

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

STEVEN MIRACLE SANTOSO



Kepada

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

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar sarjana ekonomi

disusun dan diajukan oleh

STEVEN MIRACLE SANTOSO

A031201095



Kepada

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

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

Disusun dan diajukan oleh

STEVEN MIRACLE SANTOSO

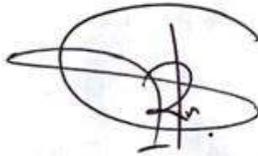
A031201095

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 25 Maret 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA
NIP 196503201992032002



Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA
NIP 196608221994031009

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK, KUALITAS PELAYANAN PAJAK DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI

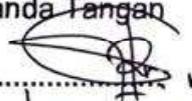
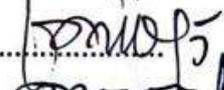
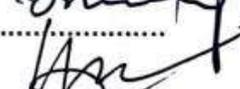
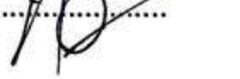
Disusun dan diajukan oleh

STEVEN MIRACLE SANTOSO

A031201095

Telah diperiksa dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **30 Mei 2024** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA	Ketua	1..... 
2.	Dr. Darwis Said, S.E., Ak., M.SA, CSRS,CSRA	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Asri Usman, S.E., M.Si, CA., CRA.,CRP	Anggota	3..... 
4.	Drs. Haerial, Ak., M.Si, CA	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si
NIP 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : STEVEN MIRACLE SANTOSO

NIM : A031201095

Departemen / Program Studi : AKUNTANSI

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

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, 3 Juni 2024
Yang membuat pernyataan



Steven Miracle Santoso

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Departemen Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti berikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA. dan Bapak Dr. Darwis Said, S. E., Ak., M.SA, CSRS, CSRA sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan literatur, serta diskusi yang telah dilakukan dengan peneliti.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Bapak/Ibu di Kabupaten Gowa yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat Bapak/Ibu. Semoga bantuan yang diberikan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Terakhir, ucapan terima kasih kepada ayah, Bambang Santoso dan ibu, Hongni Lotisna beserta keluarga besar dan sahabat peneliti atas bantuan, nasihat, dan motivasi yang diberikan selama penelitian skripsi ini. Semoga semua pihak mendapat kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberikan hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 17 Maret 2024

Peneliti

ABSTRAK

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Penalties, Tax Service Quality, and Taxation Knowledge on Individual Taxpayer Compliance

Steven Miracle Santoso

Grace T. Pontoh

Darwis Said

Jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun terus meningkat. Namun meningkatnya jumlah wajib pajak tersebut tidak seimbang dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang terus menurun khususnya di tahun 2018 hingga tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Gowa dimana konstruk yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan. Data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner yang disebar ke responden di Kabupaten Gowa sebanyak 79 responden. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kata kunci: kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, kepatuhan wajib pajak.

The number of taxpayers continues to increase from year to year. However, the increase in the number of taxpayers is not balanced with the level of taxpayer compliance which continues to decline, especially from 2018 to 2022. This research aims to test and prove the level of compliance of individual taxpayers in Gowa Regency where the construct used in this research is Compulsory Awareness. Taxes, Tax Sanctions, Tax Service Quality and Tax Knowledge. This research data uses primary data obtained from questionnaires distributed to 79 respondents in Gowa Regency. The results of the research show that taxpayer awareness has a significant effect on taxpayer compliance, tax sanctions have a significant effect on taxpayer compliance, tax service quality has a significant effect on taxpayer compliance, and tax knowledge has a significant effect on taxpayer compliance. This suggests that taxpayer awareness, tax sanctions, quality of tax services and tax knowledge can increase individual taxpayer compliance.

