**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)**

# HALAMAN JUDUL



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta**

**Oleh:**

**ARIF SULISTYO WIBOWO**

**201903P001**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA**

**2022**

# HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertandatangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**

**(Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)**



**Oleh:**

**ARIF SULISTYO WIBOWO**

**NIM : 201903P001**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta

Surakarta, 26 Januari 2022

Pembimbing I Pembimbing II

**(Dra. Siti Nurlaela, SE., M.Si., Ak., CA)(Yuli Chomsatu, SE., M.Si., Ak., CA)**

Mengetahui,

Kepala Program Studi Akuntansi

**(Riana R Dewi, SE., M.Si., Ak., CA)**

**NIDN. 0625047301**

# HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan untuk memenuhi syarat dan tugas guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 26 Januari 2022

***Tim Penguji***

1. Dra. Siti Nurlaela, SE., M.Si., Ak., CA ( )

Ketua

2. Yuli Chomsatu, SE., M.Si., Ak., CA ( )

Sekretaris

3. Riana R Dewi, SE., M.Si., Ak., CA ( )

Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Batik Surakarta

**(Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE., MM.)**

**NIDN.0615098101**

# SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Arif Sulistyo Wibowo

NIM : 201903P001

Judul Skripsi : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang diacu dalam naskah ini secara tertulis dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 26 Januari 2022

Arif Sulistyo Wibowo

# MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya

(QS. Al Baqarah: 286)

Hidup itu sederhana, kita yang membuatnya sulit

(Confucius)

Tidak apa-apa untuk merayakan kesuksesan, tapi lebih penting untuk memperhatikan pelajaran tentang kegagalan

(Bill Gates)

Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya. Namun Jika tak serius, kau hanya akan menemukan alasan.

(Jim Rohn)

Beberapa orang bermimpi akan keberhasilan. Sementara orang lain bangun tiap pagi dan mewujudkannya.

(Wayne Huizenga)

# HALAMAN PERSEMBAHAN

* Istri saya tercinta
* Ayah saya yang terhormat
* Almarhumah Ibu saya
* Guru dan Dosen yang saya hormati
* Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Akuntansi UNIBA Surakarta
* Almamater

# KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum wr.wb. Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“****Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)****”* sebagai prasyarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta. Penulis mendapatkan bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi. Oleh sebab itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak:

1. Bapak Dr Amir Junaidi, SH. MH selaku Rektor Universitas Islam Batik Surakarta.
2. Ibu Dr. Ec. Dra. Hj. Istiatin, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta.
3. Ibu Riana Rachmawati Dewi, SE, M.Si., AK., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Islam Batik Surakarta.
4. Ibu Dra. Siti Nurlaela, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing 1 yang dengan kesabaran dan arahannya telah membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Yuli Chomsatu, SE., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing II dan Pembimbing Akademik yang dengan kesabaran dan bimbingannya telah membimbing penulis hingga terselesaikanya skripsi ini.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmu yang berguna hingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga akhir.
7. Kepada Bapak dan Ibu Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik Surakarta yang telah memberikan tenaga dan waktunya untuk penulis dalam mengurus hal administrasi.
8. Orang tua saya, istri, teman-teman seperjuangan dan semua semua pihak yang telah membantu serta memberikan dorongan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari masih kekurangan dalam penulis skripsi ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak. Aamiin. Wassalamu’alaikun wr.wb.

Surakarta, 26 Januari 2022

Arif Sulistyo Wibowo

# ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Surakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 81.001 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Pengambilan Sampel menggunakan metode incidental sampling sebanyak 100 responden. Sumber data adalah data primer melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sosialisasi perpajakan, dan Insentif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

***Kata Kunci : Faktor-faktor, kepatuhan, WPOP***

# *ABSTRACT*

*The purpose of this study was to determine the effect of tax awareness, tax sanctions, quality of tax services, tax socialization, tax knowledge and tax incentives on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Surakarta. The population in this study were 81,001 individual taxpayers registered at the KPP Pratama Surakarta. Sampling using incidental sampling method as many as 100 respondents. Source of data is primary data through questionnaires. The data analysis technique used in this study used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the quality of tax services and knowledge of taxation affect individual taxpayer compliance. Meanwhile, tax awareness, tax sanctions, tax socialization, and tax incentives have no effect on individual taxpayer compliance.*

***Keywords: Factors, compliance, Individual Taxpayers***

# DAFTAR ISI

[HALAMAN JUDUL i](#_Toc94822817)

[HALAMAN PERSETUJUAN ii](#_Toc94822818)

