

SKRIPSI

**PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN
WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS
TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI
(KPP MAKASSAR UTARA)**

CHERYN JESICA ROBERT



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

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP MAKASSAR UTARA)

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

Disusun dan diajukan oleh

CHERYN JESICA ROBERT
A031191088



Kepada

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

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP MAKASSAR UTARA)

Disusun dan diajukan oleh

CHERYN JESICA ROBERT
A031191088

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 06 Maret 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. H. Arifuddin, SE., M.Si, Ak., CA.,
CRA., CRP.
NIP 19640609 199203 1 003



Dr. Hj. Nirwana, SE., M.Si, Ak., CA.,
CRA., CRP.
NIP 19651127 199103 2 001



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

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

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP MAKASSAR UTARA)

Disusun dan diajukan oleh

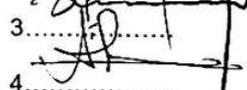
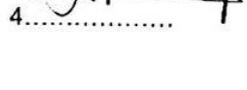
CHERYN JESICA ROBERT

A031191088

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 6 April 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No. Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Arifuddin, SE., M.Si, Ak., CA	Ketua	
2. Dr. Hj. Nirwana, SE., M.Si, Ak., CA., CRA., CRP	Sekretaris	2..... 
3. Dr. Asri Usman, SE., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP	Anggota	3..... 
4. Drs. M, Achyar Ibrahim, Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Arifuddin Rasyid, S.E., M. Si. 

NIP 19650307 199403 1 003 

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Cheryn Jesica Robert
Nim : A031191088
Jurusan/program penelitian : Akuntansi/Strata 1

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

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KESADARAN WAJIB PAJAK, DAN KUALITAS PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (KPP MAKASSAR 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 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, Maret 2023

membuat pernyataan,

Cheryn Jesica Robert

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan kemurahan-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Strata Satu (S-1) Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai tidak lepas dari segala bentuk bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, yaitu Yeremiah Robert dan Herlina Semi S.kep., Ns., M.Kep; dan seluruh keluarga besar peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, kasih sayang, materi, serta bimbingan kepada peneliti.
2. Dosen pembimbing I sekaligus dosen Pembimbing Akademik bapak Prof. Dr. H. Arifuddin, SE., M.Si, Ak., CA dan pembimbing II ibu Dr. Hj. Nirwana, SE., M.Si, Ak., CA., CRA., CRP yang telah memberikan bantuan baik waktu, saran dan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama proses penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga bapak dan ibu senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam segala niat baik yang dikerjakan.
3. Dosen penguji I bapak Dr. Asri Usman, SE., Ak., M.Si., CA., CRA., CRP, dan penguji II bapak Drs. M, Achyar Ibrahim, Ak., M.Si, CA, banyak ilmu dan masukan dari beliau ketika menguji skripsi peneliti sehingga menjadikan skripsi ini lebih baik. Semoga bapak dan ibu selalu diberikan

kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam segala niat baik yang dikerjakan.

4. Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si selaku Ketua Departemen Akuntansi dan Dr. Darmawati, SE., Ak., M.Si., CA., Asean CPA selaku Sekretaris Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Hasanuddin.
6. Seluruh pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang diberikan kepada peneliti.
7. Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara yang bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan baik.
8. Agnesya Novanka, Evalentina Siregar, Dan Logrivaldo sahabat peneliti semenjak SMP hingga sekarang ini, peneliti sangat berterima kasih atas kasih sayang, cinta kasih, semangat, dukungan, motivasi, tempat cerita, bantuan, dan selalu menghibur dan selalu ada saat suka maupun duka, tanpa adanya kalian peneliti tidak bisa merasakan arti sahabat sebetulnya. Semoga teman-teman kedepannya selalu diberikan kesehatan, sukacita dari Tuhan Yesus, kesuksesan dalam segala niat baik yang dikerjakan oleh teman-teman.
9. Geng onet Resky Indah Lestari, Audy Alifiah Rudy, Andi Isla Amanh, A. Alifiyyah Syahadati Juana, dan Rifqah Zakiyah Arman. Peneliti sangat berterima kasih banyak kepada teman-teman yang dari awal semester hingga akhir semester yang selalu ada dalam membantu, menjadi teman cerita yang asik, membuat peneliti, serta membuat peneliti merasa

disayang dan diperhatikan oleh teman-teman, dan menyemangati peneliti dalam masa perkuliahan ini. Semoga teman-teman selalu diberikan kesehatan, sukacita, dan segala urusan kedepannya selalu dilancarkan.

