

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Deskripsi Teori

#### 1. *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Terencana)

*Theory of planned behavior* (TPB) ialah pengembangan teori dari *teory reasoned action* (TRA) yang dicetuskan oleh Icek Ajzen pada tahun 1988. Sebagai landasan teori penelitian kepatuhan wajib pajak, *theory of planned behavior* ialah teori penting yang dipakai dalam menjelaskan perbuatan manusia. Dalam teori ini dijelaskan terdapat tiga aspek yang dapat mempengaruhi niat seseorang bersikap yakni sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*)<sup>1</sup>.

Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) adalah evaluasi pribadi terkait apakah suatu tindakan dianggap positif atau negatif dan menilai apakah itu menguntungkan atau tidak menguntungkan. Sikap terhadap perilaku memiliki dua aspek yaitu *behavioral belief* dan *outcome evaluation*. *Behavioral belief* adalah keyakinan individu tentang dampak perilaku dan *outcome evaluation* adalah penilaian subyektif individu tentang konsekuensi dari perilaku itu.

Sedangkan norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau keyakinan individu tentang penilaian perilaku terhadap lingkungan sekitarnya. Norma subjektif memiliki dua aspek yaitu *normative belief* dan *significant other*. *Normative belief* merupakan keyakinan bahwa norma atau kelompok tertentu mendukung atau tidak mendukung terjadinya perilaku tersebut. Sementara *significant other* adalah mereka yang mempengaruhi individu seperti keluarga, sahabat, teman, pasangan, kolega dan orang lain yang dapat mempengaruhi perilaku individu. Kemudian persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) adalah keyakinan individu tentang

---

<sup>1</sup> Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50 (1991):179-211, <https://doi.org/10.47985/dcidj.475>.

berapa banyak faktor pendukung atau penghambat yang mampu menunjukkan perilaku tersebut. Kepercayaan ini diperoleh dari pengalaman pribadi terkait perilaku dan informasi yang diperoleh dari orang lain. Persepsi kontrol perilaku memiliki dua aspek yaitu *control belief* dan *perceive power*. *Control belief* merupakan keyakinan atau persepsi pribadi tentang betapa sulitnya melakukan perilaku. Sementara *perceive power* merupakan persepsi individu terhadap kemampuan individu untuk mencapai perilaku berdasarkan pertimbangan risiko dan tantangan yang dihadapi<sup>2</sup>.

*Theory of planned behavior* sangat sesuai dengan riset ini karena membantu untuk memahami bagaimana orang berperilaku ketika membayar pajak mereka. Pemahaman peraturan perpajakan berkaitan dengan *control belief* yang mengacu pada pengetahuan tentang undang-undang perpajakan dan prinsip-prinsip kontrol. Pemahaman perpajakan digunakan untuk mendukung wajib pajak agar memahami segala aspek peraturan pajak yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan<sup>3</sup>.

Ketika wajib pajak ingin melakukan sesuatu, mereka membentuk ide-ide normatif atau keyakinan pada keinginan normatif orang lain agar keinginan itu terpenuhi (*normative belief*) yang mengacu pada keyakinan wajib pajak terhadap sosialisasi dan kualitas pelayanan dalam perpajakan. Terkait dengan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan, sosialisasi dan pelayanan petugas pajak yang baik, sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta konsultasi perpajakan dapat memotivasi wajib pajak guna taat pada pajak, sehingga hal tersebut menjadikan wajib pajak percaya diri atau memilih perbuatan patuh pajak.

---

<sup>2</sup> Nur Ema Zaka Dian and Rinaldi, "Pengaruh Teori Perilaku Terencana Terhadap Intensi Korupsi Pengurus Organisasi Intrakampus," *Jurnal RAP (Riset Aktual Psikologi Universitas Negeri Padang)* 11, no. 2 (2020): 152-153, <https://doi.org/10.24036/rapun.v11i2.109966>.

<sup>3</sup> Desy Lesmana, Delfi Panjaitan, and Mutiara Maimunah, "Tax Compliance Ditinjau Dari Theory of Planned Behavior (TPB): Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Badan Yang Terdaftar Pada KPP Di Kota Palembang," *Jurnal InFestasi* 13, no. 2 (2017): 356.

Wajib Pajak juga memiliki keyakinan atas akibat dari perbuatan tersebut sebelum mereka melakukannya. Orang yang bersangkutan kemudian akan memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukannya (*behavior belief*). Hal ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, karena wajib pajak dengan kesadaran pajak akan beranggapan bahwa membayar pajak sangat penting untuk menunjang pembangunan negara.

*Behavior belief*, *normative belief*, dan *control belief* adalah tiga faktor yang menentukan perilaku seseorang. Ketika ketiga faktor ini terpenuhi, orang akan melalui proses *intention*, dan akhirnya proses *behavior*. Tahapan *intention* adalah proses dimana individu mempunyai niat atau minat guna bertindak<sup>4</sup>. Pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan bisa menjadi faktor yang menetapkan perbuatan ketaatan wajib pajak. Ketika wajib pajak memahami peraturan perpajakan dan dimotivasi oleh sosialisasi dan mutu *service* yang diberikan oleh petugas pajak, serta mempunyai kesadaran guna membayar pajak, setelah itu, wajib pajak hendak mengetahui rencananya dalam membayar pajak.

## 2. Teori Pajak

### a. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, "pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Beberapa definisi pajak menurut perspektif beberapa ahli diantaranya adalah<sup>5</sup>:

---

<sup>4</sup> Elia Mustikasari, "Kajian Empiris Tentang Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di Perusahaan Industri Pengolahan Di Surabaya," in *Simposium Nasional Akuntansi*, 2007, 4.

<sup>5</sup> Indra Mahardika Putra, *Manajemen Pajak: Strategi Pintar Merencanakan Dan Mengelola Pajak Dan Bisnis*, ed. Arif Ishartadi, Pertama (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 7-8.

- 1) Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H.

Pajak ialah pungutan masyarakat dengan berpedoman pada undang-undang (yang bisa dipaksakan) kepada kas negara, tanpa mendapatkan layanan yang dipertukarkan, yang dapat segera ditunjukkan dan digunakan untuk menutupi pengeluaran rutin.

- 2) Menurut Charles E. McLure

Pajak merupakan pungutan finansial atau retribusi dari wajib pajak yaitu orang pribadi atau badan. Pungutan tersebut diberikan kepada negara untuk membiayai kepentingan publik.

- 3) Menurut Ray M.Sommerfeld, Herschel M. Anderson, dan Horace R. Brock

Pajak merupakan pengalihan sumber dari pihak swasta ke bidang pemerintah. Pengalihan sumber ini bersifat wajib dan tanpa imbalan dan telah ditetapkan dengan peraturan terlebih dahulu agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan.

Berdasarkan definisi pajak tersebut, dapat disimpulkan mengenai unsur-unsur pajak, yakni:

- 1) Hanya negara yang berhak mengenakan pajak atas iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara. Iuran tersebut dalam bentuk uang (bukan barang).
- 2) Pajak dikumpulkan berlandaskan undang-undang.
- 3) Pemerintah tidak dapat membuktikan bahwa pembayaran pajak dilakukan oleh seseorang sebagai kontra prestasi.
- 4) Dimanfaatkan dalam pembiayaan negara, yaitu investasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

#### **b. Fungsi Pajak**

Peranan pajak sangat penting untuk negara. Anggaran pajak merupakan kas negara yang digunakan untuk segala keperluan negara. Selain itu, segala keperluan pembangunan juga didapatkan dari anggaran

pajak tersebut. Berikut fungsi pajak untuk beberapa keperluan<sup>6</sup>:

1) Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Pajak sebagai hasil penerimaan negara digunakan untuk membiayai kebutuhan dan tugas rutin negara. pembiayaan yang dimaksud dalam bentuk pembelian barang untuk keperluan negara, belanja pegawai, pemeliharaan, atau pembangunan. Dalam pembangunan biaya yang dikeluarkan berasal dari tabungan pemerintah.

2) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Berdasarkan kebijakan perpajakan, pertumbuhan ekonomi dapat dikondisikan oleh pemerintah. Pajak dapat diaplikasikan seperti sarana dalam mencapai tujuan seperti investasi, baik di sektor dalam negeri dan sektor luar negeri.