[HALAMAN PENGESAHAN iii](#_Toc94822819)

[SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI iv](#_Toc94822820)

[MOTTO v](#_Toc94822821)

[HALAMAN PERSEMBAHAN vi](#_Toc94822822)

[KATA PENGANTAR vii](#_Toc94822823)

[ABSTRAK ix](#_Toc94822824)

[*ABSTRACT* x](#_Toc94822825)

[DAFTAR ISI xi](#_Toc94822826)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc94822827)

[DAFTAR GAMBAR xiv](#_Toc94822828)

[DAFTAR LAMPIRAN xv](#_Toc94822829)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc94822830)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc94822831)

[B. Rumusan Masalah 4](#_Toc94822832)

[C. Tujuan Penelitian 4](#_Toc94822833)

[D. Manfaat Penelitian 5](#_Toc94822834)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6](#_Toc94822835)

[A. Landasan Teori 6](#_Toc94822836)

[B. Penelitian Sebelumnya 17](#_Toc94822840)

[C. Kerangka Pemikiran 20](#_Toc94822841)

[D. Hipotesis 21](#_Toc94822842)

[BAB III METODE PENELITIAN 28](#_Toc94822849)

[A. Jenis Penelitian 28](#_Toc94822850)

[B. Variabel Penelitian dan Pengukurannya 28](#_Toc94822851)

[C. Sumber data dan responden 36](#_Toc94822854)

[D. Populasi dan Sampling 36](#_Toc94822855)

[E. Instrumen Penelitian 37](#_Toc94822858)

[F. Metode Analisis Data 38](#_Toc94822859)

[BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45](#_Toc94822864)

[A. Deskripsi Umum Data Penelitian 45](#_Toc94822865)

[B. Uji Instrumen Penelitian 49](#_Toc94822870)

[C. Uji Persyaratan (Asumsi Klasik) 52](#_Toc94822873)

[D. Uji Regresi Linier Berganda 55](#_Toc94822878)

[E. Pembahasan 61](#_Toc94822883)

[BAB V PENUTUP 67](#_Toc94822890)

[A. Kesimpulan 67](#_Toc94822891)

[B. Keterbatasan 68](#_Toc94822892)

[C. Saran 68](#_Toc94822893)

[DAFTAR PUSTAKA 69](#_Toc94822894)

[LAMPIRAN 73](#_Toc94823062)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 4. 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 45](#_Toc94823316)

[Tabel 4. 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 46](#_Toc94823317)

[Tabel 4. 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan 46](#_Toc94823318)

[Tabel 4. 4. Tabel Statistik Deskriptif 47](#_Toc94823319)

[Tabel 4. 5. Uji Validitas Data 49](#_Toc94823320)

[Tabel 4. 6. Uji Reliabel Data 51](#_Toc94823321)

[Tabel 4. 7. Uji Normalitas Data 52](#_Toc94823322)

[Tabel 4. 8. Uji Multikolinieritas 54](#_Toc94823323)

[Tabel 4. 9. Uji Autokorelasi 54](#_Toc94823324)

[Tabel 4. 10. Model Regresi 55](#_Toc94823325)

[Tabel 4. 11. Hasil Uji Simultan (Uji F) 57](#_Toc94823326)

[Tabel 4. 12. Hasil Uji Parsial (Uji t) 58](#_Toc94823327)

[Tabel 4. 13. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi 61](#_Toc94823328)

# DAFTAR GAMBAR

[Gambar 1. 1 Postur APBN 2021 1](#_Toc94823383)

[Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 20](#_Toc94823390)

[Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 53](#_Toc94823398)

# DAFTAR LAMPIRAN

[Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 73](#_Toc94823485)

[Lampiran 2: Permohonan Ijin Penelitian 80](#_Toc94823486)

[Lampiran 3: Persetujuan Izin Riset 81](#_Toc94823487)

[Lampiran 4: Identitas Responden 82](#_Toc94823488)

[Lampiran 5: Hasil Jawaban Kuesioner dari Responden 85](#_Toc94823489)

[Lampiran 6: Hasil Uji Validitas 95](#_Toc94823490)

[Lampiran 7: Hasil Uji Realibilitas 99](#_Toc94823491)

[Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas 101](#_Toc94823492)

[Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinieritas 102](#_Toc94823493)

[Lampiran 10: Hasil Uji Autokorelasi 103](#_Toc94823494)

[Lampiran 11: Model Regresi Linier Berganda 104](#_Toc94823495)

[Lampiran 12: Hasil Uji Uji Kelayakan Model (Uji F) 105](#_Toc94823496)

