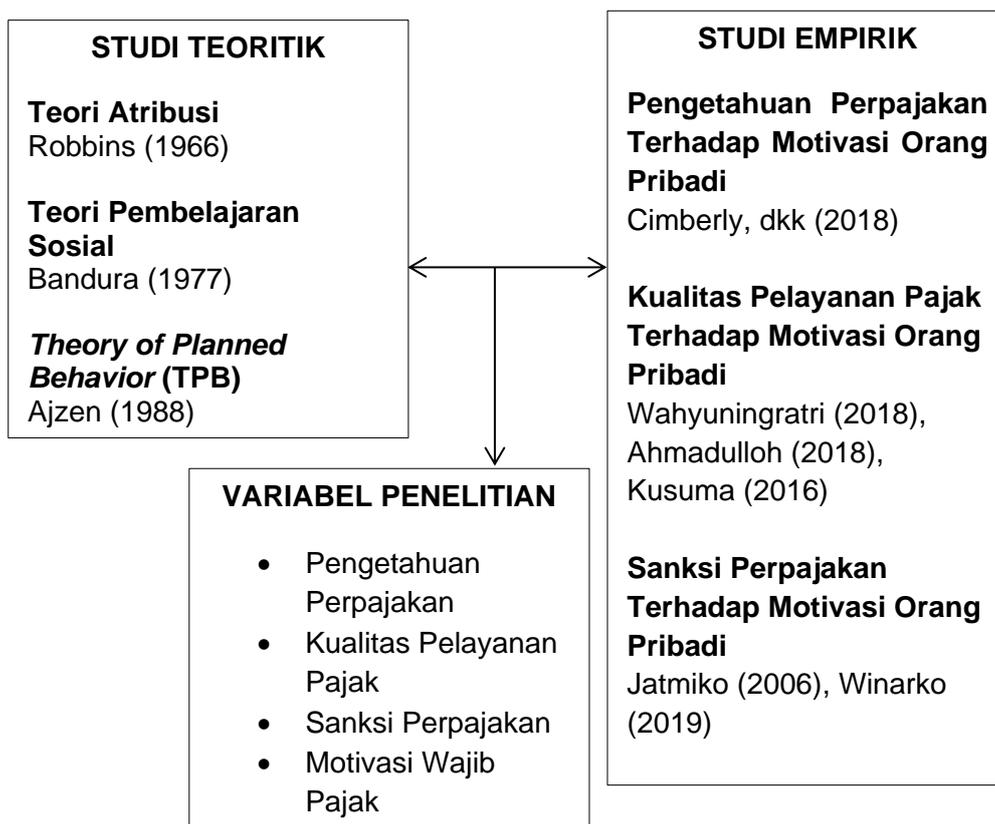
kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama terhadap kepatuhan.

Winarko (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha bebas di kota Malang dengan metode *survey*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang diujikan antara lain kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel terikat (kepatuhan wajib pajak orang pribadi).

Penelitian yang dilakukan Jatmiko (2006) mengenai pengaruh sikap wajib pada pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sikap WP terhadap pelaksanaan sanksi denda secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Sikap WP terhadap pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP. Sikap WP terhadap kesadaran perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

## 2.7. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini yang ingin diuji adalah mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran

## 2.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis Penelitian dirumuskan berdasarkan tinjauan teori dan empirik suatu penelitian. Dalam penelitian ini, dirumuskan tiga hipotesis penelitian.

### 2.8.1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu konstruk dari teori atribusi yang dikembangkan oleh Robbins (1966). Teori atribusi relevan untuk

menjelaskan pengetahuan perpajakan, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan baik dari faktor internal yakni adanya pengetahuan mengenai perpajakan. Seseorang dengan tingkat pengetahuan yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

Cimberly, Manossoh, dan Wokas (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan.

Berdasarkan hasil tinjauan teori dan empirik yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

### **2.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak.**

Bandura (1977) mengatakan bahwa teori pembelajaran sosial merupakan teori yang di mana seseorang dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman secara langsung.

Teori pembelajaran sosial ini relevan dalam menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap kualitas pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya.

Ahmadulloh (2018) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil tinjauan teori dan empirik yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

### **2.8.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

Pada tahun 1988, Icek Ajzen mengembangkan *Theory of Planned Behavior* mengembangkan berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA). Menurut Mustikasari (2007) *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (1980) menjelaskan bahwa perilaku individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku sedangkan, munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu *behavioral beliefs*, *normative beliefs*, *control beliefs*.

Penelitian yang dilakukan oleh Winarko (2019) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian Jatmiko (2006) menyebutkan bahwa pelaksanaan sanksi denda secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan WP.