**c. Wajib Pajak**

Wajib pajak adalah bagian paling penting bagi perpajakan. Berlandaskan pada pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 menunjukkan bahwa "wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang termasuk pembayar pajak, pemotong serta pemungut pajak dengan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan"<sup>7</sup>.

Guna memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), orang pribadi yang memenuhi kriteria wajib pajak harus mendaftarkan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Penyuluhan Pajak (KP2KP) yang terdiri dari domisili Wajib Pajak. Wajib pajak badan dan wajib pajak orang pribadi adalah dua kategori yang termasuk dalam wajib pajak. Wajib pajak badan adalah sekelompok individu atau aset yang mencakup korporasi, persekutuan komanditer, dan entitas terkait bisnis lainnya serta

---

<sup>6</sup> Putra, 12-13.

<sup>7</sup> Aji Prasetyo, Endro Andayani, and Mohammad Sofyan, "Pembinaan Pelatihan Pembukuan Laporan Keuangan Terhadap Wajib Pajak UMKM Di Jakarta," *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Sosial* 1, no. 1 (2020): 36.



organisasi nirlaba. Sedangkan yang dimaksud dengan wajib pajak orang pribadi adalah sebagai berikut<sup>8</sup>:

1. Individu atau perorangan yang bekerja sebagai karyawan
2. Individu atau perorangan yang menjalankan aktivitas bisnis atau pekerjaan bebas.

### 3. Pajak dalam Perspektif Islam

Perpajakan berasal dari bahasa arab *dharibah* yang berarti mewajibkan, membebani, menjelaskan atau memukul. Ketika diterapkan pada perpajakan, itu berarti seseorang dipaksa untuk membayar uang atau pajak. Inilah mengapa *jizyah* dan *kharaj* disebut sebagai pajak yang dipungut secara *dharibah*. Pajak dapat dipungut atas harta *non-dharibah* oleh negara, meskipun baik *dharibah* maupun *kharaj* dianggap sebagai *dharibah*. Para ulama' yang memperbolehkan pemerintah mengumpulkan pajak dari kaum muslim, harus menyetujui beberapa hal karena persyaratan yang ditetapkan. Diantaranya adalah sebagai berikut<sup>9</sup>:

- 1) Negara berkomitmen dalam menerapkan syariat islam.
- 2) Negara sangat memerlukan dana untuk kepentingan dan masalah umum seperti pengadaan peralatan militer untuk menjaga perbatasan Negara.
- 3) Hanya pajak yang bisa diandalkan, tidak ada sumber lain yang bisa diandalkan oleh Negara baik dari zakat, jizyah, al usyur.
- 4) Harus ada persetujuan dari para ulama dan tokoh masyarakat.
- 5) Pemungutannya harus adil yaitu semua kontribusi harus dikumpulkan dari orang kaya. Hal ini memastikan bahwa orang miskin tidak dihukum untuk pengumpulan. Pembagian juga harus merata dan adil, tidak boleh berfokus pada tempat-tempat tertentu, apalagi yang mengandung unsur doa dan maksiat.

---

<sup>8</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan : Konsep Dan Aspek Formal* (Bandung: Rekayasa Sains, 2017), 273.

<sup>9</sup> Gazali, "Pajak Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* VII, no. 1 (2015): 94-96.

- 6) Pajak ini sifatnya sementara ketika negara berada dalam situasi keuangan yang genting atau membutuhkan bantuan segera, pajak sementara dapat diberlakukan. \
- 7) Pendanaan yang berlebihan harus dihilangkan atau hanya membuang-buang uang.
- 8) Jumlahnya harus disesuaikan dengan kebutuhan mendesak.

Dalam sistem ekonomi konvensional (non-Islam), mengenal adanya istilah pajak (*tax*), seperti dalam definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Rahmat Soemitro tersebut. Pajak (*tax*) maknanya adalah sebuah pungutan wajib, itu berarti mereka harus menyisihkan uang untuk negara atau pemerintah. Ini biasanya karena mereka harus membayar jumlah wajib terkait dengan apa pun yang mereka miliki, beli, atau penghasilan. Jadi, pajak adalah harta yang dipungut dari rakyat untuk keperluan pengaturan negara<sup>10</sup>.

Pajak (*dharibah*) merupakan suatu bentuk mu'amalah dalam bidang ekonomi, yang berfungsi sebagai alat pemenuhan kebutuhan negara dan masyarakat untuk membiayai berbagai kebutuhan bersama (kolektif) seperti keamanan, kesehatan, dan pendidikan. Adapun perbedaan karakteristik pajak (*dharibah*) menurut syariat dengan pajak konvensional yaitu<sup>11</sup>:

- 1) Pajak (*dharibah*) cirinya sementara tidak bersifat terus menerus, dan cuma bisa diambil saat tidak ada harta di baitul mal.
- 2) Pajak (*dharibah*) hanya dapat dikenakan pada pembiayaan yang wajib bagi umat islam dan terbatas pada jumlah yang dibutuhkan oleh pembiayaan wajib dan tidak lebih. Sementara dalam perspektif konvensional pajak diperuntukkan seluruh masyarakat, tidak memandang kepercayaan.
- 3) Pajak (*dharibah*) cuma dikenakan pada umat islam, bukan pada non-muslim. Disamping itu teori pajak

---

<sup>10</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, Revisi-3 (Depok: Rajawali Pers, 2017), 28–29.

<sup>11</sup> Gusfahmi, 34–35.

- konvensional tidak memandang muslim dan non-muslim dengan alasan tidak boleh ada diskriminasi.
- 4) Pajak (*dharibah*) hanya dikenakan pada orang-orang kaya muslim dan bukan pada orang lain. Orang kaya adalah orang yang memiliki kelebihan kekayaan untuk membiayai kebutuhan pokok dirinya dan keluarganya serta kebutuhan lain yang sesuai dengan hak masyarakat sekitarnya. Dalam pajak non-islam, kadangkala juga dipungut atas orang miskin, seperti pajak bumi dan bangunan (PBB) atau PPN yang tidak mengenal siapa subjeknya (barang atau jasa) yang dikonsumsi.
  - 5) Pajak (*dharibah*) dapat dihapus bila sudah tidak diperlukan. Menurut teori pajak Non-Islam, tidak akan dihapus karena hanya itulah sumber pendapatan.

Dalam Al-Qur'an disebutkan dengan jelas terkait kewajiban membayar pajak yang tertuang dalam Surat At-Taubah ayat 29:

قَتِلُوا الَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَلَا بِالْيَوْمِ الْآخِرِ وَلَا  
 تُحَرِّمُونَ مَا حَرَّمَ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَلَا يَدِينُونَ دِينَ الْحَقِّ مِنَ  
 الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حَتَّى يُعْطُوا الْجِزْيَةَ عَن يَدٍ وَهُمْ  
 صَاغِرُونَ ﴿٢٩﴾

Artinya: *“Perangilah orang-orang yang tidak beriman kepada Allah dan hari akhir, tidak mengharamkan (menjauhi) apa yang telah diharamkan (oleh) Allah dan Rasul-Nya, dan tidak mengikuti agama yang hak (Islam), yaitu orang-orang yang telah diberikan Kitab (Yahudi dan Nasrani) hingga mereka membayar jizyah dengan patuh dan mereka tunduk.” (Q.S.At-Taubah :29)*<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Al-Qur'an Kemenag Online, *Qur'an Dan Terjemahan*, n.d., QS At-Taubah/9:29.



Allah menyiratkan kepada manusia untuk tunduk dan patuh dalam membayar *jizyah* dan ayat diatas menjelaskan bahwa masyarakat sebagai warga negara mempunyai suatu kewajiban untuk menunaikan kewajiban membayar pajak kepada negara. Pemerintah mempunyai wewenang untuk mengatur dan menentukan kewajiban perpajakan karena alasan utama diperbolehkannya memungut pajak adalah untuk memenuhi kepentingan rakyat, dan pemerintah tidak mampu membiayai berbagai pengeluaran tersebut secara memadai<sup>13</sup>. Ketentuan dalam pajak syariah harus memiliki lima unsur utama, yaitu<sup>14</sup>:

- 1) Diwajibkan oleh Allah SWT
- 2) Targetnya adalah harta kepemilikan
- 3) Hal tersebut hanya diperuntukan bagi umat islam yang kaya raya, dan tidak termasuk bagi non-muslim
- 4) Bertujuan untuk membiayai keperluan umat muslim
- 5) Berlaku hanya karena adanya keadaan darurat (khusus), yang membutuhkan intervensi segera oleh Ulil Amri.