Keyword: taxpayer awareness, tax penalties, tax service quality, and taxation knowledge, taxpayer compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Teori Atribusi.....	7
2.2 Perpajakan di Indonesia	7
2.2.1 Pengertian Pajak.....	8
2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak.....	8
2.2.3 Sanksi Perpajakan	9
2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak.....	12
2.2.5 Pengetahuan Perpajakan.....	13
2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak.....	14
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	17
2.5 Hipotesis	18
2.5.1 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.5.2 Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	19
2.5.3 Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	20
2.5.4 Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	24
3.6.1 Kesadaran Wajib Pajak.....	24
3.6.2 Sanksi Perpajakan.....	25
3.6.3 Kualitas Pelayanan Pajak.....	25
3.6.4 Pengetahuan Perpajakan.....	26
3.6.5 Kepatuhan Wajib Pajak.....	26
3.7 Instrumen Penelitian.....	27
3.8 Analisis Data.....	28
3.8.1 Uji Validitas.....	29
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.8.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	30
3.8.4 Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Deskripsi Data.....	31
4.2 Analisis Deskriptif.....	32
4.3 Analisis Data.....	33
4.3.1 Menilai Outer Model.....	33
4.3.1.1 Uji Validitas.....	33
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.3.2 Pengujian Model Struktural.....	34
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	35
4.3.3.1 Pengujian hipotesis H1 (Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).....	35
4.3.3.2 Pengujian hipotesis H2 (Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).....	36
4.3.3.3 Pengujian hipotesis H3 (Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).....	36
4.3.3.4 Pengujian hipotesis H4 (Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak).....	36
4.4 Pembahasan.....	37
4.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	37
4.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	39
4.4.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
BAB V PENUTUP.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Statistik Deskriptif Sampel	31
4.2 Analisis Deskriptif.....	32
4.3 Hasil Uji Hipotesis	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
2.2 Model Penelitian	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1	Peta Teori 48
2	Kuesioner..... 53
3	Biodata..... 57
4	Output Model Pengukuran 58
5	PLS Algorithm 59
6	Tabel Cross Loading 60
7	Tabel Loading Factor 61
8	Average Variance Extracted..... 62
9	Composite Reliability..... 62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya pajak merupakan sumber penyumbang terbesar pendapatan pemerintah yang sangat berdampak bagi suatu negara. Menurut pasal 1 Undang Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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.

Menurut Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Pajak penerimaan pajak di tahun 2020 mencapai 1.072,11 triliun sedangkan di tahun 2021 mencapai 1.278,65 triliun. Untuk jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di tahun 2020 mencapai 45.426.723 sedangkan di tahun 2021 tercatat sebesar 61.536.414. Untuk rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan orang pribadi karyawan di tahun 2020 sebesar 85,41% sedangkan di tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar 98,73%. Hal ini berbanding terbalik dengan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan untuk orang pribadi non karyawan di tahun 2020 sebesar 52,44% sedangkan di tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 45,53%. Dari data di atas menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan maupun penurunan kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah digunakan untuk pembangunan nasional baik pembangunan fisik maupun non fisik untuk kesejahteraan masyarakat. Manfaat pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak

langsung oleh masyarakat dan pada kenyataannya manfaat pajak yang dirasakan belum merata sehingga kesadaran akan membayar dan melaporkan pajak masih rendah bagi masyarakat Indonesia. Karena manfaat yang dirasakan dari perpajakan belum merata dan timbal balik dalam pembangunan sarana maupun prasarana umum yang belum merata sehingga sampai sekarang masyarakat acuh tak acuh dalam membayar pajak dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak belum mencapai ditingkat yang diharapkan.

Meningkatkan jumlah penerimaan pajak memang bukanlah perkara yang mudah bagi pemerintah sebagai pihak yang berwenang memungut pajak berdasarkan legitimasi hukum. Tetapi, pemerintah dalam hal ini tidak mempunyai legitimasi secara psikologis untuk memaksa wajib pajak membayarkan kewajiban pajaknya, sehingga dibutuhkan suatu pendekatan lain untuk meningkatkan kepatuhan pajak (Fitria, 2017).

Masyarakat terlebih dahulu harus mempunyai kesadaran untuk membayar pajak. Masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak tidak terlepas dari faktor pemahaman terhadap pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak akan fungsi perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sulistiyorini, 2019). Jika kesadaran wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat.

Faktor lain yang masih memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dinilai dapat menjadi faktor untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan bagi wajib pajak itu sendiri. Jika masyarakat mengetahui dan memahami peraturan perpajakan maka masyarakat juga akan dengan sendirinya mematuhi aturan perpajakan yang berlaku.