[Lampiran 13: Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 106](#_Toc94823497)

[Lampiran 14: Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R2) 107](#_Toc94823498)

# BAB I PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional harus berlangsung secara berkelanjutan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera. Agar pembangunan nasional berjalan lancar, negara harus memiliki dana yang mencukupi. Bagi negara Indonesia, sumber pendapatan negara berasal dari tiga sektor yaitu: pajak, non pajak dan hibah. Tiga sumber ini yang jadi lumbung penerimaan kas negara (Onlinepajak, 2018)

Berdasarkan informasi APBN 2021 dari situs www.kemenkeu.go.id (diakses 20 September 2021) postur APBN 2021 menetapkan besaran penerimaan negara sebesar Rp 1.743,6 triliun dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Postur APBN 2021

Berdasarkan grafik diatas, postur APBN Tahun 2021 menunjukkan 82,85% peran penerimaan negara diperoleh melalui pajak. Hal tersebut menunjukkan bahwa pajak merupakan tumpuan penerimaan negara Indonesia.

Sistem perpajakan yang dianut Indonesia saat ini adalah system sistem self assessment. Dalam sistem perpajakan self assessment, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Wajib Pajak diharapkan mampu memahami Undang-Undang perpajakan yang berlaku serta jujur, dan menyadari pentingnya membayar pajak.

Berkaitan dengan keberlangsungan pembangunan nasional, tahun 2020 adalah salah satu tahun terberat bagi pemerintah Indonesia. Merebaknya virus Corona virus disease 2019 (COVID-19) berdampak terhadap semua usaha di semua sektor. Menurut (Sandi & CNBC Indonesia, 2020) Banyak Wajib Pajak pengusaha yang mengalami kebangkrutan dan menutup usahanya. Bagi Wajib Pajak karyawan pun juga tidak lepas dari dampak tersebut. Banyaknya perusahaan yang bangkrut menyebabkan perusahaan tidak mampu menggaji karyawannya, sehingga terpaksa harus melakukan Pemutusan Hubungan Kerja sebagian karyawannya.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah membuat kebijakan-kebijakan perpajakan untuk mengantisipasi dampak dari Covid-19 untuk stabilitas ekonomi dan mempertahankan kepatuhan wajib pajak ditengah pandemi, dengan menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan nomor 149/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019. Didalam PMK tersebut, berisi mengenai pemberian insentif pajak bagi wajib pajak yang terdampak pandemic Corona Virus Disease (Covid-19) berupa Insentif PPh Pasal 21, 22, 23, 25, 4 (2) dan PPN.

Adanya Insentif pajak tentunya menjadi angin segar bagi Wajib Pajak, tak terkecuali Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai penikmat insentif tersebut, khususnya insentif PPh Pasal 21 untuk karyawan dan insentif PPh final PP 23 untuk UMKM. Diharapkan dengan adanya insentif tersebut, kepatuhan Wajib pajak dalam membayar dan melaporkannya pajaknya tetap terjaga, atau bahkan meningkat.

Mengingat Indonesia merupakan negara yang menganut sistem self assessment, kepatuhan perpajakan menjadi faktor penting dalam penerimaan dan pemenuhan kewajiban perpajakan. Dalam sistem self assessment, pemerintah memercayai wajib pajaknya untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri.

Meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan peraturan yang berlaku merupakan tulang punggung keberhasilan sistem perpajakan. Sementara negara memiliki wajib pajak yang dapat diandalkan, pemerintah juga harus melakukan pengawasan untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Rendahnya pengetahuan dan kesadaran pajak membuat masyarakat takut berhubungan dengan pajak. Apalagi adanya anggapan buruk tentang pajak yang menimbulkan sikap skeptis Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Masyarakat harus sadar bahwa tanpa pajak, negara ini tidak akan bisa berjalan sebagaimana mestinya.

Penerimaan pajak suatu negara akan meningkat jika kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga tinggi. Jika semua masyarakat sebagai Wajib Pajak patuh dalam menghitung, menyetor dan membayar pajak maka target penerimaan pajak akan tercapai dan target pembangunan nasional yang sudah direncanakan akan terlaksana.

Selain meningkatkan kesadaran perpajakan, pengetahuan pajak dan pemberian insentif perpajakan, dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, aparatur pajak perlu meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan. Sanksi pajak juga harus dikenakan dan dikenakan kepada wajib pajak yang gagal memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar, sebagai pencegah terhadap lebih banyak pelanggaran lainnya.