Berdasarkan hasil tinjauan teori dan empirik yang ada, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

#### **2.8.4. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak**

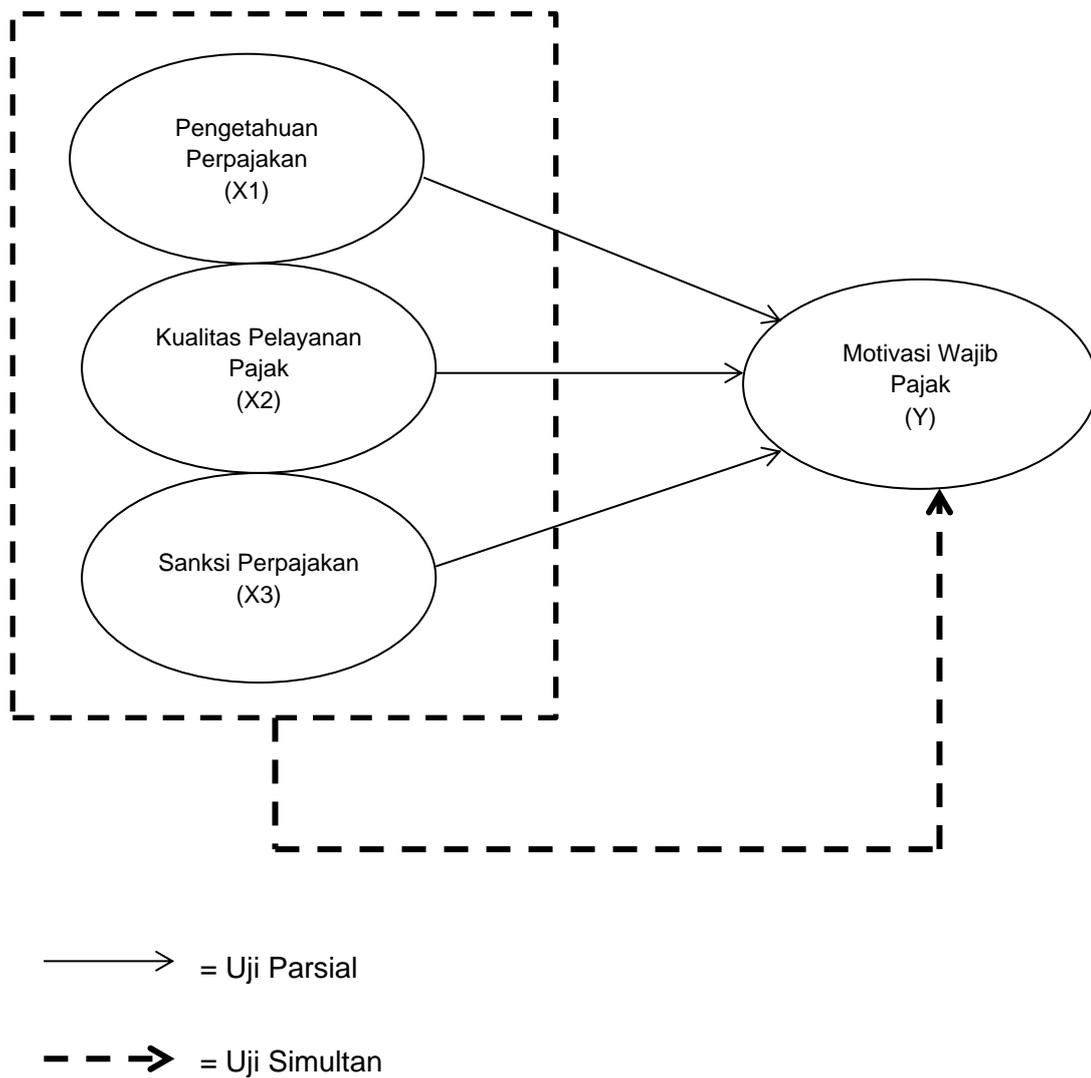
Menurut Cimberly, Manossoh, dan Wokas (2018) bahwa adanya pengetahuan perpajakan yang luas, tentunya membuat WP lebih mengetahui dan memahami fungsi pajak itu sendiri. Jika kualitas layanan perpajakan dari aparat berkualitas akan sangat membantu dalam mendorong motivasi dalam membayar pajak. Winarko (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang diberikan diharapkan dapat memberikan efek untuk lebih meningkatkan motivasi WPOP dalam melaksanakan kewajibannya.

Berdasarkan hasil uraian di atas mengenai keterkaitan dari tiga variable independen, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

## 2.9. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini, kerangka konseptual yang digunakan acuan penelitian adalah teori atribusi, teori pembelajaran sosial, dan *theory of planned behavior* (TPB) yang dimodifikasi. Berikut adalah gambaran kerangka konseptual tersebut.



Gambar 2.9. Kerangka Konseptual