

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

NURAFNI HAMZAH
A031191149



kepada

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Akuntansi

disusun dan diajukan oleh

**NURAFNI HAMZAH
A031191149**



kepada

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



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

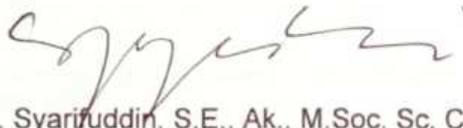
disusun dan diajukan oleh

NURAFNI HAMZAH
A031191149

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

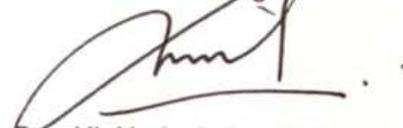
Makassar, 11 Januari 2024

Pembimbing I



Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA
NIP 19630210 199002 1 001

Pembimbing II



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



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA
NIP 19650807 199403 1 003



SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

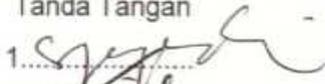
disusun dan diajukan oleh

NURAFNI HAMZAH
A031191149

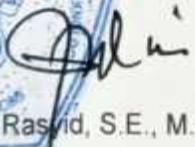
telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 11 Januari 2024 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA	Ketua	1. 
2.	Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si, CA	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA	Anggota	3. 
4.	Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP	Anggota	4. 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin


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



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

nama : Nurafni Hamzah

NIM : A031191149

departemen/ Program Studi : Akuntansi/ Strata Satu (S1)

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan

adalah karya ilmiah saya sendiri sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak pernah 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 dikemudian hari ternyata di dalam 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, 10 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Nurafni Hamzah



PRAKATA

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Relawan Pajak Sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir dari rangkaian pembelajaran sekaligus salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, saran, dan doa serta fasilitas dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih banyak kepada:

1. Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya karena masih memberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran, dan ilmu serta kemudahan dalam menjalani proses perkuliahan dari awal hingga mendapatkan gelar sarjana.
2. Kedua orang tua peneliti, yaitu Bapak saya tercinta, terkasih, dan tersayang Hamzah Burhanuddin, ST dan juga Mama saya tercinta, terkasih, dan tersayang Hasmiati, AMK yang menjadi sumber inspirasi, semangat, dan ketaatan peneliti. Terima kasih karena selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang terbaik kepada penulis baik secara materiil dan non materiil.



3. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA selaku Ketua Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. Syarifuddin, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dra. Hj. Nurleni, Ak., M.Si, CA selaku dosen pembimbing 2 yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si., Ak., ACPA selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA., CRA., CRP selaku dosen penguji 2 atas saran dan masukan yang diberikan sehingga menjadikan skripsi ini lebih baik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas ilmu yang diberikan kepada peneliti selama masa studi.
7. Seluruh staf dan karyawan Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas bantuan yang telah diberikan kepada peneliti.
8. KPP Pratama Makassar Selatan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
9. Kedua adik saya tercinta Dwi Ayu Lestari dan Putri Aqilah Zahra, kakak sepupu saya Mirna Palipuri Amir, dan keluarga besar *Family* Amir Sattu yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dengan sepenuh hati kepada peneliti sejak awal masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.



10. Sahabat-sahabat terkasih peneliti, yaitu Nur Rahmadani, Aulia Ramadhani, dan A. Tasya Ameilia yang senantiasa meyakinkan peneliti bahwa *life must go on*.
11. Putri Noviyanti Khairunnisa, Euodia Belinda Patabang, dan Novita Putri Tesalonika teman sejak awal perkuliahan yang turut serta membantu dalam berbagai hal.
12. Della Puspitasari, Dea Gheby Yolanda, Fitrah Perdana Maulia, Reinhard Rivaldo, serta teman-teman 19nite yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti dalam berbagai hal.
13. Super Junior, Astro, Lee Jong Suk, dan Song *Triplets* yang mengajarkan peneliti untuk selalu semangat dan mensyukuri kehidupan yang peneliti lalui.
14. Gisella Chandra Lintungan dan Nur Wahida Dachlan Ladiku sahabat terkasih peneliti yang selalu mendengarkan keluh kesah serta sabar dalam menghadapi peneliti.
15. Ince Nur Akbar, terima kasih untuk selalu meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu peneliti berdiskusi selama menyelesaikan skripsi ini serta senantiasa mendukung peneliti dalam suka maupun duka.
16. Terima kasih tak terhingga kepada diri saya sendiri Nurafni Hamzah yang telah bertahan dan berjuang hingga berada ditahap ini dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah dalam melalui segala proses kehidupan hingga tiba pada tahap berhasil menyelesaikan S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Apapun jalan yang dipersiapkan Allah SWT, arjanjilah untuk tetap berani menghadapi segala sesuatunya dan tetaplah tetap karena ada banyak tempat di dunia ini yang menanti untuk dikunjungi.



Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna dapat lebih menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, 10 Januari 2024

Nurafni Hamzah



Optimized using
trial version
www.balesio.com

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FISKUS DAN SOSIALISASI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DENGAN RELAWAN PAJAK SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI KPP PRATAMA MAKASSAR SELATAN

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF FISCAL SERVICES AND TAX SOCIALIZATION ON INDIVIDUAL TAXPAYER COMPLIANCE WITH TAX VOLUNTEERS AS A MODERATION VARIABLE AT KPP PRATAMA SELATAN MAKASSAR

Nurafni Hamzah
Syarifuddin
Nurleni

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer serta diukur dengan skala likert. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan yang ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Relawan Pajak tidak mampu memoderasi variabel kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Relawan Pajak

This study aims to analyze the effect of tax service quality and tax socialization on individual taxpayer compliance at KPP Pratama South Makassar. This type of research is quantitative using primary data and measured using a Likert scale. The number of samples used in this study were 100 individual taxpayer respondents registered at KPP Pratama South Makassar, determined using the purposive sampling method. The results of this study indicate that the quality of tax service quality and tax socialization has a significant effect on individual taxpayer compliance and tax volunteers are incapable to moderate the variables of tax service quality and tax socialization on individual taxpayer compliance.