Dengan adanya hasil yang berbeda dari penelitian terdahulu membuat peneliti ingin meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Peneliti akan menggabungkan beberapa variabel dari penelitian terdahulu yang telah disebutkan.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat di ketahui beberapa rumusan masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
5. Apakah Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?
6. Apakah Insentif Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi?

## Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

## Manfaat Penelitian

Manfaat Bagi Akademisi:

* 1. Sebagai bahan rujukan pengembangan ilmu akuntansi khususnya analisis mengenai kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
  2. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan ataupun membuat penelitian baru mengenai kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan Insentif Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Manfaat Bagi Institusi:

1. Sebagai acuan bagi Direktorat Jenderal Pajak untuk mengambil keputusan dan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi investor dalam melakukan analisis perpajakan untuk menempatkan dananya pada suatu perusahaan.

# 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.*

# BAB III METODE PENELITIAN

## Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti (Kasiram, 2008).

## Variabel Penelitian dan Pengukurannya

### *Variabel* Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kepatuhan Wajib Pajak adalah usaha Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya perpajakannya sebagai Wajib Pajak dengan tujuan untuk memberikan kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan negara.

Secara umum kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Memenuhi kewajiban perpajakan sesuai Undang-Undang
2. Melaporkan SPT Tahunan tepat waktu.
3. Mengetahui batas waktu pelaporan SPT Tahunan.
4. Membayarkan kewajiban pajak dan tunggakan pajaknya.
5. Menyetorkan kewajiban pajak secara sukarela
6. Tidak memanipulasi data perpajakan untuk menghindari pembayaran pajak yang terlalu besar

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Kusuma, 2016) dan (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

### *Variabel* Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan. Dalam penelitian ini pengukuran variabel independen dilakukan dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur tingkat pendapat atau persepsi responden tentang fenomena sosial.

#### 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)

Secara umum kesadaran perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. sadar bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara.
2. Bersedia mengalokasikan dana untuk membayarkan pajak atas penghasilan yang didapatkan.
3. Memiliki kesadaran mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
4. Memiliki kesadaran utuk menghitung pajak dengan benar dalam Surat Pemberitahuan (SPT).
5. memiliki kesadaran untuk melaporkan SPT masanya dengan tepat waktu
6. memiliki kesadaran untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Alfiah, 2019); (Wardani & Rumiyatun, 2017); (Saputra, 2021) dan (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

#### Sanksi Perpajakan (X2)

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.

Sanksi perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak.
2. Jika terlambat membayar dan atau melaporkan pajak, akan dikenakan sanksi sesuai Undang-Undang.
3. Sanksi dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggarnya.
4. Sanksi diberikan sesuai dengan jenis pelanggarannya.
5. Sanksi pajak membuat Wajib Pajak jera dalam melalaikan kewajiban perpajakannya.
6. Sanksi pajak meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Wardani & Rumiyatun, 2017); (Wahyudin, 2018) dan (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

#### 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).

Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Petugas pajak sudah bekerja secara professional.
2. Petugas pajak selalu ramah dan memberikan senyum kepada Wajib Pajak.
3. Petugas pajak memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan saat pelayanan tatap muka.
4. Petugas pajak memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan saat pelayanan daring.
5. Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik.
6. Wajib Pajak merasa nyaman dengan fasilitas fisik yang tersedia di kantor pelayanan pajak

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Kusuma, 2016) dan Direktorat Jenderal Pajak (2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

#### 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).

Sosialisasi Perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Pajak memberikan informasi peraturan pajak terbaru.
2. pemasangan media billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau tempat strategis yang berisi pesan singkat tentang perpajakan, mudah dimengerti dan menarik.
3. Direktorat Jenderal pajak memaksimalkan media sosial dalam menyampaikan informasi perpajakan, yang dapat diakses melalui internet setiap saat, dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan sangat lengkap, akurat, dan up to date.
4. Sosialisasi pajak secara daring oleh Penyuluhan pajak memberi motivasi bagi Wajib Pajak agar patuh untuk membayar pajak.
5. Sosialisasi pajak secara daring oleh Penyuluhan pajak memberikan penjelasan pajak kepada Wajib Pajak dan pengertian pentingnya pajak.
6. Sosialisasi pajak membuat Wajib Pajak melaksanakan tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan.