10. Ainul Hurriyah, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya karena selama penyusunan proposal selalu hadir membantu, menyemangati, serta ingin menjadi teman cerita yang mau dengar tiap cerita peneliti tiap kali bertemu. Semoga Ainul Hurriyah selalu diberikan kesehatan, sukacita, dan segala urusan kedepannya selalu dilancarkan.

11. Chikita Dewi, peneliti sangat berterima kasih karena ingin bersama-sama meneliti di KPP Makassar Utara, dan sangat berpartisipasi dalam membantu penyusunan skripsi ini serta selalu menyemangati peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Chikita Dewi selalu diberikan kesehatan, sukacita, dan segala urusan kedepannya selalu dilancarkan.

12. Teman-teman Akuntansi Unhas angkatan 2019 yang telah menyediakan ruang bagi penulis untuk dapat belajar, berproses, dan memperoleh berbagai pengalaman tidak terlupakan selama menjadi mahasiswa Akuntansi FEB Unhas. Terima kasih banyak teman-teman atas segala dukungan yang telah diberikan kepada penulis mulai dari awal sampai penulis menyelesaikan pendidikan di Akuntansi FEB Unhas. Semoga teman-teman senantiasa diberikan kesehatan, rahmat, kebahagiaan, dan kesuksesan dalam segala hal.

13. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan serta dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mendoakan agar Tuhan membalas setiap bantuan yang diberikan dengan berlipat ganda dan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat

bagi semua pihak. Meski demikian, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang menggunakannya.

Makassar, 22 Februari 2023

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP MAKASSAR UTARA)

The Influence Of Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, And Quality Of Fiscal Services On Individual Taxpayer Compliance (NORTH MAKASSAR KPP)

Cheryn Jesica Robert
Arifuddin
Nirwana

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Makassar Utara. Variabel independen pada penelitian adalah Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan metode *survei* dengan memberikan kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Makassar Utara. Penentuan sampel menggunakan metode *Teknik Sampling Insidental*, selanjutnya data dikumpulkan dianalisis dengan regresi linear berganda. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden dari keseluruhan populasi. Hasil uji regresi menunjukkan pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tetapi kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata Kunci : Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

This study aims to examine the effect of individual taxpayer compliance at North Makassar KPP. The independent variables in this study are knowledge of taxation, awareness of taxpayers, and quality of tax administration services, while the dependent variable is individual taxpayer compliance. This study used a survey method by giving questionnaires to taxpayers registered at the North Makassar KPP. Determination of the sample using the Incidental Sampling Technique method, then the data collected was analyzed by multiple linear regression. The number of samples in this study were 100 respondents from the entire population. The results of the regression test show that knowledge of taxation and the quality of tax authorities have a positive effect on individual taxpayer compliance, but taxpayer awareness has no effect on individual taxpayer compliance.

Keywords : *Knowledge of taxation, awareness of taxpayers, quality of service from tax authorities, compliance of individual taxpayers.*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Teoritis.....	7
1.6 Kegunaan Praktis.....	7
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.8 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Atribusi.....	10
2.1.2 Pajak.....	11
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.1.4 Pengetahuan Perpajakan.....	21
2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak.....	23
2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Peneltian.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	30
2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	31
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.1 Populasi Peneitian.....	34
3.3.2 Sampel Penelitian.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	35