Is: Tax Service Quality, Tax Socialization, Individual Taxpayer Compliance, nteers

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori Atribusi.....	10
2.2 Pajak.....	11
2.2.1 Pengertian Pajak.....	11
2.2.2 Fungsi Pajak	12
2.2.3 Asas Pengenaan Pajak.....	13
2.2.4 Jenis Pajak.....	13
2.2.5 Subjek Pajak	14
2.2.6 Teori Pemungutan Pajak.....	15



2.3	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	16
2.4	Kualitas Pelayanan Fiskus	18
2.4.1	Pengertian Pelayanan Fiskus.....	18
2.4.2	Hak dan Kewajiban Fiskus	20
2.5	Sosialisasi Perpajakan	20
2.6	Relawan Pajak	22
2.7	Penelitian terdahulu.....	25
2.8	Kerangka Pemikiran	27
2.9	Hipotesis	28
2.9.1	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	28
2.9.2	Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	29
2.9.3	Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi .	31
2.9.4	Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi .	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Rancangan Penelitian	34
3.2	Tempat Dan Waktu	34
3.3	Populasi Dan Sampel.....	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Jenis Dan Sumber Data	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	38
3.6.1	Variabel Penelitian	38
3.6.2	Definisi Operasional	39
3.7	Instrumen Penelitian.....	40
	Analisis Data	41
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	41
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	41



3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.4 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	45
4.2 Deskripsi Sampel Penelitian.....	47
4.2.1 Proses Pengumpulan Data Penelitian.....	47
4.2.2 Kategorikal Responden.....	47
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
4.4 Uji Kualitas Data.....	58
4.4.1 Uji Validitas	58
4.4.2 Uji Reliabilitas	63
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.1 Uji Normalitas.....	65
4.5.2 Uji Multikolinearitas	66
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.6 Uji Hipotesis	68
4.6.1 Uji Moderasi	68
4.6.2 Uji Parsial (Uji t)	70
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	73
4.7 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	73
4.7.1 Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (H1)	74
4.7.2 Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (H2)	75
4.7.3 Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi (H3)	76
4.7.4 Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi (H4)	77
PENUTUP.....	79
Kesimpulan	79
Saran	80



DAFTAR PUSTAKA 81
LAMPIRAN..... 85



Optimized using
trial version
www.balesio.com

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Makassar Selatan Tahun 2019-2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional	39
Tabel 4.1 Kategorikal Responden	48
Tabel 4. 2 Nilai Kategori Interval	50
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif	50
Tabel 4.4 Uji Validitas dengan <i>Pearson Correlation</i>	59
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach's Alpha</i>	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Moderated Regression Analysis</i>	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (t)	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	73



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	86
2 Kuesioner Penelitian	87
3 Rekapitulasi Jawaban Responden	92
4 Uji Kualitas Data.....	98
5 Uji Asumsi Klasik.....	102
6 Uji Hipotesis	104



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dikarenakan statusnya sebagai negara berkembang, Indonesia bertanggung jawab untuk mengupayakan kesejahteraan dan kemakmuran warga negaranya. Agar dapat mencapai hal tersebut, diperlukan mengalokasikan secara efektif dan efisien secara kontinu segala potensi dan sumber daya yang ada yang disebut dengan pembangunan nasional. Tidak sedikit dana yang dibutuhkan pemerintah untuk mewujudkan pembangunan tersebut. Pajak menjadi nominasi sumber perolehan tertinggi yang dapat difungsikan dalam mendanai pembangunan. Pungutan pajak oleh para Wajib Pajak merupakan sumber perolehan terbesar setelah migas dalam menutupi belanja Negara Indonesia. Setiap tahun Negara senantiasa berupaya menaikkan penerimaan dari sektor pajak sesuai dengan fungsi pajak, yakni sebagai *budgetair* dan *regulerend* (Utomo *et al.* 2011:1).

Pajak yang diperoleh harus dikelola pemerintah dengan tepat untuk mencegah terjadinya penyelewengan. Mengoptimalkan pendapatan pajak tidak cukup dengan hanya mengharapkan kapabilitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan fiskus pajak, melainkan turut adanya ikut serta Wajib Pajak (WP) terkait. Oleh karena itu kepatuhan serta kesadaran WP menjadi dua hal utama dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Indonesia menyerahkan sepenuhnya kepada WP untuk menghitung, membayar serta mengungkapkan besarnya pajak terutang yang tuang dalam peraturan serta undang-undang perpajakan atau disebut *Self Assessment System*.



DJP melakukan *tax reform* dengan mengadvokasi metode *self assessment* untuk mengumpulkan lebih banyak penerimaan kas negara melalui sektor pajak. Istilah reformasi perpajakan mengacu pada perombakan sistem dari struktur pajak saat ini. Meluncurkan aplikasi yang dapat dimanfaatkan WP membayar pajak, diantaranya *e-Filling*, *e-Billing*, dan *e-Faktur*, adalah salah satu cara pemanfaatan teknologi informasi, *database*, dan sumber daya manusia berpengalaman untuk mewujudkan perubahan tersebut.

Pengungkapan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) Wajib Pajak diwajibkan oleh Undang-Undang Perpajakan Indonesia No. 7 Tahun 2021 menyebutkan:

“Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak”.

Adanya keterkaitan dengan Wajib Pajak, kepatuhan dikatakan sebagai WP sadar secara penuh menjalankan segala hak dan kewajiban perpajakannya (Harjo, 2019:78). Dua faktor yang memengaruhi kepatuhan, yaitu faktor internal juga faktor eksternal. Faktor internal ialah faktor yang asalnya dari dalam diri Wajib Pajak, kemudian faktor eksternal berasal dari lingkungan atau situasi Wajib Pajak. Gardina dan Haryanto (2006) mengatakan kepatuhan Wajib Pajak yang rendah sebagian disebabkan oleh kualitas fiskus pajak dibawah standar. Layanan yang ditawarkan oleh otoritas pajak dianggap penting untuk keberhasilan kepatuhan Wajib Pajak. DJP dapat memberikan WP penyediaan pelayanan pajak dengan kualitas optimal.



pajak yang dapat memberikan informasi secara akurat seperti cara mengisi, menyetor, dan melaporkan serta tidak menyalahi ketentuan dan SOP

(Standar Operasional Prosedur) yang ada diharapkan bisa meningkatkan kepuasan serta kepatuhan Wajib Pajak (Safitri dan Silalahi, 2020).

Adapun faktor lain yang dapat pengaruhi kepatuhan WPOP adalah sosialisasi perpajakan. Sosialisasi pajak ialah pemberian informasi dari fiskus kepada Wajib Pajak secara langsung atau melalui perantara lain mengenai perpajakan seperti, situs-situs di *website*, iklan media cetak dan elektronik, serta Kring Pajak yang dapat mempermudah setiap individu memperoleh informasi seputar perpajakan. Melaksanakan sosialisasi menjadi tugas besar pemerintah agar tidak ada Wajib Pajak yang dengan sengaja menyembunyikan hartanya untuk keperluan pribadi sehingga tidak melaksanakan kewajiban dalam mengungkapkan pajak.