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Cahyati, 2017); (Wardani & Wati, 2018) dan Direktorat Jenderal Pajak (2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

#### 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.

Pengetahuan Perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku.
2. Wajib Pajak mengetahui peraturan tentang kewajiban melaporkan SPT sesuai batas waktu yang ditentukan.
3. Wajib Pajak harus memiliki NPWP yang berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak.
4. Wajib Pajak mengetahui bahwa Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar.
5. Pajak disetorkan ke kas negara melalui Kantor Pos atau Bank Persepsi dan digunakan untuk pembiayaan negara untuk kemakmuran rakyat.
6. Wajib Pajak paham dengan sistem perpajakan *self assessment*

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini. menggunakan kuesioner dari (Azmi, 2018) dan Direktorat Jenderal Pajak (2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

#### Insentif Perpajakan (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).

Insentif pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Wajib Pajak mengerti dan paham dengan adanya program insentif pajak.
2. Syarat dan ketentuan untuk pengajuan insentif pajak mudah.
3. Insentif pajak menjadi salah satu fasilitas pajak yang digunakan di masa pandemi covid-19 guna membantu para Wajib Pajak untuk tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar.
4. Insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
5. Insentif pajak, meningkatkan kesadaran pentingnya membayar pajak.
6. insentif pajak digunakan tidak hanya pada saat pandemi saja, namun pada setiap waktu, agar tingkat keinginan dan kesadaran membayar pajak semakin tinggi.

Pengukuran variabel kepatuhan Wajib Pajak dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dari (Saputra, 2021); (Siti Ruvi Maywulan Safitri, 2021) dan Direktorat Jenderal Pajak (2021) yang diukur menggunakan skala Likert 1 sampai 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 =Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju).

## Sumber data dan responden

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang berupa jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta

## Populasi dan Sampling

### Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah 81.001 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sampai dengan September 2021.

### Sampel

Sampel yang akan digunakan dari penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara convenience sampling. Teknik sampling ini memilih sampel berdasarkan kemudahan peneliti mendapatkan sampel tersebut. teknik penentuan responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan dipandang cocok sebagai sumber data maka akan diberikan kuisioner.

Kuesioner disebarkan melalui 2 cara yaitu secara langsung, dengan memberitahukan link google form kepada Wajib Pajak yang datang ke KPP Pratama Surakarta, dan secara tidak langsung dengan cara menyebarkan link google form melalui beberapa WA grup Wajib Pajak.

Cara menentukan jumlah sampel dapat digunakan rumus slovin seperti dibawah ini :

n = 𝑁/(1+𝑁𝑒2)

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = standar error (10%)

Perhitungan besarnya sampel Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta adalah 81.001 orang, dengan standart error 10% adalah sebagai berikut :

n = 𝑁/(1+𝑁𝑒2)

n = 81.001/(1+ 81.001 (0,1)2)

n = 81.001/1+810,01

n = 81.001/811,01

n = 99,88

n = 100 (Pembulatan)

## Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang didiadopsi dari penelian (Kusuma, 2016); (Wardani & Rumiyatun, 2017); (Wahyudin, 2018); (Wardani & Wati, 2018); (Azmi, 2018); (Alfiah, 2019); (Saputra, 2021); (Siti Ruvi Maywulan Safitri, 2021) dan (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) yang disajikan melalui google form yang diberikan kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Surakarta.

## Metode Analisis Data

### Statistik Deskriptif

Pengujian statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau perilaku data (Ghozali, 2011). Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian, tetapi tidak dapat digunakan sebagai kesimpulan (Sugiyono, 2005). Metode statistk deskriptif adalah statistik menggunakan data dalam kelompok untuk menarik kesimpulan tentang kelompok itu saja. Statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan secara singkat variabel-variabel dalam penelitian melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Suryoatmono, 2004). Pengujian ini dilakukan untuk mempermudah pemahaman variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

### Uji Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas Data

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sehat atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel (Ghozali, 2011).

#### Uji Reliabilitas Data

Uji Reabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011).

### Uji Persyaratan (Asumsi Klasik)

Uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya miltikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi, hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) (Priyatno, 2014). Dalam Penelitian ini hanya menggunakan uji Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen terdistribusi normal atau abnormal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Jika variabel tidak terdistribusi secara normal ,maka uji statistik akan berkurang. Dalam uji normalitas data, dapat dilakukan menggunakan uji One Sample Kolomogorov Smirnov, dengan ketentuan bahwa jika nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05, data terdistribusi normal. Sementara itu, jika hasil uji One Sampel Kolomogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan di bawah 5% atau 0,05, data tidak akan terdistribusi normal (Ghozali, 2011).