Menurut syariat budak tidak dapat dipilih menjadi pemimpin karena syarat pemimpin harus merdeka, sebagaimana yang dinyatakan oleh semua ulama. Jika seorang budak menjadi seorang pemimpin, itu akan melanggar prinsip-prinsip syariah. Meskipun demikian, Nabi menasehati kita untuk mematuhi para pemimpin tersebut. Nabi juga memperingatkan bahwa akan ada pemimpin yang melanggar hukum Allah, sebagaimana beliau bersabda:

*“Nanti setelah aku akan ada pemimpin pemimpin yang tidak mengambil petunjukku dan tidak pula melaksanakan sunnahku. Nanti akan ada di tengah-tengah mereka orang-orang yang hatinya adalah hati setan, namun jasadnya adalah jasad manusia. “Aku berkata, “Wahai Rasulullah, apa yang harus aku lakukan jika aku menemui zaman seperti itu?” Beliau bersabda, “Dengarlah dan ta’at kepada pemimpinmu, walaupun mereka menyiksa punggungmu dan mengambil hartamu. Tetaplah*

---

<sup>13</sup> Gazali, “Pajak Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif,” 87.

<sup>14</sup> Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, 40.

*mendengar dan ta'at kepada mereka*" (H.R. Muslim no. 1847)<sup>15</sup>.

Hadits yang dimaksud memberikan indikasi yang jelas bahwa meskipun individu memilih untuk tidak mematuhi petunjuk dan sunnah nabi, mereka tetap wajib mematuhi dalam hal kebajikan. Ini menjadi bantahan bagi mereka yang mengklaim bahwa seorang pemimpin yang tidak memerintah sesuai dengan hukum Allah tidak dapat disebut sebagai ulil amri. Selain itu, hadits ini juga menjadi sanggahan bagi individu yang menganggap setiap penguasa yang tidak menaati hukum Allah adalah kafir. Namun, penting untuk dicatat bahwa ini tidak menandakan persetujuan atas tindakan mereka.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berasal dari Kamus Besar Bahasa Indonesia yang berarti mengikuti aturan atau tunduk pada otoritas. Dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa membayar pajak dapat memberikan kesan bahwa orang mematuhi aturan, tunduk pada otoritas dan menunjukkan kedisiplinan. Kepatuhan pajak mengacu pada tindakan menyelesaikan kewajiban perpajakan sejalan dengan undang-undang perpajakan yang sah, terutama wajib pajak. Berdasarkan pengertian tersebut, kepatuhan pajak bisa disimpulkan sebagai sebuah keadaan dimana seorang wajib pajak telah atau akan menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan undang-undang<sup>16</sup>.

Kondisi tersebut bersifat wajib untuk dipenuhi sebagaimana yang sudah dijelaskan pada undang-undang perpajakan yang berlaku, sehingga wajib pajak tidak bisa menghindari atau tidak melakukan pembayaran atas pajak yang sudah diterapkan, artinya ada dua pihak yang terlibat dalam hal ini yaitu perpajakan mempunyai hak atas pajaknya dan wajib pajak berkewajiban untuk membayar pajak yang nantinya kembali lagi ke dirinya dalam bentuk fasilitas umum. Aturan pajak sangat penting bagi semua

---

<sup>15</sup> Syaikh Muhammad bin Sholih Al Utsaimin, *Syarh Arba'in An Nawawiyah* (Daruts Tsaroya, n.d.), 279.

<sup>16</sup> Dahrani et al., "Model Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Yang Melakukan Usaha Di Kota Medan)," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 21, no. 02 (2021):380, <https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1513>.

pemerintah di dunia, terutama bagi otoritas pajak. Otoritas pajak di seluruh dunia memprioritaskan kepatuhan sukarela, meskipun mereka terus menggunakan perangkat hukum dan peraturan untuk memastikan ketaatan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai instansi pemerintah keuangan berusaha untuk meningkatkan penerimaan pajak dengan memperluas dan mengefisienkan wajib pajak. Dalam rangka meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan pajak, diperlukan kesadaran wajib pajak guna membayar beban pajak. Terdapat kelemahan dalam penerapan *self assesment system* di Indonesia yaitu sangat bergantung pada kejujuran dan kepatuhan wajib pajak yang sering disalahgunakan<sup>17</sup>. Masih banyak wajib pajak yang tidak tahu bagaimana menghitung kewajiban pajak mereka dan beberapa dari mereka sengaja melanggar peraturan pajak. Berdasarkan penelitian Subarkah, terdapat dua jenis kepatuhan yakni ketaatan formal dan ketaatan material. Berdasarkan penelitian Subarkah, terdapat dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material<sup>18</sup>:

a. Kepatuhan Formal

Wajib Pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan undang-undang perpajakan agar dapat dipatuhi merupakan pengertian dari kepatuhan formal. Berikut ini adalah contoh kepatuhan formal, diantaranya yaitu:

- 1) Melakukan pembayaran secara tepat waktu
- 2) Membayar pajak dengan jumlah yang tepat
- 3) Tidak memiliki tunggakan pajak

---

<sup>17</sup> Mohammad Aufar Sadat, "Analisis Yuridis Atas Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Kepemilikan Satuan Rumah Susun Condotel," *Urnal Magister Hukum: Novum Argumentum* 1, no. 1(2022):63, <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/nea/article/view/4463%0Ahttp://ejournal.uki.ac.id/index.php/nea/article/download/4463/2392>.

<sup>18</sup> Johny Subarkah and Maya Widyana Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17, no. 02 (2017): 64.

b. Kepatuhan Material

Kepatuhan material ialah kondisi dimana wajib pajak pada hakekatnya mematuhi semua peraturan perpajakan, yaitu sesuai dengan regulasi dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur pajak. Kepatuhan material antara lain:

- 1) Wajib pajak bersedia memberikan informasi perpajakan pada saat petugas pajak membutuhkan informasi
- 2) Wajib pajak bersedia untuk bekerja sama dengan petugas pajak mengenai administrasi perpajakan
- 3) Wajib pajak percaya jika membayar pajak ialah bentuk tindakan sebagai masyarakat yang baik

Pendapatan pajak pemerintah harus dikembangkan dalam mendukung kesejahteraan negara. Perspektif Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang kriteria ketaatan wajib pajak, yaitu<sup>19</sup>:

- a. Melaporkan SPT secara tepat waktu
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak, tetapi dapat menunda pembayaran pajak jika sudah mendapatkan izin
- c. Auditor mengeluarkan hasil audit dengan opini wajar tidak mengecualikan selama tiga tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah melanggar pidana perpajakan dalam waktu 5 tahun terakhir. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa standar ukur diatas dapat diseimbangkan dengan kesadaran wajib pajak.

Penerimaan pajak adalah hal penting bagi menunjang perekonomian negara. Apabila terdapat wajib pajak yang tidak patuh maka akan menimbulkan perilaku yang menyimpang dan mengakibatkan berkurangnya penerimaan pajak pemerintah. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi ketaatan wajib pajak, antara lain<sup>20</sup>:

- a. Keadaan sistem administrasi perpajakan negara

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efisien jika diakomodasi oleh kantor pajak yang

---

<sup>19</sup> Agus Ismaya Hasanudin, Dadan Ramdhani, and Muhamad Deny Bagas Giyantoro, "Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce Dan Jumlah Pajak Yang Disetor," *Tirtayasa Ekonomika* 15, no. 1 (2020): 73, <https://doi.org/10.35448/jte.v15i1.7828>.

<sup>20</sup> Rahayu, *Perpajakan : Konsep Dan Aspek Formal*, 196–98.