Masalah yang kerap dihadapi masyarakat terutama Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) saat proses melaporkan pajaknya adalah mengulur waktu pembayaran, kurangnya pemahaman atas penggunaan teknologi informasi dibidang perpajakan, dan kurang memahami formulir yang digunakan beserta jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan. Uly (2019) menjelaskan bahwa masyarakat sering melewati tahapan penyampaian SPT karena merasa telah membayar, sanksi jika tidak menyampaikan SPT relatif ringan, dan adanya sistem pelaporan berbasis *online* yang masih belum dipahami oleh beberapa WP.

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam melaporkan SPT di KPP Pratama Makassar Selatan dari tahun 2019-2022 disajikan pada tabel data 1.1 berikut.



Tabel 1.1 Tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Makassar Selatan Tahun 2019-2022

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Wajib Lapor	WPOP Lapor	Kepatuhan Pajak %
1	2019	163,097	59,307	48,017	80,96%
2	2020	193,904	62,175	57,805	92,97%
3	2021	206,996	60,808	60,780	99,95%
4	2022	220,951	64,721	51,252	79,19%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 selama empat tahun terakhir, yaitu tahun 2019 hingga tahun 2022, persentase kepatuhan WPOP yang berada di lingkungan KPP Pratama Makassar Selatan dilanda fluktuasi. Taraf kepatuhan di tahun 2019 sebesar 80,96% naik signifikan menjadi 92,97% di tahun 2020, dan meningkat lagi di tahun 2021 sebesar 99,95%. Akan tetapi, pada tahun 2022 terjadi penurunan tingkat kepatuhan WPOP sebesar 79,19%. Data yang ada di KPP Pratama Makassar Selatan juga menunjukkan bahwa hingga tahun 2022 jumlah wajib pajak mencapai 64.721 WP, namun jumlah WP yang patuh melaporkan pajaknya hanya 51.252 Wajib Pajak. Idealnya, besaran jumlah realisasi SPT Tahunan WPOP sama dengan jumlah WP terdaftar wajib lapor setiap tahunnya.

Melihat fenomena-fenomena tersebut, maka Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan program Relawan Pajak di beberapa Perguruan Tinggi dengan menerbitkan “Perjanjian Kerjasama antara Direktorat Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 001/B1/2016/ dan Nomor KEP-48/PJ/2016 tentang Kerjasama Relawan Pajak di Perguruan Tinggi”. Kanwil DJP Sulselbartra sampai saat ini telah melaksanakan program Relawan Pajak bersama tujuh perguruan tinggi dan 12



Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Sulawesi Barat, dan Tenggara (Kanwil DJP Sulsebartra, 2021). Warno *et al.* (2020) menyebutkan bahwa sebagai bentuk keterlibatan masyarakat, diadakan Relawan Pajak dengan memberikan layanan, edukasi, dan sosialisasi kepada WP melalui penerapan TI mutakhir dalam upaya meningkatkan penerimaan SPT tahunan dan kepatuhan WP.

Attribution theory dalam penelitian ini secara implisit dapat memengaruhi tingkatan kepatuhan, yaitu kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan Relawan Pajak. Perilaku WP dapat disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Yang dimaksud dengan internal adalah Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan kesadaran dan kemauan yang ada dalam dirinya, sedangkan secara eksternal, yaitu Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya karena tersedia pelayanan yang diberikan fiskus pajak dan sosialisasi perpajakan yang baik untuk menjadikan Wajib Pajak secara rutin memenuhi kewajibannya, serta adanya Relawan Pajak yang dibentuk DJP guna membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

Berbagai penelitian sebelumnya telah meneliti kepatuhan wajib pajak. Al Safero, Romli, dan Gustini (2022) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa (2018) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak seperti memberikan pelayanan, memberikan informasi, serta pemberian penanganan secara cepat atas kendala yang dialami oleh WP maka diharapkan

tingkatkan kepatuhan.



Penelitian yang diperoleh juga meneliti terkait sosialisasi pajak terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Jati (2020) mengemukakan bahwa secara positif sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dengan adanya sosialisasi yang diberikan fiskus pajak maka WP sadar dan paham esensial membayar pajak serta denda yang akan didapatkan jika menolak membayar pajak. Sehingga sosialisasi dapat berpengaruh dalam meningkatkan taraf kepatuhan para Wajib Pajak.

Hasil penelitian berbeda ditemukan pada penelitian Elvionita (2018) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, dan penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Hasil penelitiannya menemukan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) dengan judul Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP menunjukkan bahwa variabel sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Hasil penelitian lain oleh Pratama dan Susanti (2021) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka penelitian ini menguji lebih lanjut pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan menggunakan penambahan variabel moderasi, yakni Relawan Pajak. Penelitian ini berbeda dari penelitian lain karena meneliti topik yang berbeda dan dilakukan dalam jangka waktu

lebih lama. KPP Pratama Makassar Selatan digunakan sebagai subjek

penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dengan adanya variabel



moderasi apakah dapat berdampak pada kepatuhan WP. Untuk itu, dilakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks latar belakang yang telah dikemukakan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari masalah yang dirumuskan pada bagian sebelumnya, berikut ini adalah tujuan penelitian ini.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan WPOP dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi.



Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Sebagai kegunaan teoritis, dihsarapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Memberikan pengetahuan dalam lingkup pajak terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi landasan bagi penelitian kedepannya yang tertarik untuk mempelajari faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan WP dan memperkuat temuan penelitian sebelumnya dalam proses tersebut.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan secara praktis dengan dengan pertimbangan berikut.

1. Sebagai data yang harus diperhitungkan untuk membantu Direktorat Jenderal Pajak lebih memahami variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan pajak.
2. Dimanfaatkan sebagai sumber oleh Direktorat Jenderal Pajak, dan khususnya KPP Pratama Makassar Selatan, untuk mengumpulkan informasi dan membuat keputusan tentang efisiensi *e-Filling* dalam penciptaan layanan sistem manajemen pajak mutakhir.
3. Melayani kebutuhan informasi masyarakat dan membantu membangun kepercayaan terhadap sistem administrasi perpajakan Indonesia saat ini.