#### Uji Multikolinieritas

Dalam uji multikolinieritas bertujuan untuk menentukan apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Efek dari multikolinieritas ini adalah menyebabkan variabel tinggi dalam sampel. Ini berarti bahwa kesalahan standar besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t hitung akan memiliki nilai kecil dari t table. Ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan linier tentang variabel independen dengan variabek dependen (Ghozali, 2011). Metode untuk menguji uji multikolinieritas adalah dengan menggunakan r2 dengan R2 secara bersamaan dan dengan melihat nilai toleransi dan VIF. Jika r2 lebih kecil dari R2 maka tidak terjadi adanya multikolinieritas, namun apabila nilai VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,10 maka multikolinieritas tidak terjadi (Ghozali, 2011).

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji apaka ada perbedaan dalam mode regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode uji heteroskedastisitas meliputi ; metode korelasi speatman’s rho, metode grafik, dan metode uji gletser. Uji ini menggunakan tingkat kepercayaam 0,05. Jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika menggunakan metode grafik, apabila titik-titik menyebar maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Autokorelasi

Menurut Doddy (2012), Deteksi Autokorelasi secara statistik dapat diuji dengan uji *Durbin-Watson*. Pengujian ini merupakan pengujian hipotesis klasik dalam regresi, dimana variabel dependen tidak berhubungan dengan dirinya sendiri, yang dimaksud dengan autokorelasi adalah bahwa nilai variabel terikat tidak ada sangkut pautnya dengan nilai variabel itu sendiri, baik itu nilai siklus sebelumnya maupun nilai siklus berikutnya. Dasar untuk menentukan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:

* + - * 1. Jika nilai DW berada diantara batas atas (*upper bound*) (du) dan (4-du) maka koefisien autokorelasi = 0 yang berarti tidak terdapat autokorelasi.
        2. Jika nilai DW lebih rendah dari batas bawah atau *lower bound* maka koefisien autokorelasi > 0, menunjukkan adanya autokorelasi positif.
        3. Jika nilai DW lebih besar dari (4-dl) maka koefisien autokorelasi < 0 yang berarti terdapat autokorelasi negatif.
        4. Jika nilai DW berada diantara du dan dl atau DW berada antara (4du) dan (4dl), maka tidak ada hasil yang bisa diperoleh.

### Uji Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis data kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif adalah metode analisis data yang menggunakan perhitungan angka-angka yang nantinya akan dipergunakan untuk mengambil suatu keputusan di dalam memecahkan masalah dan data-data yang diperoleh dianalisa dengan menggunakan teori-teori yang telah berlaku secara umum, sedangkan alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### Model Regresi Linier Berganda

Regresi adalah satu metode untuk menentukan pengaruh sebab akibat antara satu variabel dengan variabel-variabel yang lain. Dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda untuk menentukan pengaruh sebab akibat antara variabel bebas dan terikat. Secara umum model regresi ini dapat ditulis sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3+ b4X4+ b5X5+ b6X6

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

a = Y bila X1, X2, X3,X4,X5 dan X6= 0

b = Angka arah koefisien regresi

X1 = kesadaran perpajakan

X2 = sanksi perpajakan

X3 = kualitas pelayanan pajak

X4 = sosialisasi perpajakan

X5 = pengetahuan perpajakan

X6 = insentif perpajakan

Pada model tersebut apabila hubungan searah atau sama – sama mengalami kenaikan atau sama – sama turun maka hubungan antar variabel tersebut positif. Apabila kenaikan variabel independen menyebabkan penurunan variabel dependen maka hubungan variabel tersebut positif.

#### Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menentukan apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, perhitungan statistik dikatakan signifikan apabila nilai uji statistiknya berada pada daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak), dan perhitungan statistik dikatakan tidak signifikan apabila nilai uji statistiknya beda pada derah Ho diterima (Ghozali, 2011). Uji kelayakan modal (Uji F) adalah cara untuk membandingkan Fhitung dengan Ftabel yang sesuai dengan tingkat signifikansi dalam suatu penelitian. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara stimultan dengan variabel independen terhadap variabel dependen dan menguji FIT atau tidak diterima. Kriteria pengujian uji F antara lain: apabila F hitung > F tabel atau nilai sig. > 0,05, maka Ho ditolak. Jika F hitung < F tabel, maka Ho diterima (Priyatno, 2014).

#### Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengukur bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Anwar, 2013). Uji t untuk menguji pengaruh secara parsial atau individu di setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian uji t yaitu jika -t tabel ≤ t hitung ≤ t tabel, maka Ho diterima. Apabila -t hitung < -t tabel atau t hitung > t tabel, maka Ho ditolak. Sedangkan berdasarkan signifikansi yaitu jika signifikansi > 0,05 maka Ho diterima. Apabila signifikansi < 0,05 maka Ho ditolak (Priyatno, 2014).

