# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

### Teori Sinyal (Signaling Theory)

Signaling Theory adalah suatu hubungan antara manajemen yang memberikan informasi atau sinyal mengenai perusahaan dengan persepsi investor atas informasi yang di berikan oleh manajemen. Informasi yang diberikan oleh pihak manajemen perusahaan diharapkan dapat direspon oleh investor sebagai sinyal yang positif atau sinyal negatif. Tujuan manajemen perusahaan memberikan sinyal kepada investor ini adalah informasi yang disampaikan dapat bermanfaat bagi keputusan investasi pihak luar (Prasiwi, 2015).

Sinyal yang diberikan akan menjadi hal yang penting bagi investor ataupun pelaku bisnis. Investor akan menjadikan sinyal yang diberikan oleh manajemen perusahaan sebagai dasar pertimbangan penilaian menggenai perusahaan yang akan diinvestasikan (Prasiwi, 2015). Kurangnya informasi dari suatu perusahaan akan membuat investor memberikan penilaian yang rendah terhadap perusahaan (Simarmata & Cahyonowati, 2014)

Penerapan pelayanan perpajakan yang baik dan pemberian sanksi perpajakan sesuai prosedur yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak di harapkan akan menjadi sinyal bagi Wajib Pajak. Sinyal ini berupa pembayaran pajak yang benar dan pelaporan pajak sesuai waktu yang ditetapkan dimana wajib pajak yang selama ini tidak patuh terhadap peraturan perpajakan dapat memperbaiki kesalahanya. Sinyal yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak dapat direspon positif atau negatif oleh wajib pajak. Wajib Pajak yang selama ini taat membayar pajak akan merespon positif karena menganggap bahwa pemberian sanksi dan pelayanan pajak yang baik ini merupakan bentuk keadilan. Pemberian sanksi akan menjadi sinyal negatif bagi Wajib Pajak yang selama ini kurang patuh membayar, dimana Wajib Pajak akan dikenakan sanksi karena keterlambatan atau ketidakpatuhan dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

### Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Fitulatsih et al., 2017).

Predikat Wajib Pajak patuh dalam arti disiplin dan taat tidak sama dengan Wajib Pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat Wajib Pajak patuh.

Kepatuhan pajak dipelajari dengan melihat bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pajak atau justru melakukan penghindaran pajak (Widodo, 2010). Hal ini mencerminkan suatu hubungan antara individu sebagai Wajib Pajak dengan negaranya. Hubungan ini akan mendorong wacana tentang pentingnya norma dasar dan moral. Dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ketahun masih menunjukkan presentase yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan jika kita melihat perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total Wajib Pajak yang terdaftar.

Kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang KUP terdiri atas:

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorak Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktoral Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunaan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktoral Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetepkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke aks negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

#### Kesadaran Perpajakan (X1)

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah (Subarkah & Dewi, 2017).

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Muliari & Setiawan, 2011) apabila sesuai dengan perihal berikut ini:

* 1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
  2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
  3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  4. Memahami fungsi pajak untukpembiayaan negara.
  5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
  6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Kesadaran Wajib Pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman Wajib Pajak terhadap fungsi pajak dan kesungguhan Wajib Pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak (Dharma & Suardana, 2014). Selain itu, kesadaran Wajib Pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai. Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam menjalankan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang akan diperoleh jika lalai, menjadi pemicu kesadaran Wajib Pajak itu sendiri. Dengan begitu, dengan tingginya kesadaran Wajib Pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran perpajakan menciptakan kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah sebagai kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan nasional. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011).

#### Sanksi Perpajakan (X2)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2011). Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para Wajib Pajak. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih bayak merugikannya. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Sutedi, 2011).

Indikator sanksi perpajakan dapat dijelaskan sebagai berikut (Muliari & Setiawan, 2011):

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

Pengenaan sanksi perpajakan secara tegas menjadi sesuatu yang penting karena penerapan sistem *self assessment* yang dianut Indonesia dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Agar pelaksanaan pemungutan pajak tidak semena-mena, terarah dan terukur serta target yang diharapkan dapat tercapai, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Saragih, 2013).

#### Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus (Nur Rohmawati & Rasmini, 2012). Pelayanan menurut nilai Kementerian Keuangan diartikan sebagai memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman (Febri, 2020)

Terdapat lima indikator kualitas pelayanan (Lupiyoadi & Hamdani, 2006), yaitu:

* 1. Tangibles, atau berwujud yaitu seluruh bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
  2. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan kantor pelayanan pajak untuk memberikanpelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
  3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu seberapa tanggap kantor pelayanan pajak terhadap suatu persoalan yang timbul pada Wajib Pajak dan keinginan para staf untuk membantu para Wajib Pajak serta memberikan pelayanan yang baik.
  4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai kantor pelayanan pajak untuk menumbuhkan rasa percaya para Wajib Pajak kepada KPP. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
  5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para WP dengan berupaya memahami keinginan WP.

Pelayanan yang transparan, aman, akurat dan sepenuh hari dari Direktorat Jenderal Pajak akan menjadi modal utama dalam menarik antusias Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan tersebut tidak hanya dari segi petugas pajak namun juga berupa sarana dan prasarana serta segala kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk mempermudah melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Aparatur pajak harus menjunjung tinggi nilai integritas, transparansi dan akuntabilitas, sehingga akan menciptakan kepercayaan Wajib Pajak terhadap intitusi tersebut. Apabila kepercayaan dari Wajib Pajak sudah didapatkan, maka Wajib Pajak tidak lagi sungkan dan berprasangka buruk untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri Wajib Pajak. Hal tersebut menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

#### Sosialisasi Perpajakan (X4)

Sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan dan menyebarluaskan peraturan perpajakan yang baru kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak agar mereka mengetahui seluk beluk perpajakan, manfaat pajak bagi mereka, serta Hak dan Kewajiban mereka sebagai Wajib pajak, dengan metode-metode yang sesuai. Diiringi dengan pembaharuan sistem pelaporan SPT dan pembayaran pajak secara online sejak tahun 2014 yaitu e-filing dan e- billing, Dirjen Pajak senantiasa berupaya keras memberikan informasi tersebut melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti oleh Wajib Pajak (Andinata, 2015).

Agar tujuan sosialisasi tercapai sesuai yang diharapkan, kegiatan ini tidak bisa hanya dilakukan sesekali, harus direncanakan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang efektif dan efisien, maka pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak akan meningkat. Semakin tinggi pengetahuan pajak yang diterima, maka secara massif akan menambah tingkat kesadaran Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

#### Pengetahuan Perpajakan (X5)

Pengetahuan perpajakan dipakai oleh Wajib Pajak sebagai sumber informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Faturahman et al., 2018).

Pengetahuan perpajakan yang dikuasai oleh Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak tersebut dalam hal pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak informasi yang dipunyai Wajib Pajak tentang Hak kewajibannya sebagai Wajib Pajak, manfaat dan fungsi pajak, kemudahan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, maka akan semakin patuh Wajib Pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

#### Insentif Pajak (X6)

Insentif pajak bertujuan untuk merangsang Wajib Pajak agar tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar walaupun terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan Wajib Pajak enggan membayarkan pajaknya. Penggunaan pajak bukan hanya bertujuan untuk menghasilkan pendapatan pemerintah saja, melainkan pula memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu. Insentif pajak merupakan sikap keberpihakan pemerintah terhadap wajib pajak dengan tujuan untuk kepentingan nasional (Latief et al., 2020). Dengan adanya insentif pajak diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.03/2021 penghasilan pegawai yang sudah dipotong sesuai ketentuan perpajakan oleh pemberi kerja akan ditanggung oleh pemerintah atas penghasilan yang diterima pegawai dengan kriteria tertentu. Insentif PPh Pasal 21 yang ditanggung pemerintah (DTP). Dengan adanya insentif pajak tersebut akan mendorong wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

## Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian (Faturahman et al., 2018) yang dilakukan di KPP Pratama Sukoharjo dengan sampel seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengikuti program tax amnesty di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo sampai dengan tahun 2017, menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Lailatul et al., 2018) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Asrinanda, 2018) yang dilakukan di KPP Pratama Surakarta dengan sampel 100 Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, *self assessment system* dan kesadaran pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian (Devi & Purba, 2018) yang dilakukan di KPP Pratama Batam dengan sampel 100 Wajib Pajak ,menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Sanksi Perpajakan mempengaruhi Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam penelitian (Nurlaela, 2018) yang dilakukan di KPP Pratama Garut dengan sampel 100 Wajib Pajak yang melaporkan SPT Tahunannya, menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Garut.