3.5	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	36
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
	3.6.1 Variabel Dependen.....	36
	3.6.2 Variabel Independen.....	37
3.7	Instrumen Penelitian.....	39
3.8	Analisis Data.....	40
	3.8.1 Uji Statistik Deskriptif.....	40
	3.8.2 Uji Kualitas Data.....	40
	3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
	3.8.4 Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		45
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.2	Analisis Data.....	47
	4.2.1 Analisis Deskriptif.....	47
	4.2.2 Uji Kualitas Data.....	48
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
	4.2.4 Uji Hipotesis.....	54
4.3	Pembahasan.....	57
	4.3.1 Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	57
	4.3.2 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	58
	4.3.3 Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	59
BAB V PENUTUP.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Tingkat Kepatuhan Pajak di KPP Makassar Utara.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1	Daftar Skala Likert.....	41
Tabel 4.1	Data Hasil Kuesioner.....	45
Tabel 4.2	Deskripsi Karakteristik Responden Wajib Pajak Orang Pribadi.....	46
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah kontribusi yang dibayarkan oleh individu atau badan usaha kepada pemerintah, yang bertujuan untuk membiayai kegiatan pembangunan dan pelayanan publik. Pajak diatur oleh peraturan perundang-undangan dan dapat dikenakan pada berbagai jenis penghasilan atau transaksi, seperti penghasilan dari pekerjaan, usaha, investasi, atau penjualan barang dan jasa. Setiap negara memiliki sistem perpajakan yang berbeda, dengan jenis dan tarif pajak yang bervariasi. Pajak juga dapat dibedakan berdasarkan waktu pembayarannya, misalnya pajak tahunan, pajak bulanan, atau pajak transaksi. Beberapa tujuan dari pengenaan pajak antara lain adalah untuk membiayai pembangunan dan pelayanan publik, mengatur distribusi kekayaan dan penghasilan, serta memperkuat ikatan sosial dan kewarganegaraan. Kepatuhan dalam membayar pajak menjadi penting untuk memastikan kelancaran pembangunan dan pelayanan publik, serta menjaga keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Pada tahun 2021 penerimaan pajak mencapai target yang telah ditargetkan oleh pemerintah mencapai Rp 1.277,5 triliun atau setara dengan 103,9% dari tujuan penerimaan pajak APBN. Jumlah tersebut memperlihatkan jika penerimaan pajak adalah komponen terbesar dalam peningkatan perkembangan negara. Hal ini terlihat juga terlihat jelas dalam UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Perpajakan, yang menyatakan bahwa pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terhutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan guna

kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat. Upaya dalam meningkatkan penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada peran DJP dan aparat pajak, melainkan peran aktif juga yang dilakukan oleh wajib pajak itu sendiri, sehingga kepatuhan dan kesadaran wajib pajak merupakan aspek terpenting agar mencapai peningkatan penerimaan pajak.

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengacu pada kesediaan dan kemampuan seseorang untuk mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku. Sebagai warga negara atau penduduk yang memiliki penghasilan, seseorang diwajibkan untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di negara tempat tinggalnya. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak orang pribadi harus mengikuti ketentuan yang berlaku, termasuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak tepat waktu. Ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan dapat mengakibatkan sanksi yang beragam, seperti denda atau bahkan tindakan pidana. Oleh karena itu, sebagai wajib pajak orang pribadi, penting untuk memahami dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan melaporkan semua penghasilan yang diperoleh secara jujur dan tepat waktu. Hal ini akan membantu memastikan bahwa negara memiliki pendapatan yang cukup untuk membiayai berbagai program pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Pada tahun 2021 target DJP dalam pelaporan SPT Tahunan itu sebesar 19 juta wajib pajak, tetapi pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi terdapat hanya 10,7 juta dari yang seharusnya 17,35 juta, dan pelaporan SPT wajib pajak badan hanya ada 159.854 dari yang seharusnya 1,65 juta. Data ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara wajib pajak yang telah melaporkan pajaknya dan yang belum melaporkan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat belum mengetahui tentang pentingnya pajak.

Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan di Kantor Pajak Pratama Makassar Utara Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WP (a)	Jumlah SPT Tahunan (b)	Kepatuhan (b/a x 100%)
2017	161.325	46.969	29%
2018	171.907	45.638	27%
2019	184.141	49.195	27%
2020	220.664	55.450	25%
2021	247.002	59.783	24%

Sumber : KPP Pratama Makassar Utara

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari tahun 2017 hingga tahun 2021 di KPP Makassar Utara pada kepatuhan mengalami depresiasi dari tahun ke tahun. Tetapi kondisi jumlah wajib pajak pada tahun 2017 hingga 2021 mengalami peningkatan namun yang melaporkan SPT Tahunannya tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar. Hal ini terjadi dikarenakan masih banyak masyarakat yang tidak patuh dan mengabaikan untuk membayar pajak. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji masalah ini sehingga kedepannya diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkat.