- efisien, petugas pajak yang kompeten dan prosedur perpajakan yang teratur.
- b. Kualitas pelayanan petugas pajak  
Sistem administrasi perpajakan yang efektif mempengaruhi kualitas *service* yang diberikan petugas pajak terhadap wajib pajak. Sehingga wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban membayar pajak terhadap pemerintah tanpa mengharap keuntungan secara langsung.
  - c. Implementasi hukum perpajakan  
Memberikan sanksi apabila wajib pajak terbukti melakukan pelanggaran perpajakan dengan adanya sistem administrasi perpajakan yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas.
  - d. Kualitas pemeriksaan pajak  
Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan oleh kualifikasi, kompetensi, independensi dan kejujuran pemeriksa. Audit berkualitas tinggi ketika setiap langkah audit dilakukan secara prosedural dan menghasilkan perpajakan yang berkualitas tinggi. Keputusan perpajakan yang berkualitas tentunya merupakan keputusan yang diterima dengan baik oleh wajib pajak.
  - e. Kesadaran wajib pajak  
Adanya kesadaran dan keinginan wajib pajak ketika memahami fungsi membayar pajak terhadap negara. Oleh sebab itu, apabila kesadaran dan keinginan wajib pajak tinggi maka berdampak terhadap kepatuhan perpajakan sehingga diharapkan penerimaan pajak dapat mencapai target yang ditentukan.
  - f. Perilaku wajib pajak  
Minimnya masyarakat yang mengetahui fungsi pajak serta siap bertanggungjawab dalam melaksanakan kewajiban. Hal tersebut dikarenakan pajak bukanlah kegiatan yang mudah dan sederhana sehingga diperlukan kesadaran serta pemahaman agar menjadi wajib pajak yang patuh agar tidak dikenakan sanksi.



Menurut Sofianti dan Wahyudi terdapat beberapa parameter yang dipakai guna menakar kepatuhan wajib pajak yakni sebagai berikut<sup>21</sup>:

- a. Wajib pajak bersedia agar patuh dalam membayar pajak yang relevan dengan kebijakan pemerintah yang ada
- b. Wajib pajak melakukan pembayaran pajak secara tepat waktu
- c. Wajib pajak membayar pajak sesuai dengan besaran jumlah yang ditetapkan
- d. Bersedia mendaftar sebagai wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
- e. Wajib pajak melaporkan SPT dengan tepat waktu setiap tahun

## 5. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Sistem *self assessment* mengharuskan masyarakat untuk berperan aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah mempunyai NPWP diharapkan mulai membayar pajak. Menurut sistem *self-assessment* di Indonesia, wajib pajak diwajibkan guna mengetahui berapa banyak pajak yang terutang, membayarnya, dan melaporkannya. Wajib pajak harus berpengalaman dalam aturan dan peraturan pajak untuk melaksanakan tugas ini sejalan dengan undang-undang yang relevan<sup>22</sup>.

Prosedur dan sistem implementasi hak dan kewajiban perpajakan yang sederhana merupakan ciri-ciri dari pergantian undang-undang ini yang mengikuti sistem *self asesment*. perubahan tersebut khususnya berkaitan dengan peningkatan keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat wajib pajak, alhasil masyarakat wajib pajak bisa melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dengan lebih baik. Dengan berpegang teguh pada prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan, arah dan tujuan

---

<sup>21</sup> Milleniasofianti and Djoko wahyudi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus UMKM Di Kabupaten Demak,” *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi* 13, no. 1 (2022):184, <https://doi.org/10.51903/kompak.v15i1.634>.

<sup>22</sup> Ni Luh Supadmi, “Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2009): 2-3.

perubahan undang-undang tentang Ketentuan Umum Undang-Undang Perpajakan<sup>23</sup>.

Pemahaman menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perilaku, proses, menguasai atau mengetahui. Sedangkan peraturan artinya aturan-aturan yang dibuat oleh yang berkuasa untuk mengatur sesuatu, aturan-aturan (petunjuk, ketentuan) yang dibuat oleh pemerintah<sup>24</sup>. Untuk dapat melaksanakan tugas perpajakan seperti mengisi Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) dengan baik dan benar, Wajib Pajak terlebih dahulu harus memahami dan menguasai tentang subjek pajak. Jumlah total kewajiban perpajakan tercantum dalam Surat Pemberitahuan (SPT). Wajib pajak hendaknya dapat menentukan kewajiban perpajakannya sendiri saat mengisi Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Pembayaran dan pelaporan pajak yang tepat waktu untuk setiap waktu pajak juga termasuk dalam konsep perpajakan<sup>25</sup>.

Kemampuan wajib pajak guna mengetahui dan memahami kebijakan perpajakan hendak meminimalkan pengenaan sanksi perpajakan yang berlaku, sehingga dapat memenuhi kewajiban perpajakannya<sup>26</sup>. Lain halnya jika wajib pajak belum mengetahui dan memahami informasi peraturan perpajakan yang relevan, yang menimbulkan efek ketidaktahuan karena tidak mengetahui peraturan dan tata cara perpajakan, sehingga melanggar peraturan perpajakan atau tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan mengakibatkan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, wawasan dan pemahaman mengenai kebijakan perundang-undangan perpajakan merupakan landasan penting yang harus dimiliki.

---

<sup>23</sup> Mardiasmo, *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*, ed. Maya, XIX (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2018), 25-26.

<sup>24</sup> Dendy Sugono, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 104.

<sup>25</sup> Lola Indah Permata and Lailatul Amanah, "Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 5 (2020): 4.

<sup>26</sup> Jabida Latuamury and Alfrin Ernest Marthen Usmany, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak," *Kupna Jurnal* 2, no. November (2021): 45.

Memberikan penyuluhan tentang aspek pemahaman pajak memiliki dampak yang signifikan kepada sikap otoritas pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Apabila pajak dipersepsikan secara positif oleh masyarakat, maka kesadaran wajib pajak akan meningkat. Penyuluhan pajak yang Insentif dan berkelanjutan membantu wajib pajak lebih memahami kewajiban perpajakan mereka sebagai bentuk kerjasama nasional di bidang keuangan dan pembiayaan pembangunan nasional<sup>27</sup>.

Menurut Nur Ghailina As'ari terdapat beberapa indikator dalam pemahaman peraturan perpajakan yang diidentifikasi sebagai berikut<sup>28</sup>:

- a. Memahami dan menguasai kriteria global dan tata cara perpajakan
- b. Memahami fungsi pajak
- c. Mengetahui sistem perpajakan yang berlaku
- d. Mengetahui hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
- e. Memahami tata cara penyampaian SPT

## 6. Kesadaran Wajib Pajak

Negara tidak dapat berkembang atau maju tanpa rakyat membayar pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan bentuk partisipasi terhadap kebijakan negara. Jika orang tidak menyadari identitas nasional, tanah air, dan kebangsaan mereka, mereka tidak akan dapat mengidentifikasi dan menghargai pentingnya suatu bangsa, mereka juga tidak akan memahami kebanggaan nasional, bahasa nasional, budaya nasional, atau manfaat dari pengeluaran pemerintah, sehingga kesadaran akan memenuhi kewajiban perpajakan rendah<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup> Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia Konsep & Aspek Formal* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 141.

<sup>28</sup> Nur Ghailina As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 6 (2018): 68.

<sup>29</sup> Sri Putri Tita Mutia, "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang)," *Jurnal Akuntansi* 2, no. 1 (2014):10.

Kesadaran merupakan keadaan mengetahui disamping itu perpajakan ialah masalah perpajakan, maka kesadaran perpajakan merupakan keadaan mengetahui atau memahami masalah perpajakan. Kesadaran pajak secara langsung mempengaruhi kepatuhan pajak, tingkat kesadaran yang tinggi berkaitan dengan kepatuhan pajak yang lebih besar dan mengarah pada meningkatnya pelaporan pajak. Masyarakat memahami bahwa membayar pajak merupakan kontribusi positif bagi masyarakat, dengan berperan aktif dalam pembangunan nasional, membayar pajak tidak lagi terasa sebagai beban<sup>30</sup>.

Unsur kesadaran penting untuk memahami bagaimana bertindak atau berperilaku dalam kenyataan. Ada beberapa cara untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dan membuat mereka membayar pajak<sup>31</sup>:

a. Persepsi wajib pajak

Taraf kesadaran membayar pajak akan meningkat ketika wajib pajak mempersepsikan pajak secara positif. Mayoritas masyarakat beranggapan jika pajak adalah beban, sehingga banyak wajib pajak berupaya menghindari pajak. Namun disisi lain, wajib pajak mengevaluasi pengendalian dana pajak yang mereka bayarkan. Apabila wajib pajak merasa bahwa pemerintah tidak tepat dalam mendistribusikan dana pajak dan tidak memberikan manfaat yang sesuai terhadap kebutuhan sosial, maka wajib pajak condong guna tidak taat dan melalaikan kewajiban.

b. Karakteristik wajib pajak

Sikap wajib pajak yang terlihat dari keadaan budaya, sosial dan ekonomi menciptakan karakteristik

---

<sup>30</sup> Rita J D Atarwaman, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi* 6, no. 1 (2020): 40, [https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0\\_12](https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12).