1.5 Sistematika Penulisan

1 dilakukan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:



BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Gagasan dan kajian sebelumnya yang mendasari penelitian ini akan dibahas dalam bab ini. Variabel-variabel yang diteliti, kerangka konseptual, serta hipotesis penelitian semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian, populasi, sampel, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional, dan analisis data instrumen penelitian dan lainnya akan dibahas secara rinci dalam Bab III.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan uraian mengenai hasil uji hipotesis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi konklusi dari penelitian yang telah dilaksanakan, saran yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya, serta keterbatasan penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Fritz Heider, seorang psikolog Austria pertama kali mengemukakan teori atribusi yang kemudian diuraikan lebih lanjut oleh Herold Kelley dan Bernard Weiner. Pada dasarnya, teori atribusi menguraikan bagaimana individu membuat penilaian atas apa yang mendasari individu tersebut melakukan suatu tindakan, apakah dipengaruhi secara internal atau eksternal (Robbins & Judge, 2015:105). Tindakan yang ditimbulkan secara internal diyakini diperoleh dari kendali atas individu tersebut, di sisi lain tindakan yang ditimbulkan secara eksternal didapatkan dari situasi yang menyebabkan individu tersebut terpaksa dalam berperilaku.

Robbins dan Judge (2015:105) juga menjelaskan tiga faktor, yaitu perbedaan, konsensus dan konsistensi, yang menentukan perilaku internal dan eksternal. Perbedaan adalah cara individu berperilaku berbeda tergantung pada situasi mereka berada. Jika perilaku seseorang terlihat sebagai suatu hal yang luar biasa, maka pihak ketiga yang bertindak dalam kapasitas pengamat bisa mengaitkan penyebab eksternal dengan perilaku tersebut. Di sisi lain, atribusi internal digunakan jika perilaku diterima seperti biasa.

Ketika setiap orang dihadapkan pada situasi yang sama, mereka semua respons dengan cara yang sama, yang dikenal sebagai konsensus. Jika kita sepakat tentang perilaku tersebut, atribusi eksternal akan digunakan



untuk menggambarkannya. Di sisi lain, jika tingkat perilaku konsensus kuat, atribusi internal akan digunakan untuk mengklasifikasikannya. Faktor terakhir ialah konsistensi, yaitu bagaimana individu memberikan penilaian terhadap individu lain yang terlaksana secara berulang. Semakin secara konsisten perilaku individu tersebut, maka individu yang bertindak sebagai penilai berkencenderungan mengaitkannya dengan sebab-sebab internal.

Berdasarkan penjabaran di atas, faktor internal dan eksternal menjadi dasar individu dalam berperilaku. Pada penelitian ini, teori ini relevan untuk menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak, karena kepatuhan ini dibentuk dari keyakinan dan dorongan niat dari individu WPOP itu sendiri pada kepatuhan dengan ada atau tidak adanya pengaruh secara internal, sedangkan aspek atribusi eksternal disebabkan karena pengaruh dari pihak luar, yaitu kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, serta Relawan Pajak yang memberikan kontribusi dan pemahaman kepada WPOP untuk patuh dalam mengungkapkan SPT tahunan.

2.2 Pajak

2.2.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut peraturan UU No. 28 tahun 2007 mengenai perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berbunyi.

”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 sbesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

^ dapun dalam penelitiannya, Setiyaji dan Amir (2005) mengutip definisi pajak

Bastable (1993: 263) sebagai *“a compulsory contribution of the wealth of a body of persons for service of the public powers”*.



Definisi pajak yang dikemukakan oleh Rochmat Soemitro, yakni “pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh P.J.A. Andriani:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., dan Brock Horace R yang dikutip oleh Sumarsan (2017:4) yaitu:

“Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sector pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

2.2.2 Fungsi Pajak

Peran penting pajak dalam menyediakan dana untuk semua pengeluaran, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal tersebut, Suandy (2011: 12) menegaskan bahwa pajak memiliki berbagai tujuan, antara lain:

1. Fungsi Penerima

Pajak berfungsi sebagai pembiayaan segala pengeluaran negara seperti melaksanakan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan. Biaya-biaya ini bersumber dari kas negara dengan menghimpun dana dari masyarakat.



2. Fungsi Mengatur

Pajak memiliki fungsi untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dengan tujuan tertentu, baik dalam hal sosial, politik, hingga ekonomi.

2.2.3 Asas Pengenaan Pajak

Pengenaan pajak pada penentuan wewenang terdiri dari beberapa asas yang dapat digunakan oleh Negara. Menurut Suandy (2011:39) negara menggunakan asas sebagai landasan dalam pengenaan pajak sebagai berikut.

1. Asas Domisili

Berdasarkan asas ini penghasilan yang diterima orang pribadi atau badan akan dikenakan pajak berdasarkan domisili atau tempat tinggal WP dengan tidak mempersoalkan tempat perolehan pendapatan atau penghasilan tersebut.

2. Asas Sumber

Pengenaan pajak suatu Negara kepada orang pribadi atau badan atas suatu pendapatan atau penghasilan yang diperoleh tanpa memandang kedudukan dan kewarganegaraan Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini dilandaskan kepada status kewarganegaraan pada orang pribadi atau badan yang memiliki penghasilan, tanpa melihat sumber penghasilan atau negara Wajib Pajak tersebut berdomisili.

2.2.4 Jenis Pajak

Pajak dapat dikategorikan ke dalam sejumlah kelas tergantung pada menurut Suandy (2011: 36), termasuk:



1. Menurut Golongan:
 - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus dibayar oleh individu yang bersangkutan dan tidak dapat ditagihkan ke badan lain.
 - b. Pajak yang dapat diteruskan kepada pihak ketiga dikenal sebagai pajak tidak langsung.
2. Menurut Sifatnya:
 - a. Pajak subjektif yaitu penentuan pajak berlandaskan pada subjeknya yang kemudian dicari berdasarkan alasan-alasan yang objektif atau dengan memperhatikan keadaan dari WP.
 - b. Pajak objektif dikenakan dengan melihat objek sehingga menyebabkan adanya kewajiban untuk membayar pajak.
2. Menurut Pemungutan:
 - a. Pajak pusat ialah pajak yang diatur dalam Undang-Undang untuk digunakan membiayai rumah tangga negara yang dipungut pemerintah pusat.
 - b. Pajak daerah dinaikkan oleh pemerintah daerah untuk mendanai keluarga daerah, dan Kantor Pendapatan Daerah mengelola aplikasinya.

2.2.5 Subjek Pajak

Seseorang yang dimaksudkan untuk dikenakan pajak berdasarkan Undang-Undang disebut sebagai subjek pajak. Sesuai dengan UU Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Pajak Penghasilan, Subjek Pajak dikenakan Pajak Penghasilan sehubungan dengan Penghasilan yang Diterima atau Diperoleh dalam Tahun Pajak.

Subjek pajak menurut UU tersebut ialah:



1. Orang Pribadi

Orang Pribadi merupakan subjek pajak yang berdomisili atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia.