Pengetahuan mengenai perpajakan mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menjalani kewajibannya. Pengetahuan perpajakan mengacu pada kemampuan untuk memperoleh pengetahuan tentang pajak dan mengimplementasikan di dalam kehidupan. penerapan pengetahuan perpajakan mungkin dibatasi oleh ketidakterampilan atau ketidaktahuan mengenai perpajakan. Contoh kasus bawah pengetahuan mengenai perpajakan masih sangat kurang di Sebagian wajib pajak Ketika mengisi SPT beberapa masih sulit dalam memahami perbedaan formulir yang digunakan, dan dalam melaporkan

SPT dengan tepat waktu juga masih kurang. Untuk itu diperlukan pengetahuan perpajakan yang baik melalui sosialisasi yang dilakukan oleh fiskus dalam rangka mengembangkan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban wajib pajak. Dengan bertambahnya pengetahuan mengenai pajak oleh wajib pajak maka dengan begitu kemauan untuk melaporkan SPT sesuai dengan jadwal yang telah dibuat di Peraturan Menteri Keuangan, kemudian dengan begitu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Rahayu (dalam Hanindyari, 2018). Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nasution dan Ferrian, 2017) menjelaskan secara parsial dan simultan bahwa pengetahuan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hal tersebut dapat meningkatkan penerimaan pajak oleh wajib pajak orang pribadi. Sementara pada penelitian (Suyanto dan Pratama, 2018) hasilnya menyatakan bahwa penelitian tersebut menunjukkan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak,

Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak dapat memahami, menyadari, mematuhi, serta mampu dan mau melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pemerintah harus dapat mengatasi masalah ini jika mereka memperhitungkan penerimaan pajak saat memungut pajak. Selain peran aktif yang dilakukan Oleh pegawai fiskus dalam pemungutan pajak, kesadaran masyarakat akan pembayaran pajak juga perlu ditingkatkan. maka dengan begitu warga negara juga mengetahui bahwa pajak yang mereka bayarkan dipakai untuk mendanai pengeluaran pemerintah guna memajukan kesejahteraan rakyat. Kesadaran yang meningkat akan membantu memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak dengan teratur sangat berdampak kepada kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak yang harus dipenuhi pajak terutang

di Indonesia masih cukup rendah Rahayu (dalam Wicaksari & Wulandari, 2021). Dalam penelitian terdahulu mengatakan bahwa Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Hartini dan Sopian, 2018). Tetapi dalam penelitian yang lainnya yang dilakukan oleh (Siregar, 2017) ada mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan perpajakan sangat penting untuk diperhatikan hal ini juga dapat menunjang masyarakat untuk patuh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih ada terdapat wajib pajak yang mendapatkan kendala dalam proses pelayanan yang diberikan Oleh aparaturnya pajak. Jadi dengan demikian baiknya Bagian pelayanan dapat memenuhi segala kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan dengan otoritas pajak, sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan otoritas pajak pula memudahkan penerimaan negara jika melayani wajib pajak secara baik, profesional, dan bertanggung jawab.

Penelitian terdahulu juga yang dilakukan oleh (Arviana dan Indrajati, 2018) hasil penelitian tersebut terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi terdapat pula hasil penelitian yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksari dan Wulandari, 2021) yang mengatakan bahwa Kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi. Sejalan dengan itu terdapat pula penelitian yang

mendukung bahwa Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi oleh (As'ari, 2018).