Adapun upaya lain untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan sanksi kepada mereka yang melanggar ataupun tidak mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dengan adanya sanksi tegas yang diberikan dapat mencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan mampu meningkatkan ketertiban dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak serta bertujuan agar wajib pajak mengetahui akibat dari kesalahannya sehingga membuat wajib pajak tidak mengulangi kesalahan yang sama.

Faktor lain yang memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak terhadap wajib pajak. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan wajib pajak. Hal ini pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang undang (Romansyah & Fidiana, 2020). Oleh karena itu Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib memberikan pelayanan yang baik dengan cara membentuk suasana yang baik dan nyaman serta memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar dan menyetorkan pajaknya. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Apabila tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka dapat menurunkan kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah tujuan penelitian ini dapat dilaksanakan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat.

1. Manfaat Teoretis. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan wawasan yang baru, sebagai referensi mengenai masalah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Gowa. Selain itu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya demi pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan bahan masukan dan pertimbangan bagi orang pribadi non karyawan yang berada di Kabupaten Gowa untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dalam pembayaran dan pelaporan pajak. Selain itu hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk pengembangan ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari penelitian. Sistematika penulisan dalam penelitian ini diambil berdasarkan pedoman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang terbagi menjadi lima bab.

BAB I merupakan pendahuluan. Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah yang menjadi dasar penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II merupakan tinjauan pustaka. Pada bab ini membahas tentang landasan-landasan teori yang diperlukan dalam menunjang penelitian. Pada bab ini juga penulis menjelaskan terkait dengan penelitian terdahulu, kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III merupakan metode penelitian. Pada bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

BAB IV merupakan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan. Pada bab ini membahas mengenai deskripsi objek penelitian, analisis statistik deskriptif, hasil uji normalitas, serta hasil uji hipotesis.

BAB V merupakan bab akhir dari keseluruhan penelitian. Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran serta keterbatasan yang dapat dipertimbangkan terhadap hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

Tinjauan teori merupakan pendekatan teori yang digunakan peneliti untuk menjelaskan persoalan penelitian. Tinjauan teori ini menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Teori yang ada didasarkan pada rujukan dan disusun sebagai tahapan-tahapan dalam menganalisis permasalahan.

2.1.1 Teori Atribusi

Menurut Heider (1958) sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan bagaimana kita menentukan penyebab dan motif perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah berasal dari faktor internal misalnya pengetahuan, kemampuan atau pemahaman seseorang maupun faktor eksternal seperti lingkungan maupun keadaan tertentu yang mempengaruhi perilaku seseorang.

Teori atribusi ini relevan untuk menguraikan penelitian ini karena perilaku individu seseorang mengenai kesadaran waiib pajak merupakan faktor internal yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak karena secara tidak langsung hal itu timbul dari dalam diri sendiri. Sedangkan dari faktor eksternal adalah Sanksi Perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.

2.2 Perpajakan di Indonesia

Negara Indonesia memperoleh pendapatan untuk pembangunan nasional dan pelayanan publik dari berbagai macam sektor baik internal maupun eksternal

yang salah satunya adalah pajak. Besarnya kontribusi pajak dapat menjamin kestabilan bagi tersedianya sumber penerimaan negara. Oleh karena itu peran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak akan dapat membantu berjalannya pertumbuhan negara.

2.2.1 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang Undang No 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber pendanaan dan sumber biaya dalam melaksanakan tanggung jawab negara baik itu dalam hal ekonomi maupun sosial guna melakukan perubahan sehingga tujuan pemerintah dapat tercapai (Tanilasari & Gunarso, 2017).

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Dama *et al.*, 2019). Pajak juga berperan dalam infrastruktur dan fasilitas umum pada suatu negara seperti pembuatan jalan, pembangunan jembatan, pembangunan jalan tol hingga rumah ibadah yang alokasi dananya bersumber dari penerimaan pajak suatu negara.

2.2.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dan kondisi dimana wajib pajak mengetahui dan memahami hak dan memiliki keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan ketentuan perpajakan yang berlaku

(Tanilasari & Gunarso, 2017). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Putri & Setiawan, 2017).