<sup>31</sup> Oki Sri Hartini and Dani Sopian, "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karees)," *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* X, no. 2 (2018):47, <https://doi.org/10.53654/tangible.v7i1.245>.

wajib pajak yang tercermin dari kesadarannya untuk membayar pajak. Berdasarkan struktur ekonomi negara pada fundamental makro ekonomi, jika fundamental ekonomi makro kuat dan sehat maka struktur ekonomi suatu negara juga kuat. Latar belakang perekonomian yang kokoh adalah perkembangan ekonomi dan populasi.

Proses pembangunan ekonomi di Indonesia masih di dominasi kemiskinan, ketergantungan dan kerusakan lingkungan. Faktor sosial seperti kemiskinan dapat menyebabkan rendahnya investasi dalam sumber daya manusia, dan rendahnya tingkat produktivitas serta pendapatan. Rendahnya tingkat pendapatan melemahkan kemampuan menabung dan membayar pajak.

#### c. Penyuluhan perpajakan

Kebanyakan orang tidak cukup tahu tentang pajak sehingga diperlukan konseling atau sosialisasi pajak. Edukasi atau sosialisasi perpajakan berdampak besar pada kesadaran wajib pajak, pembinaan perpajakan yang intensif dan berkesinambungan hendak menumbuhkan pemahaman wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan sebagai bentuk gotong royong negara dan perlahan mengubah persepsi masyarakat terhadap perpajakan ke arah pembangunan ke arah yang positif.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan “kesadaran wajib pajak” ialah sebuah kondisi dimana wajib pajak mengetahui, menghormati, dan mematuhi kebijakan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, dan mempunyai kemauan dan kemauan guna melampaui kewajibannya. Pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak dan kemudian dibayarkan sesuai dengan undang-undang.

Kesadaran pajak berdampak terhadap sikap patuh atau tidak patuhnya wajib pajak, kesadaran membuat wajib pajak bersedia mengeluarkan sebagian kekayaannya dan berkontribusi dalam proses pembangunan negara. Oleh



karena itu, semakin banyak kesadaran wajib pajak maka tingkat kepatuhan juga semakin naik dibandingkan dengan wajib pajak yang mempunyai kesadaran rendah cenderung tidak patuh. Orang yang sadar pajak tidak mencari penjelasan dan alasan mengapa mereka harus membayar pajak, mereka akan mendukung pemerintah dengan patuh melaksanakan kewajiban membayar pajak itu baik untuk diri sendiri dan masyarakat umum lainnya<sup>32</sup>.

Berdasarkan uraian diatas dapat dijadikan indikator dari kesadaran membayar pajak, yaitu<sup>33</sup>:

- a. Sukarela dalam membayar pajak sebagai bentuk kontribusi warga negara
- b. Sukarela memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk membayar pajak
- c. Memiliki persepsi yang baik mengenai fungsi dan manfaat pajak
- d. Disiplin dan rutin dalam membayar pajak setiap periode
- e. Disiplin dalam menyampaikan serta menyetorkan pajak sesuai dengan tarif yang berlaku

## 7. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya otoritas fiskal negara untuk memberikan edukasi yang bersifat persuasif berupa peraturan dan tata cara perpajakan kepada masyarakat melalui cara-cara yang tepat dan meyakinkan wajib pajak. Dari sudut pandang wajib pajak, sosialisasi ialah elemen dari luar yang bisa berdampak pada motivasi Wajib Pajak guna bertindak, utamanya mengenai ketaatan perpajakan di masa mendatang. Wajib Pajak akan mengatakan bahwa sosialisasi pajak otoritas pajak negara adalah elemen eksternal yang mempengaruhi apakah mereka mematuhi kewajiban pajak mereka atau tidak<sup>34</sup>.

---

<sup>32</sup> Ahmad Nurkhin et al., "The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance," *Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 22, no. 2 (2018): 245, <https://doi.org/10.26905/jkdp.v22i2.1678>.

<sup>33</sup> Mutia, "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Padang)," 10.

<sup>34</sup> Amrie Firmansyah, Harryanto, and Estralita Trisnawati, "Peran Mediasi Sistem Informasi Dalam Hubungan Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Kesadaran

Sebagaimana Q.S. Ali Imron ayat 104, Allah berfirman:

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْعُرْفِ وَيَنْهَوْنَ

عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya : “Dan Hendaklah ada di antara kamu segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar. Mereka itulah orang-orang yang beruntung.”(Q.S Ali Imran/3:104)<sup>35</sup>

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa setiap orang diajarkan untuk mengajak orang lain kepada kebaikan, menyuruh perbuatan makruf dan mencegah perbuatan munkar. Dengan melalui sosialisasi perpajakan diharapkan dapat membangun kesadaran tentang perpajakan yang dapat dilakukan dari lingkungan rumah, menyebar ke tetangga, dan kemudian ke beberapa forum dan ormas. Dengan meningkatnya intensitas informasi yang diterima wajib pajak, secara perlahan akan mengubah pola pikir masyarakat mengenai perpajakan ke arah yang baik. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan terbagi menjadi 3 (tiga) prioritas, yakni: aktivitas sosialisasi untuk wajib pajak terdaftar, sosialisasi untuk wajib pajak yang akan datang dan sosialisasi untuk wajib pajak baru.

Dalam penyelenggaraan kegiatan penyuluhan, terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan antara lain metode penyuluhan, media penunjang yang digunakan, materi yang akan disampaikan, dan narasumber. Metode yang digunakan dalam proses sosialisasi perpajakan yaitu menggunakan media berupa proyektor dan contoh materi yang disampaikan adalah simulasi tata cara pengisian SPT dan pengetahuan hukum perpajakan. Narasumber/pembicara yang dipilih untuk

---

Pajak Dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” *Jurnal Pajak Indonesia* 6, no. 1 (2022):133, <https://jurnal.pknstan.ac.id/index.php/JPI/article/view/1622/850>.

<sup>35</sup> Al-Qur’an Kemenag Online, *Qur’an Dan Terjemahan*, Q.S Ali Imran/3:104.

memberikan sosialisasi adalah petugas-petugas yang berkaitan dan menguasai informasi tentang sistem perpajakan<sup>36</sup>.

Terdapat beberapa cara dalam merealisasikan kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan, antara lain<sup>37</sup>:

a. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung merupakan sosialisasi pajak melalui interaksi spontan dengan wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang telah dilakukan antara lain:

1) Penyuluhan

Otoritas pajak harus berinteraksi dengan wajib pajak tentang undang-undang perpajakan sebagai bagian dari upaya sosialisasi perpajakan mereka.

2) Berdiskusi langsung dengan petugas pajak atau tokoh masyarakat.

Direktorat Jenderal Pajak memfasilitasi dialog dua arah antara wajib pajak dan fiskus serta antara wajib pajak dan pemimpin daerah yang berpengaruh.

3) Informasi yang diberikan langsung kepada wajib pajak oleh petugas pajak atau fiskus

Petugas pajak tidak hanya berada di kantor untuk memberikan informasi tentang peraturan perpajakan namun juga dapat secara langsung kepada wajib pajak.

b. Sosialisasi Tidak Langsung

Suatu kegiatan untuk mendistribusikan pajak secara tidak langsung kepada masyarakat melibatkan sedikit atau tanpa partisipasi peserta. Kegiatan yang

---

<sup>36</sup> Irma Tyasari and Supami Wahyu Setiyowati, "Hubungan Sanksi Dan Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dimoderasi Sosialisasi (Studi Kasus KPP Pratama Malang Utara)," *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi* 5, no. 2 (2021): 146, <https://doi.org/10.24269/iso.v5i2.658>.