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Hartini dan Sopian, 2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees. Namun dengan demikian penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian terdahulu yang dimana pada penelitian ini menambahkan variabel independen yaitu kualitas fiskus, peneliti memilih untuk menambahkan kualitas pelayanan fiskus karena dapat mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diterima sesuai harapan konsumen, apabila kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan dan dapat mengukur seberapa patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara, tidak hanya itu penelitian ini juga menggunakan teori yaitu Teori Atribusi yang dimana sebelumnya menggunakan Theory Planned Behaviour. Teori Atribusi yang digunakan pada penelitian ini adalah menjelaskan mengenai sebab-sebab seseorang tersebut berperilaku. Dengan demikian dari penjelasan latar belakang di atas penulis akan meneliti mengenai **Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Makassar Utara.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas maka permasalahan yang dapat diuraikan :

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara ?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara ?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian yang ingin diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara
2. Untuk mengetahui apakah wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Utara
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Makassar Utara

1.4 Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini penulis mengungkapkan kegunaan penelitian ini dimana semua pihak dapat membacanya dan kiranya dapat menghasilkan sesuatu yg bermanfaat. Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain.

1.5 Kegunaan Teoritis

Pada penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi selanjutnya dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas fiskus kepada wajib pajak.

1.6 Kegunaan Praktis

Pada penelitian ini diharapkan mempunyai kontribusi dan manfaat yang secara langsung dapat menunjukkan bagaimana cara agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Juga dapat digunakan bahan masukan untuk KPP Makassar Utara, untuk dapat terus meningkatkan kualitas sumber daya yang nantinya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Objek pada penelitian yaitu wajib pajak orang pribadi yang ada terdaftar di data KPP Pratama Makassar Utara.

1.8 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, pembahasan proses dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan cara dikelompokkan menjadi lima bab dengan gambaran sistematika sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini adalah bagian pertama dari skripsi, yang mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan untuk apa dan mengapa penelitian itu dilakukan serta dimana dan kepada siapa penelitian itu ditujukan. Oleh karena itu, bab pendahuluan ini pada dasarnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang dibutuhkan untuk dapat menunjang penelitian ini yang sejalan dengan pembahasan yang terdapat pada rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini. Pada bagian ini berisi tinjauan teori dan konsep, tinjauan empiric, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang mencakup rancangan penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian dari penelitian mengenai pengaruh pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada data KPP Makassar Utara. Hasil penelitian ini dilakukan secara sistematis yang memakai cara hitung-hitungan di Teknik analisis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan penelitian ini.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi ini menjelaskan bahwa ada penyebab seseorang melakukan perilaku tertentu. Teori atribusi juga menjelaskan tentang bagaimana seseorang memaknai peristiwa tertentu dan bagaimana hal itu dapat berhubungan dengan pikiran dan tindakan mereka. Teori ini dipilih karena persepsi seseorang dalam berperilaku dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Teori ini juga pertama kali dikenalkan oleh Fritz Heider 1958. Menurut Heider (dalam Annisa , 2019:17) mengatakan bahwa atribusi biasa didefinisikan sebagai kesatuan dan hubungan umum terhadap beberapa peristiwa dan orang. Atribusi adalah alat yang berfungsi memberikan atribut untuk menyeimbangkan dalam prosedur pembentukan kepintaran seseorang. Atribusi dikenal relatif karena sesuai dengan sesuatu yang dapat dijadikan acuan dalam hal dampak yang dirasakan dan perubahan lingkungan yang dikonseptualisasikan terkait dengan entitas. Kegunaan dari atribusi ini adalah untuk meningkatkan seseorang mengerti dan dapat menyaring berbagai informasi dari berbagai kalangan dan lingkungan.

Dalam motif teori atribusi ini mengatakan jika seorang individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukannya baik yang dihasilkan secara internal maupun secara eksternal. (Kartika, 2020:9) menyatakan bahwa "Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan

secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain”.

Teori atribusi ini relevan untuk menguraikan mengenai penelitian ini, karena perilaku individu seseorang mengenai kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena secara tidak langsung akan timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain untuk sadar. Sedangkan dari faktor eksternal adalah kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu dimana adanya pengaruh dari luar dimana individu tersebut terpaksa berperilaku karena adanya pengaruh sosial dari orang lain.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Berdasarkan pada UU Nomor 28 tahun 2007 mengenai definisi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi lain mengenai pajak di sampaikan juga oleh parah ahli lainnya, Rochmat (dalam Resmi 2019:1) mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Adriani (dalam Sihombing dan Sibagariang, 2020:1) menjelaskan bawah definisi pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dapat

dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakannya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah.