2.2.3 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan suatu bentuk konsekuensi yang diberikan bagi wajib pajak yang melanggar dan tidak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku. Dari sudut pandang yuridis, pajak sendiri merupakan kontribusi wajib kepada negara yang bersifat memaksa. Artinya jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan maka akan ada konsekuensi hukum yang terjadi. Konsekuensi hukum tersebut merupakan pengenaan sanksi-sanksi perpajakan dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

Ancaman terhadap pelanggar suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana. Pengenaan sanksi pidana terhadap siapapun yang melakukan tindak pidana dibidang perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal administrasi.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administratif adalah sanksi yang dikenakan terhadap pelanggaran administrasi atau ketentuan undang-undang yang bersifat administratif.

a. Sanksi Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang Perpajakan terkait besarnya. Denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu presentasi dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenakan sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

No	Pengenaan Sanksi Terkait	Tarif Denda
1	Keterlambatan Penyampaian SPT Masa PPN	Rp 500.000
2	Keterlambatan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi	Rp 100.000
3	Keterlambatan Penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan	Rp 1.000.000
4	Keterlambatan Penyampaian SPT Masa Lainnya	Rp 100.000

b. Sanksi Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah mulai dari saat bunga itu menjadi hak tau kewajiban sampai dengan saat diterima. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang bayar. Tetapi dalam hal wajib pajak hanya membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga.

c. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

Sanksi pajak berupa kenaikan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan kesalahan atau pelanggaran dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran pajak. Sanksi kenaikan membuat Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berlipat ganda dari aslinya.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian terhadap norma perpajakan. Sanksi Pidana dapat berupa denda pidana, kurungan maupun penjara.

a. Denda Pidana

Sanksi pajak berupa denda pidana diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Besaran denda pidana sesuai dengan tindak pelanggaran yang dilakukan oleh berbagai pihak di atas sehingga menimbulkan kerugian bagi negara.

b. Pidana Kurungan

Sanksi pajak berupa pidana kurungan diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Pidana kurungan sebagai pengganti jika pelanggar tidak sanggup memenuhi denda pidana yang dikenakan.

c. Pidana Penjara

Sanksi pajak berupa pidana penjara diberikan kepada pihak yang melakukan tindak kejahatan. Pidana penjara diancamkan kepada Wajib Pajak ataupun petugas pajak yang melakukan tindak kejahatan yang

merugikan negara. Berbeda dengan denda pidana dan pidana kurungan, pidana penjara tidak diancamkan kepada pihak ketiga.

Pebrina & Hidayatulloh (2020) mengemukakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Kebijakan berupa sanksi bertujuan untuk mendidik dan menghukum. Tujuan mendidik adalah wajib pajak dapat melaksanakan hak dan kewajiban pajaknya dengan baik. Sedangkan menghukum dimaksudkan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga wajib pajak yang dihukum mengetahui akibat dari kesalahannya dan tidak mengulangnya lagi.

Dengan adanya sanksi perpajakan menunjukkan bahwa semakin besar kesalahan yang dilakukan wajib pajak maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Sanksi yang diberikan pada wajib pajak harus jelas dan tegas, tidak mengenal kompromi, tidak ada toleransi dan hendaknya sanksi yang diberikan dapat menciptakan kepatuhan bagi wajib pajak.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan merupakan suatu bentuk cara dari seseorang untuk membantu, menyediakan, dan menyiapkan apa yang diperlukan seseorang (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022). Kualitas adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat laten (Dharma & Suardana, 2014).

Sulistyorini, (2019) menyatakan bahwa kualitas jasa pelayanan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *resposiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

Petugas pajak dalam melaksanakan kewajibannya harus memberikan kepuasan kepada wajib pajak atas pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan perpajakan kepada masyarakat perlu diberikan dengan mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama yang membuat Wajib Pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Imakulata *et al.*, 2023).

2.2.5 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan atau proses seseorang sebagai wajib pajak dalam menguasai pemahaman mengenai bidang perpajakan dan aturan umum perpajakan yang meliputi di antaranya ketentuan pembayaran dan pelaporan pajak serta waktu pembayaran pajak (Ainul & Susanti, 2021). Pengetahuan perpajakan juga merupakan informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan menempuh arah sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakannya (Hertati, 2021).