2. Warisan

Warisan yang belum terbagi ialah subjek pajak pengganti yang digantikan oleh mereka yang berhak, yakni ahli waris.

3. Badan

Pengertian Badan menurut UU No. 7 Tahun 2021 ialah sebagai berikut.

“Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif bentuk usaha tetap”.

4. Bentuk Usaha Tetap

Menurut UU No. 7 Tahun 2021 Bentuk Usaha Tetap (BUT) didefinisikan sebagai berikut.

“Bentuk usaha tetap adalah bentuk usaha yang dipergunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dan badan yang tidak didirikan dan tidak berkedudukan di Indonesia untuk menjalankan usaha atau melakukan kegiatan di Indonesia”.

2.2.6 Teori Pemungutan Pajak

Teori pemungutan pajak terdiri dari lima bagian, yakni asuransi, kepentingan, il, bakti, serta teori asas daya beli (Mardiasmo, 2016:5).



1. Teori asuransi

Menurut teori ini, negara melindungi kehidupan, properti, dan hak-hak hukum warganya. Karena mereka menerima jaminan perlindungan, rakyat harus membayar pajak kepada negara.

2. Teori kepentingan

Menurut teori ini, distribusi beban pajak di antara populasi memperhitungkan kepentingan setiap orang. Semakin banyak individu yang memanfaatkan jasa dari kegiatan pemerintah, maka semakin besar juga pajaknya.

3. Teori daya pikul

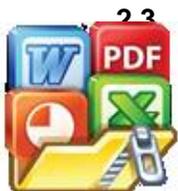
Menurut teori ini, pembayaran pajak berdasarkan kemampuan setiap individu, dengan beban membayar pajak untuk semua orang menjadi sama. Faktor objektif dan subjektif termasuk dalam unsur teori daya pikul.

4. Teori bakti

Menyadari sepenuhnya bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab dan tanda warga negara yang baik.

5. Teori asas daya beli

Keadilan didasarkan pada hasil pemungutan pajak, oleh karena itu mengumpulkan pajak menyiratkan memikat pengeluaran konsumen dari rumah tangga pribadi ke rumah tangga publik. Negara kemudian mengembalikannya kepada rakyat dalam bentuk menjaga kesejahteraan masyarakat, memastikan bahwa kebutuhan seluruh rakyat didahulukan.



Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Devano dan Rahayu (2006:110) bahwa kepatuhan dapat diartikan sebagai tunduk dan patuh terhadap ajaran juga aturan. Merujuk pada perpajakan,

kepatuhan didefinisikan sebagai sikap sukarela melakukan segala sesuatu, dalam mewujudkan kewajiban perpajakannya secara sadar dan tanpa ada paksaan sesuai dengan ketentuan UU. Gardina dan Haryanto (2006) mengatakan kepatuhan WP yang rendah sebagian disebabkan oleh kualitas fiskus pajak dibawah standar. Layanan yang ditawarkan oleh otoritas pajak dianggap penting untuk keberhasilan kepatuhan WP. DJP dapat memberikan WP penyediaan pelayanan pajak dengan kualitas optimal.

Rahman (2010:32) mendefinisikan kepatuhan sebagai keadaan dimana setiap WP melaksanakan seluruh hak beserta kewajiban pajak. Ada dua jenis kepatuhan: kepatuhan formal, di mana WP mematuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal undang-undang perpajakan, dan kepatuhan material, di mana wajib pajak mematuhi semua ketentuan perpajakan yang material, yaitu dengan cara yang konsisten dengan esensi dan substansi KUP. Kepatuhan formal termasuk bagian dari kepatuhan material.

Pajak yang diperoleh harus dikelola pemerintah dengan tepat untuk mencegah terjadinya penyelewengan. Mengoptimalkan pendapatan pajak tidak cukup dengan hanya mengharapkan kapabilitas Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dan fiskus pajak, melainkan turut adanya ikut serta Wajib Pajak (WP) terkait. Oleh karena itu kepatuhan serta kesadaran Wajib Pajak menjadi dua hal utama dalam mencapai keberhasilan penerimaan pajak

Berdasarkan Permenkeu Nomor 29/PMK.03/2021,dalam mendefinisikan WP dianggap patuh terdapat penetapan beberapa kriteria.



enyampaikan SPT tepat waktu;

2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk segala bentuk pajak, kecuali tunggakan pajak yang otorisasinya telah diberikan untuk membayar secara mencicil atau menunda pembayaran pajak;
3. Rekening keuangan yang telah diperiksa oleh akuntan publik atau badan pengawas keuangan pemerintah dengan kesimpulan wajar tanpa pengecualian dalam waktu 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. Bebas atau dengan kata lain tidak pernah dinyatakan bersalah atas tindak pidana yang melibatkan pajak sesuai putusan pengadilan dengan kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun sebelumnya.

Penghindaran pajak akan diupayakan sebagai akibat dari ketidakpatuhan, mengurangi jumlah uang pajak yang disetorkan ke kas negara. Tingkat ketepatan dalam menghitung dan menghitung, penyetoran tepat waktu, pengisian dan pengajuan SPT Wajib Pajak yang lebih tinggi, serta kepatuhan Wajib Pajak dalam pelaksanaan dan pemenuhan tanggung jawab perpajakan diperkirakan akan semakin meningkat.

2.4 Kualitas Pelayanan Fiskus

2.4.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Kemampuan untuk diterima, diakui, serta dipercaya oleh masyarakat menjadi tolak ukur DJP dalam memberikan pelayanan (Dwianika dan Sofia, 2019). Pelayanan publik merupakan segenap jasa yang diberikan oleh pihak pemerintah, swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dana atau kepentingan masyarakat



, 2008).

Fiskus ialah seorang petugas pajak. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan fiskus merupakan pemberian layanan jasa yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu atau menyiapkan segala hal yang dibutuhkan seorang Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Mory, 2015).

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa menurut Zeithaml *et al* (2008), yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
2. Jaminan (*assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya dalam menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya pelanggan kepada organisasi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat kepada pelanggan.
4. Empati (*emphaty*), yaitu kepedulian dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan.
5. Bukti langsung (*tangible*), penampilan fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi guna menampilkan *image* pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

Persepsi Wajib Pajak yang kurang baik terhadap petugas pajak membuat DJP dan KPP berusaha dalam upaya memenuhi target kepatuhan melalui pemberian fasilitas berupa kemudahan dan bantuan penyampaian SPT Tahunan, khususnya WPOP. Cara yang dilakukan DJP adalah dengan menyediakan kualitas pelayanan yang dapat memberikan edukasi bagi masyarakat tentang pajak dan tata poran SPT tahunan pajak.