Dari definisi-definisi pajak yang telah dijelaskan di UU Perpajakan dan dari paragrah ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran yang wajib diberikan kepada negara yang dimana disetor oleh Wajib Pajak yang terutang kepada negara dan sifatnya itu memaksa yang mana mereka tidak secara langsung memperoleh manfaat dari hasil pemungutan pajak, tetapi memperoleh manfaat dari hasil pembayaran tersebut melalui pembangunan nasional yang dilakukan oleh Negara dengan tujuan untuk menjamin kemakmuran rakyat Indonesia.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut (Sihombing dan Sibagariang, 2020:4) terdapat 4 yaitu :

1) Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Sehingga fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

2) Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi.

3) Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4) Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti: untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat diatasi.

2.1.2.3 Syarat Pemungutan Pajak

(Sihombing dan Sibagariang, 2020:13-14) mendefinisikan bahwa pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor negara, maka pemungutannya agar tidak menimbulkan berbagai hambatan atau perlawanan dari pihak yang dipungut, maka harus memenuhi beberapa syarat, antara lain yaitu :

- 1) Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan). Sesuai dengan tujuan
- 2) Hukum, yakni mencapai keadilan, Undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan dari masing-masing wajib pajak. Sedang adil dalam pelaksanaannya, yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan

- 3) banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak atas utas pajak yang telah ditetapkan.
- 4) Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-undang (Syarat Yuridis). Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warganya.
- 5) Pemungutan Pajak Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis). Pemungutan pajak tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.
- 6) Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial). Syarat finansial ini sejalan dengan fungsi budgetair, yaitu bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang akan digunakan untuk menutup sebagian pengeluaran negara. Dengan demikian maka pemungutan pajak harus diusahakan seefektif dan seefisien mungkin sehingga bisa memasukkan uang ke kas negara sebanyak-banyaknya dan meminimalkan biaya pemungutan sekecil-kecilnya.
- 7) Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana (Syarat Sederhana). Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang Undang perpajakan yang baru.

2.1.2.4 Pengelompokan Pajak

(Resmi, 2019:7) mengelompokan pajak menjadi berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua;

- a) Pajak Langsung, pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

- b) Pajak Tidak Langsung, pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua. Berikut ini penjelasannya.

- a) Pajak Subjektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh : Pajak Penghasilan

- b) Pajak Objektif, pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) dan tempat tinggal.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, Berikut penjelasannya.

- a) Pajak Negara (Pajak Pusat), pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.
- b) Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.
- c) Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.2.5 Tata Cara Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2018:8) menyatakan bahwa terdapat beberapa tata cara pemungutan pajak, yaitu :

1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel:

a) Stelsel Nyata (Riel Stelsen)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun

pajak, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

b) Stelsel Anggapan (Fictive Stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2. Asas Pemungutan Pajak

a) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang

berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

b) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

c) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

3. Sistem Pemungutan Pajak

a) Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b) Self Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.

2) Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

c) Withholding System

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri-cirinya:

Wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.1.2.6 Hambatan Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2018:11) mengelompokan hambatan pemungutan pajak menjadi dua yaitu :

1. Perlawanan Pasif

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak yang dapat disebabkan oleh:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami oleh masyarakat.
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak.

Bentuknya antara lain:

- a. Tax avoidance, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.

- b. Tax evasion, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, melalui pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah Undang-undang Nomor 16 Tahun 2019 (Peraturan Pemerintah RI, 2019). Dalam (Rahayu, 2017:186) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Menurut (Nurmantu, 2005:148) terdapat 2 macam kepatuhan yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Suatu keadaan dimana Wajib pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan Material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

2.1.3.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator-indikator yang digunakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193- 194), yaitu :

- 1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- 2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak terutang
- 3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.
- 4) Tepat waktu dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 5) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Definisi pengetahuan perpajakan menurut (Rahayu, 2017:33) adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan. (Resmi, 2019:22) Mengemukakan bahwa pengetahuan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Pengetahuan

Perpajakan adalah ilmu dasar dasar bagi wajib pajak tentang hukum, undang undang, dan tata cara perpajakan yang baik dan benar (Wardani et al, 2017:16).