Tingkat pengetahuan perpajakan yang merata dan memadai akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk lebih taat dan patuh pada kewajibannya. Dengan adanya keikhlasan masyarakat untuk patuh dan didukung dengan pengetahuan yang cukup dari masing masing wajib pajak maka dapat terwujud masyarakat yang sadar akan pajak dan mau untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya (Hidayat & Afiyanti, 2018).

2.2.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketersediaan para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu kondisi dimana wajib pajak yang mengisi melakukan secara jujur, lengkap, benar, surat pemberitahuan diisi sesuai ketentuan dan disampaikan ke KPP sebelum batas akhir waktunya (Hadi & Mahmudah, 2018).

Kepatuhan pajak terbagi dua, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan materiil. Kepatuhan formal merupakan suatu upaya wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakan. Sementara itu, kepatuhan materiil merupakan upaya wajib pajak yang secara substantif memenuhi seluruh ketentuan materiil perpajakan (sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan). Dengan demikian, wajib pajak yang telah memenuhi kepatuhan formal berarti telah memenuhi kepatuhan materiil. Perbedaan antara keduanya dapat dilihat dari konteksnya, bahwa kepatuhan formal merupakan kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan, sementara kepatuhan materiil merupakan kepatuhan wajib pajak dalam hal yang lebih luas yang mencakup perhitungan, penghitungan, pembayaran, serta pelaporan.

Kepatuhan secara umum dapat diartikan sebagai tindakan untuk mengikuti suatu ajaran tertentu dimana terdapat tuntutan untuk taat (Tanilasari & Gunarso, 2017). Kepatuhan pajak adalah suatu hal yang penting karena jika wajib pajak tidak patuh, hal itu akan berdampak pada penurunan penerimaan kas negara (Putri & Setiawan, 2017).

2.3 Penelitian Terdahulu

Kausar *et al.* (2022) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kesadaran wajib pajak berpengaruh secara parsial dengan arah positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan orang pribadi di KPP Pratama Makassar Barat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dengan arah positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan orang pribadi.

Tanilasari & Gunarso (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Malang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat, sebaliknya bila kesadaran wajib pajak rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan menurun. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini memberikan makna bahwa kualitas pelayanan fiskus yang meningkat maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya bila kualitas pelayanan fiskus rendah maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi juga akan menurun.

Suryanti & Sari (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan

dan pelayanan fiskus sama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hadi & Mahmudah (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Savitri & Nuraina (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Madiun.

Lumban Gaol & Sarumaha (2022) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Medan Petisah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus sama sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah.

Mandowally *et al.* (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Romansyah & Fidiana (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak sama sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