2.4.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Dalam UU Perpajakan Indonesia, hak-hak fiskus diatur sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2008):

“Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan; Hak menerbitkan surat ketetapan pajak; Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan; Hal melakukan pemeriksaan dan penyegelan; Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi; Hak melakukan penyidikan; Hak melakukan pencegahan; Hak melakukan penyanderaan”.

2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah: “Kewajiban membina Wajib Pajak; Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; Kewajiban merahasiakan data Wajib Pajak; serta, Kewajiban melaksanakan putusan”.

2.5 Sosialisasi Perpajakan

Nasution dalam Sudrajat *et al.*, (2015:197) mendefinisikan sosialisasi sebagai proses yang membantu orang dalam berintegrasi ke dalam masyarakat. Sosialisasi dapat dibandingkan dengan pendidikan karena melibatkan mendidik orang tentang budaya yang perlu mereka miliki dan patuhi agar berfungsi dengan baik di masyarakat dan karakteristik kelompok khusus yang berbeda. Perlunya pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak dapat mengetahui peran penting pajak bagi pembangunan negara melalui pembayaran pajak (Nopiana & Natalia, 2018:279).



Sosialisasi pajak ialah pemberian informasi dari fiskus kepada Wajib Pajak langsung atau melalui perantara lain mengenai perpajakan seperti, situs-situs

di *website*, iklan media cetak dan elektronik, Kring Pajak yang dapat mempermudah individu memperoleh informasi seputar perpajakan. Melaksanakan sosialisasi menjadi tugas besar pemerintah agar tidak ada Wajib Pajak yang dengan sengaja menyembunyikan hartanya untuk keperluan pribadi sehingga tidak melaksanakan kewajiban dalam mengungkapkan pajak. Salah satu inisiatif yang masih dilakukan DJP untuk membantu masyarakat, khususnya wajib pajak, lebih memahami undang-undang dan proses perpajakan dengan menggunakan teknik yang tepat adalah sosialisasi perpajakan. Dirjen Perpajakan menggunakan indikator sosialisasi seperti penyuluhan, percakapan dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat, penyampaian data dari fiskus pajak, pemasangan baliho/papan iklan, dan pengembangan *website*.

Penyuluhan diterapkan Direktorat Jenderal Pajak dengan memanfaatkan media cetak maupun elektronik. Bahkan terkadang hingga berkunjung ke beberapa daerah yang membutuhkan informasi perpajakan serta memiliki potensi pajak yang cukup besar.

Diskusi bersama WP dan tokoh masyarakat dilakukan dengan memusatkan komunikasi dua arah antara pihak DJP dan pihak WP. Dengan maksud WP tersebut dapat memberikan pemahaman informasi yang diterimanya dengan lebih baik kepada masyarakat yang ada di sekitarnya. Kegiatan ini juga termasuk dalam penyampaian informasi langsung oleh fiskus pajak kepada WP.

Metode lain dari sosialisasi DJP adalah dengan memasang baliho di beberapa area utama di mana masyarakat umum dapat dengan mudah melihatnya.

Papan reklame tersebut memuat pesan-pesan ringkas yang menarik sekaligus dalam bentuk pernyataan, kutipan, frasa, dan slogan sehingga maksud dan pesan tersebut dapat tersampaikan dengan tepat.



Sosialisasi perpajakan juga menggunakan *website* yang dapat diakses secara efektif dan efisien dalam mendistribusikan berbagai informasi teraktual seputar perpajakan dengan memanfaatkan jaringan internet. Informasi yang diperoleh nantinya diharapkan akan membuat efek kesadaran dan dapat mengembangkan kepatuhan terhadap masyarakat.

Sebagai hasil dari sosialisasi, diharapkan lebih banyak orang akan mendaftar sebagai wajib pajak, membayar pajak mereka, dan menyatakan pendapatan tanggungan mereka sesuai UU pajak yang relevan. Sosialisasi pajak merupakan metode yang dapat digunakan pemerintah dan WP dalam membahas hal-hal yang berkaitan dengan kewajiban mereka untuk membayar dan mengungkapkan pajak untuk meningkatkan kepercayaan mereka dalam mengelola pembayaran pajak mereka dan melaporkannya kepada pemerintah. Sosialisasi pajak juga merupakan upaya DJP membagi pengetahuan kepada masyarakat yang terdiri dari WP guna memperluas pemahaman mengenai peraturan dan tata cara perpajakan (Hamilah & Aliza, 2021:346).

2.6 Relawan Pajak

Relawan menurut Schroeder dalam Permana (2021:37) adalah orang-orang yang menawarkan waktu, keterampilan, dan energi mereka untuk tujuan atau kelompok tanpa mengharapkan kompensasi uang atau menerima keuntungan nyata apa pun sebagai gantinya. Relawan membantu di acara dan mengatur kegiatan karena mereka benar-benar menginginkannya, bukan karena mereka akan menerima kompensasi apa pun atas upaya mereka.



Mahasiswa yang terdaftar di program sarjana atau diploma tiga di semua bidang studi yang dipilih melalui prosedur penyaringan yang ketat sebagai relawan pajak untuk membantu e-filing SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Permana 2021:22). Direktorat Jenderal Pajak bekerja sama dengan lembaga pendidikan tinggi meluncurkan program berupa pembentukan *Tax Centre* dan program Relawan Pajak. Tujuan dari adanya program tersebut merupakan sebagai wujud edukasi dan sosialisasi perpajakan. Relawan Pajak tersebut akan membantu para WP dalam melakukan pelaporan pajaknya, khususnya asistensi pengisian SPT melalui *e-Filing*.

Nabila *et al* (2019) dalam Hamdan (2021:31) menjelaskan sebelum menjalankan tugasnya, terdapat beberapa tahapan prosedur yang harus dilalui oleh para Relawan Pajak, diantaranya.

1. Tahap Perekrutan

Pada awalnya, Tax Center Universitas dan Kantor Wilayah DJP akan berkoordinasi terkait persyaratan Relawan Pajak dan lokasi dukungan. Langkah selanjutnya adalah mengedukasi mahasiswa semester akhir tentang perekrutan Relawan Pajak setelah mengumpulkan informasi yang cukup. Akan ada dua sesi untuk proses seleksi, satu untuk persyaratan administrasi dan satu untuk wawancara. Selama proses seleksi, informasi terkait wisuda dikomunikasikan melalui pendistribusian pengumuman Relawan Pajak.