<sup>37</sup> Vionita and Septian Bayu Kristanto, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi Prospective Taxpayer," *Jurnal Akuntansi Kontemporer (JAKO)* 10, no. 2 (2018): 83.

secara tidak langsung mensosialisasikan orang antara lain:

1) Pemasangan *billboard*

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dihasilkan dari penempatan spanduk atau baliho yang strategis dengan pesan tentang pajak.

2) *Website* resmi pajak

Media sosial di era modern untuk menyampaikan informasi bisa dijalankan secara *online* atau memakai situs *website* resmi yang bisa diakses kapan saja di Internet, yang nyaman, cepat, dan menyediakan informasi terkini.

Indikator yang digunakan mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Jannah yaitu<sup>38</sup>:

- a. Penyelenggaraan sosialisasi
- b. Media sosialisasi yang digunakan
- c. Tujuan dan manfaat sosialisasi

## 8. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu upaya petugas pajak membantu, mengelola, atau menyiapkan apa saja yang diperlukan wajib pajak. Keberhasilan peraturan dan regulasi perpajakan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik ketika menyangkut kecakapan teknis, efisien, dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil<sup>39</sup>. Sehingga membuat wajib pajak merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi perpajakan.

Selain petugas pajak memiliki kualitas yang baik, pelayanan yang dilakukan oleh petugas juga harus selalu melakukan evaluasi guna meningkatkan pemberian pelayanan yang cepat dan relevan dengan tahapan yang

---

<sup>38</sup> Shofuro Zahrotul Jannah, "Pengaruh Pengetahuan, Penghasilan, Manfaat Atas NPWP, Sanksi, Dan Sosialisasi Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM Dalam Memiliki NPWP (Studi Di KPP Pratama Surakarta)" (2016), 53.

<sup>39</sup> Marni Sulistyowati, Tommy Ferdian, and Ronald N Girsang, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)," *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis* 1, no. 1 (2021): 33-34.

berlaku. Bagi wajib pajak kualitas pelayanan ialah faktor penting dalam perpajakan karena dapat menumbuhkan kemauan wajib pajak guna membayar pajak kepada kantor pelayanan pajak sehingga negara dapat memperoleh lebih banyak penerimaan melalui departemen pajak. Dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak akan berdampak terhadap kesadaran perpajakan, karena mereka akan merasa puas serta terbantu untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Hal ini tentunya tidak terlepas dari peran penting masing-masing otoritas pajak, petugas pajak harus bisa memberikan pelayanan terhadap wajib pajak dengan sopan, santun menghormati dan tidak melakukan diskriminasi serta sebagai petugas harus menguasai pengetahuan perpajakan. Hal tersebut tentu akan mendukung mutu *service* yang diberikan otoritas pajak kepada wajib pajak.

Proses perpajakan yang diberikan membantu membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak ketika mengimplementasikan proses perpajakan. Pelayanan pajak yang berkualitas meningkatkan loyalitas wajib pajak terhadap perpajakan. Dalam rangka meningkatkan penerimaan negara, pemerintah harus memberikan *service* prima bagi wajib pajak. Ini adalah salah satu dari banyak langkah penting yang harus diambil pemerintah untuk menunjukkan pentingnya kualitas layanan yang tinggi. Tujuan pelayanan prima adalah<sup>40</sup>:

- a. Tercapainya kualitas dan produktivitas pelaksanaan tanggung jawab dan amanah dalam pelayanan publik serta tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi
- b. Tercapainya tingkat efisiensi sistem dan manajemen layanan untuk penyampaian layanan publik yang efisien dan efektif
- c. Tercapainya produktivitas dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi. Aparat pajak dapat memberikan layanan berkualitas tinggi

---

<sup>40</sup> Ni Putu Yunita Sari and I Ketut Jati, "Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Kepatuhan WPOP," *E-Jurnal Akuntansi* 26, no. 1 (2019): 332, <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v26.i01.p12>.



yang meliputi aman, nyaman, lancar dan berpedoman sesuai hukum yang berlaku

Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan beberapa indikator, antara lain<sup>41</sup>:

a. Keandalan (*Reability*)

Keandalan merupakan kemampuan otoritas pajak yang diandalkan ketika mereka secara akurat memberikan layanan sesuai dengan harapan wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan secara konsisten memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap berhubungan dengan sifat responsif otoritas pajak ketika membantu wajib pajak. Otoritas pajak juga perlu memberikan informasi kepada wajib pajak ketika mereka memberikan layanan dan menyediakannya dengan tepat. Aspek ini menekankan pada seberapa cepat fiskus menanggapi pertanyaan wajib pajak, pengaduan masalah yang dihadapi dan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merujuk terhadap sikap petugas pajak yang mampu memberikan rasa aman dan percaya kepada wajib pajak dengan cara menjamin perilakunya. Oleh karena itu, Mereka juga harus mampu mengkomunikasikan keterampilan dan pengetahuan secara efektif yang diperlukan untuk menangani situasi apapun agar terbebas dari resiko keragu-raguan serta mampu mengatasi tiap pertanyaan atau problema yang dihadapi wajib pajak.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati artinya petugas pajak terlebih dahulu bertindak untuk kepentingan wajib pajak dan peduli pada wajib pajak secara pribadi.

e. Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung merupakan bukti fisik tentang daya tarik fisik bangunan, dan perlengkapan yang disediakan oleh otoritas pajak.

---

<sup>41</sup> Nor Hadi and Umi Mahmudah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap," *Jurnal Akuntansi Syari'ah* 1, no. 2 (2018): 261-262.

Kualitas pelayanan pajak pada dasarnya bergantung pada perbandingan dua faktor utama. Faktor-faktor ini adalah persepsi tentang layanan yang benar-benar diterima wajib pajak dan layanan yang wajib pajak inginkan atau harapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan merupakan jenis pelayanan yang berpotensi menimbulkan kepuasan di kalangan wajib pajak dan didasarkan pada prinsip pemenuhan standar pelayanan yang diharapkan serta dilakukan secara berkelanjutan.

**B. Penelitian Terdahulu**

Sebelum dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap ketaatan wajib pajak. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan riset ini, antara lain:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Nur Ghailina As'ari (2018) <sup>42</sup>	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak	Melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak berdasarkan pemahaman peraturan perpajakan,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan di kecamatan Rongkop sedan gkan penulis</li> </ul>	Hasil temuan menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan dan kesadaran wajib pajak mempunyai dampak yang kecil terhadap ketaatan

<sup>42</sup> As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,"<sup>64</sup>.

		Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak	melakukan penelitian ini di KPP Pratama Kudus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen yang berbeda yaitu sosialisasi perpajakan</li> </ul>	wajib pajak orang pribadi, pemahaman tentang undang-undang perpajakan dan hukuman pajak mempunyai dampak yang baik dan substansial.
2.	Nelsi Arisandy (2017) <sup>43</sup>	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Menjalankan riset terkait ketaatan wajib pajak berdasarkan pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan pada seoranng wajib pajak pribadi yang melakukan</li> </ul>	Hasil temuan mengungkapkan bahwa meskipun kesadaran pajak dan hukuman memiliki dampak yang menguntungkan terhadap ketaatan wajib pajak, pemahaman

<sup>43</sup> Subarkah and Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," 61.

		Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru		<p>kegiatan bisnis online di pekanbaru sedang penulisan melakukan riset pada KPP Prama Kudus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel independen yang berbeda yaitu sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan</li> </ul>	tentang pajak tidak berdampak positif terhadapnya.
3.	Ni Made Meisinti, I Nyoman	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi	Melakukan penelitian mengenai ketaatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan</li> </ul>	Hasil riset membuktikan jika kesadaran wajib pajak

	Kusuma Adnyana Mahaputra, dan I Made Sudiartana (2022) <sup>44</sup>	i Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak berdasarkan kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan <i>service</i> fiskus	kan pada KPP Pratama Denpasar Barat sedangkan penulisan melakukan penelitian di KPP Pratama Kudus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen yang berbeda yaitu pemahaman peraturan perpajakan</li> </ul>	berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, disamping itu sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berdampak signifikan pada ketaatan wajib pajak.
4.	Rita J.D. Atarwa	Pengaruh Kesadaran	Menjalankan riset	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian</li> </ul>	Menurut temuan

<sup>44</sup> Indrayani, Mahaputra, and Sudiartana, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” 123.