Dalam penelitian (Listyaningsih et al., 2019) yang dilakukan di Pusat Oleh-Oleh Javenir, dengan sampel karyawan yang masa kerjanya minimal satu tahun, menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Nababan & Dwimulyani, 2019) yang dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak dengan sampel 126 Wajib Pajak yang terdaftar sampai tahun 2018, menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Puspanita et al., 2020) yang dilakukan di Cilegon dengan sampel Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Cilegon, menunjukkan bahwa Pelayanan Fiskus memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Rianty & Syahputera, 2020) yang dilakukan di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang dengan sampel 100 Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Perdana & Dwirandra, 2020) yang dilakukan di KPP Pratama Tabanan dengan sampel 100 Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan, menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan di KPP Pratama Tabanan yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Dalam penelitian (Nguyen et al., 2020) yang dilakukan di Vietnam dengan sampel 200 responden, menunjukkan bahwa tingkat keparahan sanksi memiliki pengaruh pada perilaku kepatuhan pajak.

Dalam penelitian (Le et al., 2020) yang dilakukan di Vietnam dengan sampel 376 responden, menunjukkan bahwa kesadaran pajak mempengaruhi kepatuhan pajak di Vietnam.

Dalam penelitian (Nasution et al., 2020) yang dilakukan di 5 provinsi di Indonesia yaitu Sumatra Selatan, Jambi, Bengkulu, Lampung, and Bangka Belitung dengan sampel 780 Wajib Pajak, menunjukkan bahwa pengetahuan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pajak.

Dalam penelitian (Andrew & Sari, 2021) yang dilakukan di Surabaya dengan sampel 103 UMKM di Surabaya, menunjukkan bahwa Sosialisasi pajak, Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dalam penelitian (Nuskha et al., 2021) yang dilakukan di KPP Pratama Malang Utara dengan sampel 100 Wajib Pajak, menunjukkan bahwa adanya Insentif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

## Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan dari landasan teori, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar:

Kesadaran Pepajakan (X1)

Sanksi Pepajakan (X2)

Kepatuhan WP Orang Pribadi (Y)

1

2

Kualitas Pelayanan Perpajakan (X3)

Sosialisasi Perpajakan (X4)

3

4

Pengetahuan Perpajakan (X5)

5

Insentif Pajak (X6)

6

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Keterangan :

* 1. (Asrinanda, 2018); (Rianty & Syahputera, 2020); (Le et al., 2020); (Perdana & Dwirandra, 2020)
  2. (Devi & Purba, 2018); (Nurlaela, 2018); (Listyaningsih et al., 2019), (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Rianty & Syahputera, 2020); (Nguyen et al., 2020); (Perdana & Dwirandra, 2020); (Andrew & Sari, 2021)
  3. (Rianty & Syahputera, 2020); (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Puspanita et al., 2020); (Andrew & Sari, 2021)
  4. (Devi & Purba, 2018); (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Andrew & Sari, 2021)
  5. (Faturahman et al., 2018); (Lailatul et al., 2018); (Asrinanda, 2018), (Nasution et al., 2020); (Perdana & Dwirandra, 2020)
  6. (Nuskha et al., 2021)

## Hipotesis

### Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah (Subarkah & Dewi, 2017). Kesadaran perpajakan menciptakan kerelaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah sebagai kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan nasional. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari & Setiawan, 2011)

Penelitian yang dilakukan oleh (Asrinanda, 2018); (Rianty & Syahputera, 2020); (Le et al., 2020); dan (Perdana & Dwirandra, 2020) menunjukkan bahwa kesadaran pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Maka dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis 1 adalah sebagai berikut :

*H1: Kesadaran Perpajakan berpengaruh berpengaruh terhadap Kepatuhan* Wajib Pajak *Orang Pribadi*