2. Tahap Pelatihan

Mahasiswa yang berhasil menyelesaikan tahap rekrutmen dan menjadi Relawan Pajak selanjutnya akan mengikuti pelatihan selama beberapa hari



yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Relawan diinstruksikan tentang cara menggunakan program *e-Filling* dan cara memecahkan masalah situs web untuk mengajukan SPT Tahunan mereka (1770SS dan 1770S). Selain itu, relawan dididik tentang *Code of Conduct* Relawan Pajak. Ketika Relawan Pajak telah menyelesaikan pelatihan, mereka akan menghadapi *Leveling Test*, ujian berupa pertanyaan berdasarkan informasi yang tercakup dalam pelatihan. Klasifikasi jenis pekerjaan yang akan dilakukan Relawan Pajak selama penugasan adalah intinya. Kelompok-kelompok tersebut di atas meliputi petugas pendaftaran, petugas pendukung, petugas pendamping, dan petugas pengawas.

3. Tahap Penugasan

Tax Center Universitas bersama dengan Kanwil DJP bekerja sama dalam berkoordinasi penentuan kategori dan lokasi bantuan yang telah ditetapkan untuk kelancaran proses penugasan. Relawan akan ditempatkan di salah satu dari sekian banyak KPP atau KP2KP yang dijalankan oleh Kanwil DJP, dimana mereka menjalankan tugas berdasarkan jenis penugasan yang diberikan kepadanya.

4. Tahap Evaluasi

Langkah terakhir, DJP memberikan sertifikat untuk menunjukkan rasa terima kasih kepada Relawan Pajak atas waktu dan usahanya. Universitas juga menilai operasi program secara keseluruhan untuk memberikan informasi dan peningkatan program untuk periode Relawan Pajak berikutnya.



2.7 Penelitian terdahulu

Sejumlah peneliti telah melakukan riset serupa dengan penelitian ini. Tabel 2.1 berikut dapat digunakan untuk menjelaskan perbedaan dan persamaan dengan penelitian saat ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Viny Elvionita (2018)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan)	Independen: <i>Tax socialization</i> , kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan <i>E-Filling</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi pajak dan penerapan e-filing berpengaruh secara positif terhadap variabel dependen. Sedangkan, pada variabel kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman terkait peraturan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WP
Siti Annisa (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan)	Independen: Pelayanan fiskus, kesadaran WP, dan <i>tax socialization</i> Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menyatakan variabel kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Siahaan Jusyadiah	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi	Independen: Kesadaran perpajakan, sosialisasi	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kesadaran perpajakan dan



	Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	sanksi pajak diterima dan berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sedangkan, variabel sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WP
I Putu Ardhan Janu Mahendra dan Ketut Budiarta (2020)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan WPOP	Independen: Penerapan <i>e-Filing</i> , pelayanan fiskus, kesadaran WP, dan sanksi pajak Dependen: Kepatuhan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif keseluruhan variabel dependen terhadap variabel independen
Putu Eka Mas Pratiwi dan I Ketut Jati (2020)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Mlnat Penerapan <i>E-Filing</i> pada Kepatuhan WPOP	Independen: Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan <i>e-Filing</i> Dependen: Kepatuhan WPOP	Variabel <i>tax socialization</i> , pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan penerapan <i>e-Filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>individual taxpayer compliance</i>
Nova Arianto Toldo Pratama dan Susanti (2021)	Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan <i>e-filing</i> Terhadap Kepatuhan WPOP	Independen: Kesadaran, pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, dan <i>e-Filing</i> Dependen: Kepatuhan	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepatuhan. Sedangkan, pada variabel kesadaran, sosialisasi perpajakan, dan



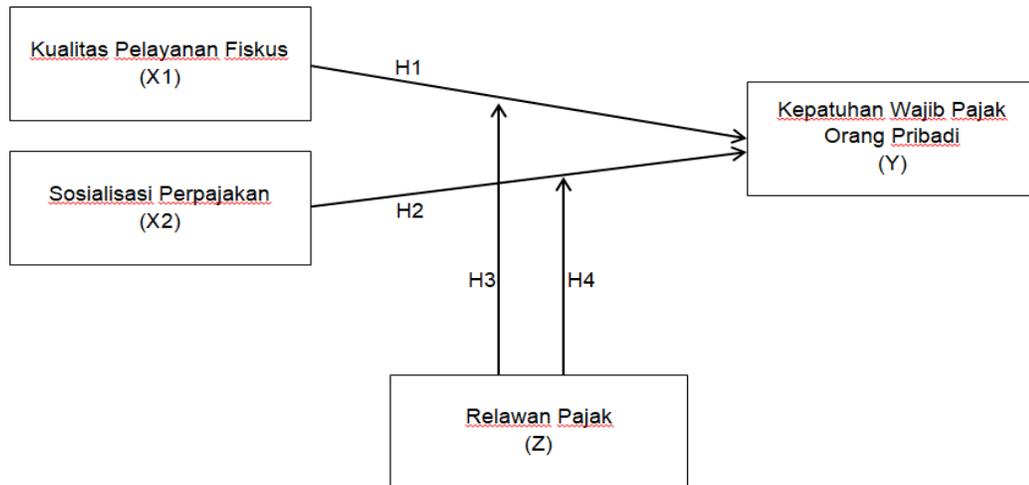
			penerapan <i>e-Filing</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>taxpayer compliance</i>
Ridho Al Safero, Harsi Romli, dan Emilia Gustini (2022)	<i>The Effect of Fiscal Services and Tax Socialization on Taxpayer Compliance (Case Study of MSMEs in Palembang City)</i>	Independen: Pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan Dependen: kepatuhan	Variabel <i>tax socialization</i> membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel <i>taxpayer compliance</i> . Variabel <i>fiscal service</i> berpengaruh secara simultan terhadap <i>taxpayer compliance</i> .

Sumber: diolah dari berbagai sumber, 2023

2.8 Kerangka Pemikiran

Penjelasan mengenai hubungan antara berbagai konsep yang diteliti dalam upaya memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan dipaparkan dalam kerangka pemikiran. Penelitian ini dimaksudkan dapat menguraikan variabel kepatuhan WPOP dengan meninjau pengaruh dari kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi. Gambaran variabel-variabel tersebut disajikan sebagai berikut.





Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

Sumber: diolah peneliti (2023)

2.9 Hipotesis

Hipotesis berisi dugaan sementara yang masih belum terbukti kevalidannya sehingga diperlukan penelitian guna menguji kebenarannya secara empiris. Mengacu pada penelitian terdahulu juga kerangka pemikiran, diajukan hipotesis sebagai berikut.