#### Uji Koefisien Determinasi (Uji R2)

Koefisien determinasi pada dasarnya adalah ukuran sejauh mana model dapat menjelaskan perubahan variabel dependen (Ghozali, 2011). R2 digunakan untuk mengukur model dalam pengaplikasian pada variabel yang akan diteliti. Nilai R2 ditunjukkan dengan nilai adjusted R Square bukan R Square dari model regresi karena R Square biasa terhadap jumlah variabel dependen yang dimasukkan ke dalam model, sedangkan adjusted R Square dapat naik turun jika suatu variabel independen ditambahkan dalam model.

# BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

## Deskripsi Umum Data Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap 100 responden pada KPP Pratama Surakarta, maka dapat diidentifikasikan mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

### Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4. 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Presentase |
| 1 | Laki-laki | 48 | 48% |
| 2 | Perempuan | 52 | 52% |
| Total | | 100 | 100% |

*Sumber : Lampiran 4*

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah perempuan sebanyak 52 responden atau 52% dan laki-laki sebanyak 48 responden atau 48%.

### Usia

Berdasarkan usia, maka responden dalam penlitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4. 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Usia** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1 | <20th | 0 | 0% |
| 2 | 20-30 | 48 | 48% |
| 3 | 31-40 | 31 | 31% |
| 4 | 41-50 | 18 | 18% |
| 5 | >50th | 3 | 3% |
| Total | | 100 | 100% |

*Sumber : Lampiran 4*

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berusia 20-30 tahun yaitu sebanyak 48 responden atau sebesar 48%. Sedangkan tidak ada responden berusia <20 tahun.

### Pekerjaan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 4. 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pekerjaan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 1 | Pegawai Negeri | 66 | 66% |
| 2 | Pegawai Swasta | 18 | 18% |
| 3 | Wirausaha | 2 | 2% |
| 4 | Pekerja Bebas | 1 | 1% |
| 5 | Lainnya | 13 | 13% |
| Total | | 100 | 100% |

*Sumber : Lampiran 4*

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar bekerja sebagai Pegawai Negeri yaitu sebanyak 66 responden atau sebesar 66%. Sedangkan sebagian kecil pekerjaan kategori Pekerja Bebas (bukan PNS, pegawai swasta, wirausaha atau Lainnya) yaitu sebanyak 1 responden atau sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta sebagian besar adalah Pegawai Negeri

### Statistik Deskriptif

Jumlah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta tahun 2021 adalah 81.001 Wajib Pajak. Peneliti membagikan link kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. Dari kuesioner yang disebar, 100 responden telah mengisinya.

**Tabel 4. 4. Tabel Statistik Deskriptif**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | N | Min | Max | Mean | Std. Dev |
| Kesadaran Perpajakan | 100 | 15 | 30 | 26,08 | 3,422 |
| Sanksi Perpajakan | 100 | 8 | 30 | 26,18 | 3,896 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 100 | 18 | 30 | 26,79 | 3,471 |
| Sosialisasi Perpajakan | 100 | 12 | 30 | 26,91 | 3,641 |
| Pengetahuan Perpajakan | 100 | 16 | 30 | 26,75 | 3,540 |
| Insentif Pajak | 100 | 16 | 30 | 25,84 | 3,816 |
| Kepatuhan WPOP | 100 | 20 | 30 | 27,30 | 2,841 |

*Sumber: data diolah 2021*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### Kesadaran Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 15 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 26,08 dengan standar deviasi sebesar 3,422.

#### Sanksi Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 8 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 26,18 dengan standar deviasi sebesar 3,896.

#### Kualitas Pelayanan Pajak

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 18 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 26,79 dengan standar deviasi sebesar 3,471.

#### Sosialisasi Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel sosialisasi perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 12 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 26,91 dengan standar deviasi sebesar 3,641.

#### Pengetahuan Perpajakan

Hasil penilaian responden terhadap variabel pengetahuan perpajakan menghasilkan nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 26,75 dengan standar deviasi sebesar 3,540.

#### Insentif Pajak

Hasil penilaian responden terhadap variabel insentif pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 25,84 dengan standar deviasi sebesar 3,816.

#### Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Hasil penilaian responden terhadap variabel insentif pajak menghasilkan nilai minimum sebesar 20 dan nilai maksimum sebesar 30. Nilai rata-rata (mean) variabel pengetahuan perpajakan adalah 27,30 dengan standar deviasi sebesar 2,841.