	<p>man (2020)<sup>45</sup></p>	<p>n Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>terkait ketaatan wajib pajak berdasarkan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan</p>	<p>tersebut dilakukan di KPP Pratama Amboyan sedan gkan penulisan melakukan penelitian pada KPP Pratama Kudus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan dan sosialisasi</li> </ul>	<p>penelitian, denda pajak dan kaliber layanan pajak mempunyai dampak yang cukup besar pada ketaatan wajib pajak, tetapi pengetahuan wajib pajak memiliki sedikit atau tidak berdampak sama sekali.</p>
--	--------------------------------	--	--	--	---

<sup>45</sup> Atarwaman, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,”49-50.

				perpajakan	
5.	Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati (2018) <sup>46</sup>	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel <i>Intervening</i>	Melakukan penelitian mengenai ketaatan wajib pajak berdasarkan sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan pada KPP Pratama Surabaya sedan gkan penulisan menjalakan riset pada KPP Pratama Kudus</li> <li>• Variabel Independen yang berbeda yakni kesada</li> </ul>	Hasil menguraikan jika Sosialisasi umumnya berdampak baik terhadap pengetahuan, pengetahuan umumnya berdampak positif terhadap ketaatan, dan sosialisasi perpajakan umumnya berdampak positif pada ketaatan melalui pengetahuan perpajakan.

<sup>46</sup> Wardani and Wati, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen ),” 33.

				ran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan mutu <i>service</i> .	
6.	Siahaan dan Halimat us Syadiah (2018) <sup>47</sup>	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Melakukan penelitian mengenai ketaatan wajib pajak berdasarkan kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan <i>service</i> fiskus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riset tersebut dijalankan pada KPP Pratama Bengkulu sedan gkan penulisan melakukan penelitian pada KPP Pratama Kudus</li> <li>Variab</li> </ul>	Temuan studi menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi pajak dan otoritas pajak mungkin tidak memiliki dampak yang menguntungkan terhadap ketaatan wajib pajak, kesadaran pajak dan hukuman pajak memiliki dampak yang baik.

<sup>47</sup> Siahaan and Syadiah, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 1.

				el Indep enden yaitu pemah aman peratu ran perpaj akan	
7.	R.A Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia (2017) <sup>48</sup>	Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak berdasarkan wawasan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan <i>service fiskus</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan di KPP Pratama Bandung Bojonegara sedan penulisan melakukan penelitian di KPP Pratama Kudus</li> <li>• Variabel</li> </ul>	Temuan memaparkan jika sosialisasi pajak tidak mempunyai dampak yang terlihat terhadap ketaatan wajib pajak di KPP Pratama Bandung Bojonegara, meskipun kesadaran pajak dan fiskus memiliki dampak yang menguntungkan.

<sup>48</sup> Lianty and Kurnia, “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,”55.

				Indep enden yaitu kesada ran wajib pajak	
8.	Martha Rianty N dan Riza Syahpute ra (2020) <sup>49</sup>	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	Menjalankan riset terkait ketaatan wajib pajak beracuan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian tersebut dilakukan di KPP Seberang Ulu Palembang sedan gkan penulisan melakukan penelitian pada KPP Prata ma Kudus</li> <li>• Variabel Independen</li> </ul>	Temuan riset menguraikan jika sanksi pajak dan pengetahuan wajib pajak berdampak besar pada ketaatan wajib pajak. Disamping itu fiskus memiliki pengaruh yang kecil pada ketaatan wajib pajak.

<sup>49</sup> Rianty and Syahputepa, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak,”13.



				yakni pemah aman peratu ran perpaj akan dan sosiali sasi perpaj akan	
--	--	--	--	---	--

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas terdapat kesamaan dengan penelitian terkait dimana mayoritas cenderung menggunakan variabel kesadaran dan pelayanan dan penelitian ini berfokus pada kepatuhan wajib pajak. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada variabel independennya yaitu pada peningkatan pemahaman variabel peraturan perpajakan dan sosialisasi perpajakan. Selain variabel, teknik penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* atau sampling insidental (teknik yang pengambilan sampelnya berdasarkan kebetulan), sedangkan pada penelitian terdahulu cenderung menggunakan teknik *convenience sampling*. Objek penelitian ini juga berbeda dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan Nur Ghailina As'ari objek penelitiannya pada wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, dan penelitian yang dilakukan Dewi Kusuma Wardani objek penelitiannya pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen. Sedangkan objek penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kudus.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir ini merupakan hubungan antara susunan beberapa variabel yang bersumber dari teori yang

telah dijelaskan, kemudian dianalisis sehingga ditemukan sintesa hubungan pada setiap variabel yang diteliti<sup>50</sup>.

Berdasarkan *theory of planned behavior* terdapat tiga aspek yang dapat mempengaruhi niat seseorang bersikap yakni sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*)<sup>51</sup>.

Sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) adalah evaluasi pribadi terkait apakah suatu tindakan dianggap positif atau negatif dan menilai apakah menguntungkan atau tidak menguntungkan. Kaitannya dengan kesadaran wajib pajak yaitu wajib pajak yang sadar pajak maka akan berperilaku positif, hal ini mempengaruhi peraturan perundang-undangan perpajakan antara lain adanya dorongan yang membuat wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak yang terutang. Wajib pajak memahami bahwa pajak merupakan bagian dari penunjang pembangunan negara, wajib pajak memahami bahwa untuk penundaan dan pemotongan dalam pembayaran berasal dari pajak karena beban pajak sangat merugikan negara<sup>52</sup>.

Norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau keyakinan individu tentang penilaian perilaku terhadap lingkungan sekitarnya. Kaitannya dengan sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan yaitu upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pembinaan kepada masyarakat sekitar khususnya wajib pajak agar memahami berbagai aspek peraturan dalam perpajakan melalui kegiatan penyuluhan atau sosialisasi untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak<sup>53</sup>. Sedangkan kualitas pelayanan bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) namun juga kualitas dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, empati, serta membangun

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 60.

<sup>51</sup> Ajzen, "The Theory of Planned Behavior," 475.

<sup>52</sup> Nugroho and Kurnia, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 17.

<sup>53</sup> Siahaan and Syadiah, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 2.

kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel<sup>54</sup>.

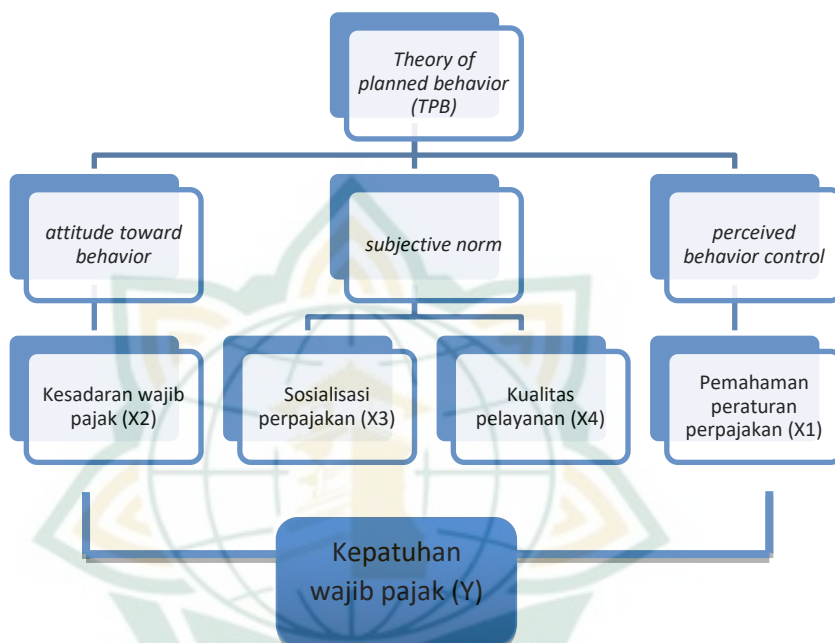
Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavior control*) adalah keyakinan individu tentang berapa banyak faktor pendukung atau penghambat yang mampu menunjukkan perilaku tersebut. Kaitannya dengan pemahaman peraturan perpajakan yaitu kemampuan seorang wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak serta mendukung wajib pajak agar memahami segala aspek peraturan pajak yang berlaku sehingga meningkatkan kepatuhan.

Penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan, variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Untuk menemukan masalah yang diteliti, diperlukan kerangka berpikir. Didapatkan kerangka berpikir yang dapat dipahami seperti dibawah ini:

---

<sup>54</sup> Hadi and Mahmudah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap,” 259–60.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka berfikir**



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara untuk persoalan yang diajukan, dan jawaban itu masih akan diuji secara empirik kebenarannya. Jawaban yang diungkapkan dalam hipotesis masih didasarkan atas teori-teori yang relevan dan belum dilakukan suatu pengujian terhadap data-data yang dikumpulkan. Karena masih dilakukan, maka hasil bisa saja menyimpang dari pernyataan hipotesis (hipotesis ditolak) atau sesuai dengan jawaban sementara (hipotesis diterima)<sup>55</sup>. Hipotesis berdasarkan informasi latar belakang, rumusan masalah, dan kerangka konseptual yang dijelaskan sebelumnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

<sup>55</sup> Sigit Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 39.

## 1. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut *theory of planned behavior* kategori *control belief* mengacu pada kemampuan seorang wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pemahaman yang dimaksud antara lain cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), pelunasan denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Pemahaman peraturan perpajakan adalah sikap wajib pajak yang tidak hanya sekedar mengetahui peraturan yang ada tetapi juga memahami peraturan yang telah ditetapkan<sup>56</sup>. Indonesia menerapkan *self assesment system* yang tentunya mengharuskan wajib pajak memahami aturan perpajakan. Maka dengan mereka memahami mereka akan mengerti pentingnya pajak bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Semakin wajib pajak memahami peraturan yang ada maka kesadaran dan kemauan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya juga semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan Nur Ghailina As'ari, menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan yang berarti wajib pajak akan lebih mematuhi peraturan perpajakan apabila mereka memahami peraturan perpajakan<sup>57</sup>. Hal ini sependapat dengan penelitian Dona Fitria yang menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman perpajakan<sup>58</sup>. Namun berbeda dengan penelitian Johny Subarkah yang menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak tidak

---

<sup>56</sup> Permata and Amanah, "Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 4.

<sup>57</sup> As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 73.

<sup>58</sup> Dona Fitria, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *JABE (Journal of Applied Business and Economic)* 4, no. 1 (2017): 41, <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>.



berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>59</sup>. Oleh karena itu dengan memahami aturan perpajakan, wajib pajak akan memahami pentingnya perpajakan bagi pembangunan ekonomi suatu negara. Semakin banyak wajib pajak mengetahui ketentuan perpajakan, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan membayar pajak. Beracuan paparan diatas hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>1</sub> : Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## **2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *behavior belief* kesadaran wajib pajak mengacu pada keadaan dimana seorang wajib pajak mengetahui, memahami, mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan beritikad baik dalam memenuhinya. Kesadaran pajak adalah keadaan memahami dan menerima perpajakan sebagai bagian dari proses pembangunan suatu negara<sup>60</sup>. Menyadari kewajiban pajak mengarah pada kepatuhan sukarela dan peningkatan kontribusi pajak, yang membantu mendanai fungsi pajak. Wajib Pajak perlu mengetahui upaya pemerintah dalam memenuhi kewajibannya untuk meningkatkan kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena masyarakat pada umumnya memberikan ulasan positif kepada pemerintah atas kinerja pekerjaannya dan akan menindaklanjuti kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Meisinta Indrayani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra dan I Made Sudiartana menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>61</sup>. Hal ini sependapat dengan penelitian Cindy

---

<sup>59</sup> Subarkah and Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," 68.

<sup>60</sup> Subarkah and Dewi, 64.

<sup>61</sup> Indrayani, Mahaputra, and Sudiartana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 121.

Jotopurnomo dan Yenni Mangoting yang menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>62</sup>. Namun hasil penelitian yang dilakukan Rita J.D Atarwaman menyatakan bahwa kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berperan penting dalam perpajakan karena dengan kesadaran mereka bersedia memenuhi kebutuhan perpajakan dan meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Beracuan paparan diatas hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>2</sub> :Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

### **3. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *normative belief* sosialisasi perpajakan mengacu pada upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pembinaan kepada masyarakat sekitar khususnya wajib pajak agar memahami berbagai aspek peraturan dalam perpajakan<sup>63</sup>. Sosialisasi merupakan istilah umum yang diartikan sebagai proses belajar melalui hubungan dengan individu lain metode berpikir, merasakan, dan berperilaku yang baru, semuanya sangat penting untuk pengembangan keterlibatan sosial yang berhasil. Sosialisasi pajak secara intensif dapat digunakan untuk memperluas pengetahuan calon wajib pajak dalam segala aspek perpajakan. Tanpa publisitas yang efektif kepada wajib pajak, akan sulit bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak perlu memahami pengetahuan perpajakan yang telah

---

<sup>62</sup> Jotopurnomo Cindy and Mangoting Yenni, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus , Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Surabaya,” *Tax & Accounting Review* 1 (2013): 53.

<sup>63</sup> Siahaan and Syadiah, “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,” 2.

disosialisasikan, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati mengungkapkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>64</sup>. Karena dianggap dapat memudahkan wajib pajak dalam mengetahui informasi mengenai perpajakan dan juga memberikan pengetahuan bagi wajib pajak yang baru mendaftar, hal ini dapat dikatakan dapat menguntungkan antara wajib pajak dengan perusahaan/ lembaga yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Savira Isnaini Nabila dan Mia Ika Rahmawati bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>65</sup>. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nazilatul Khunaina yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>66</sup>. Dalam mencapai tujuan meningkatkan kepatuhan tersebut, sosialisasi harus dilakukan secara optimal. Sosialisasi yang optimal dapat meningkatkan pengetahuan perpajakan. Dengan semakin banyaknya informasi yang diperoleh masyarakat secara perlahan, maka dapat pula meningkatkan kesadaran masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak. Beracuan paparan diatas hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>3</sub> : Sosialisasi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

---

<sup>64</sup> Wardani and Wati, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen ),” 49.

<sup>65</sup> Savira Isnaini Nabila and Mia Ika Rahmawati, “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,” *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 10, no. 7 (2021): 5.

<sup>66</sup> Nazilatul Khunaina II Khafa Ainul and Susanti, “... Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo,” *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu ...* 15, no. 1 (2021): 16, <https://doi.org/10.19184/jpe.v15i1.18004>.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *normative belief* kualitas pelayanan bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain. Namun juga kualitas dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, empati, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Kualitas pelayanan ialah *service* yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak dengan maksud untuk menyokong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya<sup>67</sup>. Layanan pajak dianggap sebagai layanan publik karena bersifat nirlaba, dioperasikan oleh organisasi pemerintah, dan dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Mereka juga terkait dengan penegakan hukum. Sejalan dengan kebijakan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, Direktorat Jenderal Pajak meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan untuk membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan mencapai tujuan pemerintah, seperti melaksanakan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan secara efektif.

Hasil penelitian R.A Meiska Lianty dan Dini Wahjoe Hapsari Kurnia mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi<sup>68</sup>. Karena terlihat dari pegawai atau petugas pajak (fiskus) di KPP yang menjaga sopan santun dan perilaku, ramah (memberikan sapa, senyum, dan salam), tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan kepada wajib pajak, sehingga secara konsisten dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak bila diberikan pelayanan yang baik oleh aparatur pajak. Hal tersebut sependapat dengan hasil penelitian Rita

---

<sup>67</sup> Subarkah and Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," 65.

<sup>68</sup> Lianty and Kurnia, "Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 64.

J.D.Atarwaman bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>69</sup>. Namun pendapat tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saiful Bahri menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak<sup>70</sup>. Pelayanan petugas yang baik serta konsultasi perpajakan dapat memotivasi wajib pajak untuk patuh, sehingga hal tersebut berdampak terhadap kepercayaan wajib pajak untuk taat terhadap kewajiban perpajakan. Beracuan paparan diatas hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>4</sub> : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**



---

<sup>69</sup> Atarwaman, “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,”49.

<sup>70</sup> sSaiful Bahri, Yossi Diantimala, and MSA Majid, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh),” *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam* 4, no. 2 (2019): 328, <https://doi.org/10.24815/jped.v4i2.13044>.