2.9.1 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dipengaruhi oleh baik atau buruknya penerimaan pelayanan pajak. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan fiskus menjadi penyebab eksternal dari Wajib Pajak dalam berperilaku.



Wajib Pajak yang kurang baik terhadap petugas pajak membuat DJP dan isaha dalam upaya memenuhi target kepatuhan melalui pemberian fasilitas

berupa kemudahan dan bantuan penyampaian SPT Tahunan, khususnya WPOP. Cara yang dilakukan DJP adalah dengan menyediakan kualitas pelayanan yang dapat memberikan edukasi bagi masyarakat tentang pajak dan tata cara pelaporan SPT tahunan pajak.

Memberikan pelayanan prima kepada WP termasuk salah satu cara untuk meningkatkan kepatuhan, menurut Supadmi (2009:3). Layanan fiskus dianggap berkualitas tinggi jika mengikuti undang-undang dan SOP yang ditetapkan, memberikan informasi yang akurat tentang perpajakan, termasuk metode untuk menghitung, menyimpan, dan melaporkan. Jika layanan pajak dapat dibuat dengan efektif dan efisien, maka WP akan patuh dalam menjalankan kewajibannya.

Menurut riset Elvionita (2018) dan Pratama dan Susanti (2021), kualitas pelayanan yang diberikan oleh para fiskus pajak tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Temuan penelitian ini bertentangan dengan penelitian Agriyanto *et al.* (2022) yang juga menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP. Hal ini dapat dilihat dari adanya peningkatan kepatuhan WPOP di lokasi penelitian. Dari uraian di atas, dirumuskan hipotesis pertama ialah sebagai berikut.

H1: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.9.2 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



alah satu inisiatif yang dilakukan DJP untuk mengedukasi masyarakat pajak dan membantu mereka lebih memahaminya melalui penggunaan

saluran yang tepat adalah sosialisasi pajak. Sosialisasi pajak ialah pemberian informasi dari fiskus kepada Wajib Pajak secara langsung atau melalui perantara lain mengenai perpajakan seperti, situs-situs di *website*, iklan media cetak dan elektronik, serta Kring Pajak yang dapat mempermudah penerimaan informasi seputar perpajakan. Melaksanakan sosialisasi menjadi tugas besar pemerintah agar tidak ada Wajib Pajak yang dengan sengaja menyembunyikan hartanya untuk keperluan pribadi sehingga tidak melaksanakan kewajiban dalam mengungkapkan pajak. Sosialisasi perpajakan dapat dijelaskan dengan teori atribusi sebagai unsur eksternal yang mempengaruhi perilaku Wajib Pajak. DJP menerapkan indikator sosialisasi diantaranya melaksanakan penyuluhan, diskusi dengan WP, memasang *billboard*, pembuatan *website*, dan penyampaian informasi dari petugas pajak yang berpotensi membawa pesan moral akan pentingnya membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian Pratiwi dan Jati (2020), sosialisasi pajak berdampak besar pada seberapa besar kepatuhan WPOP yang ada. Hal ini menunjukkan dengan adanya sosialisasi pajak dapat berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan WP. Pratama dan Susanti (2021) turut melakukan pengamatan yang menyimpulkan bahwa memberikan informasi serta pengetahuan bagi WP melalui sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan WPOP. Teori dan temuan penelitian sebelumnya digunakan untuk menghasilkan hipotesis berikut.

H2: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



2.9.3 Pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi

Menurut gagasan atribusi, variabel internal dan eksternal dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Kepatuhan wajib pajak dalam hal ini ditentukan oleh berbagai pandangan dan analisis. Teori ini dapat menjelaskan bagaimana layanan dukungan untuk mengajukan pengembalian pajak tahunan dan sukarelawan pajak dengan kepatuhan WPOP masing-masing diklasifikasikan sebagai variabel eksternal dan sebagai faktor internal.

Masalah yang kerap dihadapi masyarakat terutama Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) saat proses melaporkan pajaknya adalah mengulur waktu pembayaran, kurangnya pemahaman atas penggunaan teknologi informasi dibidang perpajakan, dan kurang memahami formulir yang digunakan beserta jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan. Melihat fenomena tersebut maka Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan program Relawan Pajak di beberapa Perguruan Tinggi.

Relawan pajak merupakan mahasiswa/i yang memenuhi persyaratan dan dipilih melalui seleksi ketat guna menjalankan tugasnya dalam membantu pelayanan asistensi pelaporan SPT Tahunan.

Sehubungan dengan masalah ini, Relawan Pajak ditugaskan untuk meningkatkan kepatuhan WPOP dalam pelaporan pengembalian pajak, terutama untuk WPOP baru dan mereka yang belum pernah mengajukan pengembalian pajak tahunan mereka secara elektronik. Mereka melakukan ini dengan menawarkan layanan dukungan pelaporan melalui *e-Filing*.



Semakin baik pelaksanaan kinerja Relawan Pajak yang diberikan, maka Relawan Pajak dapat memperkuat hubungan antara pelayanan dan

kepatuhan wajib pajak cenderung menjadi lebih patuh. Deskripsi tersebut menjadi rumusan dalam membangun hipotesis berikut.

H3: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi

2.9.4 Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi

Jika relawan pajak terkait dengan teori atribusi, hal tersebut akan menjadi elemen eksternal bagi WP. Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan atau dihambat oleh relawan pajak. Pengaruh yang diberikan tersebut terjadi apabila pelaksanaan kinerja Relawan Pajak kurang atau sangat baik. Diadakan Relawan Pajak dengan memberikan layanan, edukasi, dan sosialisasi kepada WP melalui penerapan TI mutakhir dalam upaya meningkatkan penerimaan SPT tahunan dan kepatuhan WP.

Salah satu cara yang diterapkan oleh DJP agar Wajib Pajak memiliki pemahaman tentang pentingnya membayar pajak sehingga kepatuhan WPOP meningkat adalah dengan pemberian sosialisasi perpajakan. Perlunya sosialisasi dilakukan guna masyarakat, khususnya Wajib Pajak dapat mengetahui peran penting pajak guna pembangunan negara melalui pembayaran pajak (Nopiana dan Natalia 2018:279).

Wajib Pajak akan lupa membayar pajak karena rendahnya kualitas sosialisasi perpajakan. Tingkat kepatuhan WP yang lebih rendah adalah hasil dari Relawan Pajak yang tidak dapat memberikan sosialisasi terbaik. Akibatnya, tingkat kepatuhan pajak di kalangan WP akan dipengaruhi oleh Relawan Pajak. Deskripsi

menjadi rumusan dalam membangun hipotesis berikut.



H4: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Relawan Pajak sebagai variabel moderasi