### Pengaruh Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengenaan sanksi perpajakan secara tegas menjadi sesuatu yang penting karena penerapan sistem *self assessment* yang dianut Indonesia dalam pelaksanaan pemungutan pajak. Agar pelaksanaan pemungutan pajak tidak semena-mena, terarah dan terukur serta target yang diharapkan dapat tercapai, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Saragih, 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Purba, 2018); (Nurlaela, 2018); (Listyaningsih et al., 2019); (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Nguyen et al., 2020); (Rianty & Syahputera, 2020) dan (Perdana & Dwirandra, 2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andrew & Sari, 2021) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan adanya alasan itu maka Hipotesis 2 adalah sebagai berikut:

*H2: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .*

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus (Nur Rohmawati & Rasmini, 2012). Pelayanan menurut nilai Kementerian Keuangan diartikan sebagai memberikan layanan yang memenuhi kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan dengan sepenuh hati, transparan, cepat, akurat dan aman (Febri, 2020)

Pelayanan yang transparan, aman, akurat dan sepenuh hari dari Direktorat Jenderal Pajak akan menjadi modal utama dalam menarik antusias Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Pelayanan tersebut tidak hanya dari segi petugas pajak namun juga berupa sarana dan prasarana serta segala kegiatan yang mendukung Wajib Pajak untuk mempermudah melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Aparatur pajak harus menjunjung tinggi nilai integritas, transparansi dan akuntabilitas, sehingga akan menciptakan kepercayaan Wajib Pajak terhadap intitusi tersebut. Apabila kepercayaan dari Wajib Pajak sudah didapatkan, maka Wajib Pajak tidak lagi sungkan dan berprasangka buruk untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak sehingga dapat mendorong sikap patuh pajak dalam diri Wajib Pajak. Hal tersebut menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Puspanita et al., 2020) dan (Andrew & Sari, 2021) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rianty & Syahputera, 2020) yang menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis 3 sebagai berikut:

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

### Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan dan menyebarluaskan peraturan perpajakan yang baru kepada masyarakat, khususnya Wajib Pajak agar mereka mengetahui seluk beluk perpajakan, manfaat pajak bagi mereka, serta Hak dan Kewajiban mereka sebagai Wajib pajak, dengan metode-metode yang sesuai. Diiringi dengan pembaharuan sistem pelaporan SPT dan pembayaran pajak secara online sejak tahun 2014 yaitu e-filing dan e- billing, Dirjen Pajak senantiasa berupaya keras memberikan informasi tersebut melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti oleh Wajib Pajak (Andinata, 2015). Agar tujuan sosialisasi tercapai sesuai yang diharapkan, kegiatan ini tidak bisa hanya dilakukan sesekali, harus direncanakan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang efektif dan efisien, maka pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak akan meningkat. Semakin tinggi pengetahuan pajak yang diterima, maka secara massif akan menambah tingkat kesadaran Wajib Pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nababan & Dwimulyani, 2019) dan (Andrew & Sari, 2021) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Purba, 2018) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis 4 sebagai berikut:

*H4: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

### Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan perpajakan dipakai oleh Wajib Pajak sebagai sumber informasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan pajaknya. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan (Faturahman et al., 2018). Pengetahuan perpajakan yang dikuasai oleh Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak tersebut dalam hal pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak informasi yang dipunyai Wajib Pajak tentang Hak kewajibannya sebagai Wajib Pajak, manfaat dan fungsi pajak, kemudahan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan, maka akan semakin patuh Wajib Pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Faturahman et al., 2018); (Lailatul et al., 2018); (Asrinanda, 2018) dan (Perdana & Dwirandra, 2020) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh yang terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis 5 sebagai berikut:

*H5: Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*

### Pengaruh InsentifPajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Insentif pajak bertujuan untuk merangsang Wajib Pajak agar tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar walaupun terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan Wajib Pajak enggan membayarkan pajaknya. Penggunaan pajak bukan hanya bertujuan untuk menghasilkan pendapatan pemerintah saja, melainkan pula memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu. Insentif pajak merupakan sikap keberpihakan pemerintah terhadap wajib pajak dengan tujuan untuk kepentingan nasional (Latief et al., 2020). Dengan adanya insentif pajak diharapkan dapat mendorong wajib pajak untuk tetap patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Nuskha et al., 2021) menunjukkan bahwa Insentif Pajak memiliki pengaruh yang terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil diatas dapat disimpulkan hipotesis 6 sebagai berikut:

*H6: Insentif Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.*