Berdasarkan dari pengertian diatas bisa disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah bagaimana seorang wajib pajak mengetahui kebijakan dan prosedur perpajakan serta mengimplementasikan kegiatan perpajakannya contohnya dalam menyampaikan SPT. Dengan adanya pengetahuan mengenai perpajakan ini dapat membantu wajib pajak akan lebih mudah untuk mengetahui mengenai pajak mereka, dengan begitu dapat meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pada umumnya orang yang berpendidikan sadar akan hak dan kewajibannya serta menjadi patuh tanpa menghadapi berbagai sanksi dan hukuman. Wajib pajak yang memahami pajaknya membayar pajaknya dengan penuh keyakinan dan kejujuran. Kita sudah tahu bagaimana aliran penerimaan pajak akan mengalir hingga akhirnya kita merasakan manfaat dari membayar pajak tersebut.

2.1.4.1 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:141) terdapat beberapa indikator yaitu :

- 1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, 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 saat ini adalah self assessment system yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

- a. Fungsi penerimaan (Budgetary) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi mengatur (Regulerend), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Arti kesadaran menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. (Rahayu, 2017:191) menjelaskan bahwa definisi kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. (Wardani dan Rumiyantun, 2017:17) mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah tindakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban

membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan sangat berpengaruh karena bisa menunjang wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan. Wajib pajak harus melaksanakan aturan dengan benar dan sukarela. Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan dimana Wajib Pajak mengetahui, menyadari, menghormati dan mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku serta beritikad baik dan berkeinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator dari kesadaran wajib pajak menurut definisi yang dinyatakan (Rahayu 2017:191), yaitu:

- 1) Kesadaran untuk mengerti dan memahami pajak.
- 2) Kesadaran akan fungsi pajak.
- 3) Kesadaran akan tujuan pajak

2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan, yaitu "Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP." (Rahayu, 2017:156) menjelaskan jika Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak

akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak, sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak, juga kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima. Dalam penelitian (Mulyapradana dan Lazulfa, 2018:16) menjelaskan jika kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik.

2.1.6.1 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Lima indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh (Tjiptono, 2016:284) yaitu :

1) **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) **Daya tanggap (Responsiveness)**

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian pelayanan secara cepat.

3) **Jaminan (Assurances)**

Jaminan adalah perilaku aparat mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan

keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

4) Empati (Empathy)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak. Menurut (Rahayu, 2017) terdapat indikator-indikator pelayanan fiskus, yaitu :

- a) Motivasi kerja Pegawai Pajak
- b) Perilaku Pegawai Pajak.
- c) Kemampuan Pegawai Pajak
- d) Pengawasan secara internal maupun eksternal
- e) Komunikasi yang baik antar unit organisasi.

Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak kepada wajib pajak. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh fiskus tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, maka pelayanan yang diberikan tidak optimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan aparatur pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Pengarang	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rita J. D. Atarwaman (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2	Bilha M. F. Mandowally, Theo Allolayuk, SE., M.Si., Ak., CA dan Cornelia Desiana Matani, SE., M.Mgt (Acc) (2020)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Jayapura)	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan sanksi perpajakan secara persial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3	Evrida Sanny Raja Gukguk (2021)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang

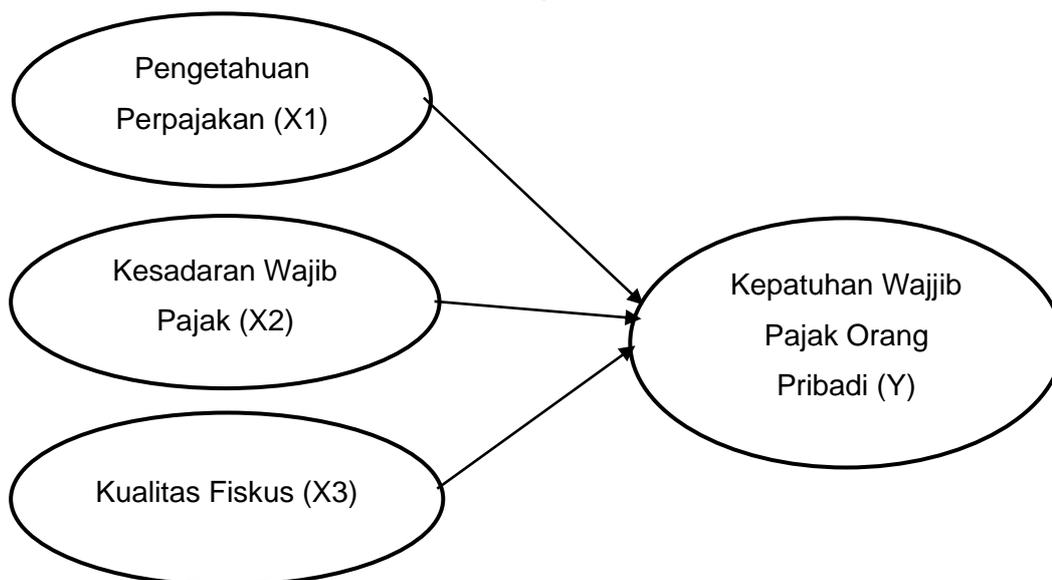
			signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sanksi pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Adinda Elfon Fitria, Yaya Sonjaya, dan Muhammad Ridhwansyah Pasolo (2021)	Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada KPP Pratama Jayapura Selama Masa Pandemi Covid-19)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi.
5	Hilmi Fauzan Kusumafanto (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Surakarta)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
6	Oki Sri Hartini dan Dani Sopian (2018)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees, kesadaran wajib pajak

			berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees.
--	--	--	--

2.3 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan alur yang menggambarkan proses berpikir yang dituangkan dalam bentuk hubungan antar variabel yang diteliti dan cara pengukurannya serta hasil penelitian yang diharapkan. Berikut ini terdapat gambar yang memperlihatkan kerangka pemikiran teoritis pada penelitian ini.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan Perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang undang, dan tata cara perpajakan yang benar (Wardani, 2017:16). Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan (Rahayu, 2017:33). Pengetahuan wajib pajak memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila tingkat pengetahuan rendah, maka aturan dan prosedur perpajakan tidak dapat dimengerti dan kesadaran untuk menjalankan kewajiban pajaknya juga akan rendah. Dengan pengetahuan yang cukup, wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Pratama dan Ferrian, 2017) menunjukkan secara parsial dan simultan bahwa pengetahuan pajak berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sehingga hal tersebut dapat mendukung teori atribusi. Terdapat penelitian lainnya juga yang dilakukan oleh (Hartini dan Sopian, 2018) bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dengan demikian, pandangan wajib pajak tentang pengaruh pengetahuan perpajakan seharusnya dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis yaitu sebagai berikut.

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Definisi dari kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara (Rahayu, 2017:191). Kesadaran wajib pajak adalah tindakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Wardani dan Rumiyantun, 2017:17) hal ini sejalan dengan teori atribusi yang menyatakan bahwa terdapat faktor internal yang dapat mempengaruhi seseorang dalam berperilaku.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fitria et al, 2021) memperlihatkan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian (Siregar, 2017) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. artinya kesadaran wajib pajak akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadinya. Sehingga peneliti menyimpulkan untuk merumuskan hipotesis untuk variabel kesadaran wajib pajak sebagai berikut.

H2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

“Pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam

rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan Wajib Pajak terhadap DJP” dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya (Rahayu, 2017:156). Pada teori atribusi menjelaskan bahwa ada penyebab seseorang melakukan perilaku tertentu dan bagaimana seseorang memaknai peristiwa tersebut dan bagaimana hal itu dapat berhubungan dengan pikiran dan tindakan mereka, dengan begitu terdapat kaitan antara teori atribusi dengan kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak, sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arviana dan Indrajati, 2018) tersebut, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan fiskus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

H3 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.