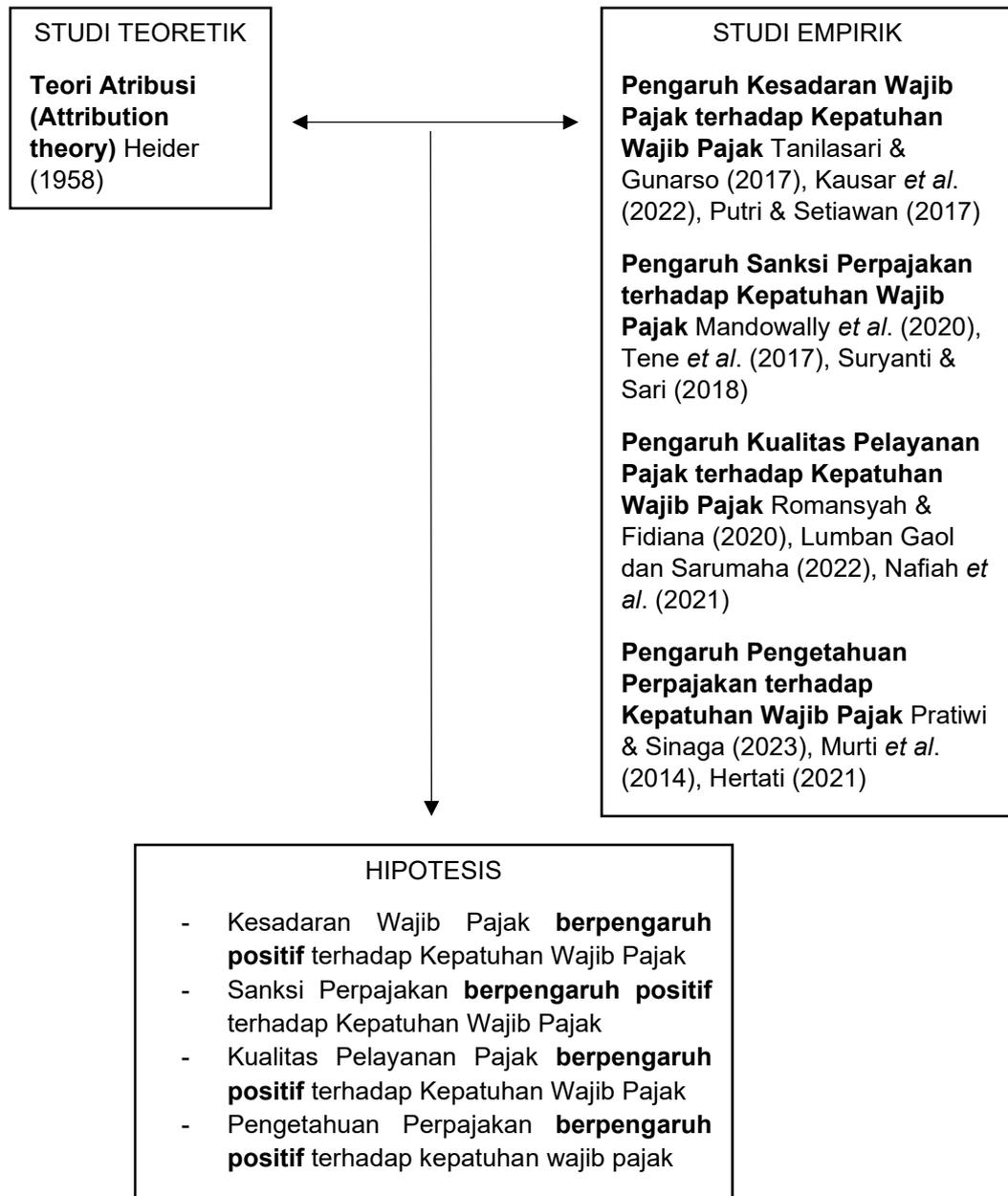
Sedangkan variabel tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hidayat & Afiyanti (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan e-spt dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Cikarang Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan.

Hertati (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat pengetahuan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan modernisasi sistem administrasi perpajakan sama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian yang menggambarkan antar variabel yang diuji. Kerangka proses berpikir ialah bagian komprehensif yang menunjukkan gambaran mengenai penyusunan skripsi berdasarkan pemaparan studi teoretik dan empirik. Studi teoretik yang diajukan dalam penelitian ini adalah Atribusi. Studi empirik dilakukan dengan mempelajari penelitian-penelitian terdahulu yang terkait permasalahan dalam penelitian ini. Berdasarkan studi teoretik dan empirik tersebut dihasilkan sebuah hipotesis yang merupakan hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

2.5.1 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi menjelaskan bahwa individu mengamati orang lain untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi perilaku orang lain. Perilaku yang berasal dalam diri seseorang disebut faktor internal sedangkan perilaku yang bersumber dari luar diri seseorang disebut faktor eksternal.

Kesadaran wajib pajak diasumsikan merupakan faktor internal yang mendorong seseorang untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Tanilasari & Gunarso, 2017). Kesadaran secara umum berarti suatu keadaan tahu, mengerti, dan merasa untuk mematuhi ketentuan yang berlaku menyangkut ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Putri & Setiawan, 2017). Hasil penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Kausar *et al.*, 2022). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5.2 Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi menjelaskan bahwa faktor internal dan eksternal dapat memengaruhi setiap perilaku suatu individu. Sanksi perpajakan diasumsikan sebagai salah satu faktor eksternal yang dapat memengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, dipatuhi dan ditaati. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Suryanti & Sari, 2018).

Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dengan dua sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman atas pelanggaran dalam suatu norma perpajakan ada yang diancam menggunakan sanksi administrasi saja, ada pula yang diancam menggunakan sanksi pidana. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Mandowally *et al.*, 2020). Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Tene *et al.*, 2017). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H2 : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5.3 Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Teori atribusi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan faktor eksternal yang sangat memengaruhi perilaku patuh seseorang sebagai wajib pajak. Jika pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak baik maka akan membentuk suatu persepsi yang baik dari wajib pajak serta mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Wajib pajak merupakan pelanggan yang harus dijaga hubungannya. Kepuasan wajib pajak bergantung pada kualitas pelayanan yang diterima serta adanya pemeriksaan dari petugas pajak. Adanya pelayanan dan komunikasi yang baik dari petugas pajak dapat menjadi modal utama dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nafiah *et al.*, 2021).

Semakin optimal dan berkualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak dapat meningkatkan rasa kepuasan dalam diri wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak (Romansyah & Fidiana, 2020). Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H3 : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5.4 Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

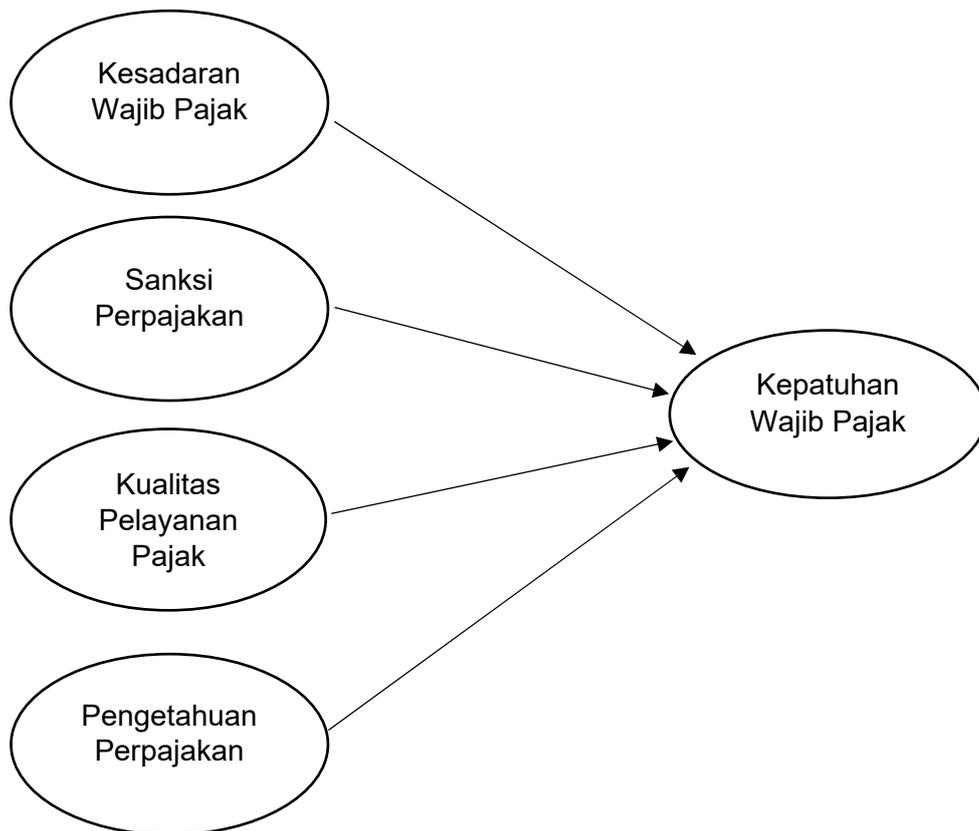
Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku suatu individu dapat disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Jika berasal dari dalam maka merupakan faktor internal dan jika berasal dari luar maka merupakan faktor eksternal. Pengetahuan perpajakan diasumsikan sebagai faktor internal yang memengaruhi perilaku seseorang sebagai wajib pajak.

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Murti *et al.*, 2014). Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya seiring dengan meningkatnya pengetahuan mengenai perpajakan dalam diri wajib pajak tersebut karena dengan adanya pengetahuan perpajakan yang tinggi dari wajib pajak maka wajib pajak akan sadar dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Hertati, 2021). Hasil penelitian lain juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Pratiwi & Sinaga, 2023). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut.

H4 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hipotesis yang telah diuraikan maka model penelitian dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model Penelitian