## Uji Instrumen Penelitian

### Uji Validitas

Hasil Uji Validitas dengan menggunakan bantuan program SPSS Versi 21 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 5. Uji Validitas Data**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Keterangan | r hitung | r tabel | Hasil |
| Kesadaran Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,738 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,788 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,671 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,821 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,749 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,751 | 0,1966 | Valid |
| Sanksi Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,851 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,856 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,826 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,868 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,851 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,886 | 0,1966 | Valid |
| Kualitas Pelayanan Pajak | Pernyataan 1 | 0,871 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,881 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,894 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,870 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,843 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,856 | 0,1966 | Valid |
| Sosialisasi Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,886 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,866 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,809 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,905 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,915 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,912 | 0,1966 | Valid |
| Pengetahuan Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,902 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,852 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,806 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,767 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,779 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,880 | 0,1966 | Valid |
| Insentif Pajak | Pernyataan 1 | 0,843 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,890 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,830 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,793 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,886 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,684 | 0,1966 | Valid |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Pernyataan 1 | 0,797 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 2 | 0,775 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 3 | 0,785 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 4 | 0,738 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 5 | 0,786 | 0,1966 | Valid |
| Pernyataan 6 | 0,564 | 0,1966 | Valid |

*Sumber : Lampiran 6*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung untuk indikator variabel Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi lebih besar dari pada r Tabel 0,1966 berdasarkan uji signifikan 0,05.

Sehingga diambil kesimpulan semua indikator variabel Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi adalah Valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data dan layak untuk dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

### Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsisten dari alat ukur yang digunakan sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulang lagi. Reabilitas bertujuan untuk mengukur suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika nilai cronbach”s alpha > 0,6 (Ghozali 2014).

**Tabel 4. 6. Uji Reliabel Data**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Keterangan | Cronbach” alpha | std | Keterangan |
| Kesadaran Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,976 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Sanksi Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan Pajak | Pernyataan 1 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Sosialisasi Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pengetahuan Perpajakan | Pernyataan 1 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Insentif Pajak | Pernyataan 1 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,974 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,976 | > 0,60 | Reliabel |
| Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi | Pernyataan 1 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 2 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 3 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 4 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 5 | 0,975 | > 0,60 | Reliabel |
| Pernyataan 6 | 0,976 | > 0,60 | Reliabel |

*Sumber : Lampiran 7*

Pada tabel 4.6 menunjukan nilai Cronbach’s Alpha > 0,60 pada setiap variabel. Hal ini menunjukkan seluruh instrumen adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu, sehingga variabel bisa dipilih.

## Uji Persyaratan (Asumsi Klasik)

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memliki nilai residual yang terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogrov-smirnov terdapat model yang diuji. Dasar pengambilan keputusan pada uji Kolmogrov-smirnov yaitu, apabila nilai signifikan > 0,05 maka data terdistribusi normal dan apabila nilai signifikan < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal. Hasil uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dadapa dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 7. Uji Normalitas Data**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

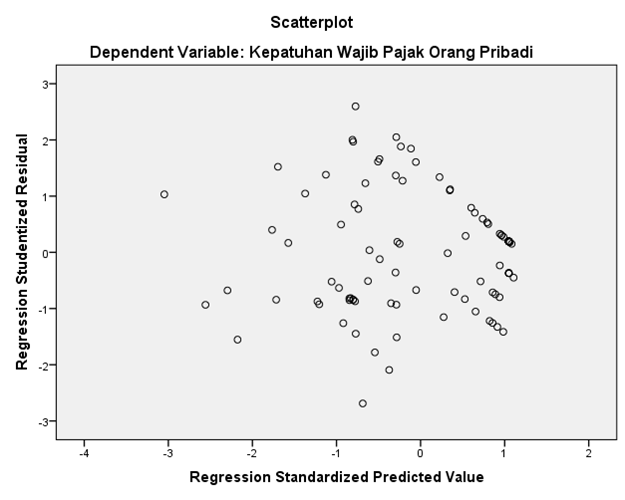
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Value | Syarat | Keterangan |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0,346 | > 0,050 | Data terdistribusi normal |
|  |  |  |  |

*Sumber : Lampiran 8*

Berdasarkan hasil uji normalitas residual One-Sample Kolmogrov-Smirnov, tabel 4.7 menujukkan bahwa nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,346. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa model persamaan regresi tersebut terdistribusi normal karena nilai signifikansi 0,346 > 0,05.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisiitas dapat dilihat pada grafik scatterplot berikut ini.



Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari grafik di atas secara subjektif, dapat kita lihat bahwa sebaran error berada menyebar dan di sekitar nol, sehingga secara subjektif, kita dapat mengatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi **korelasi** antar variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai tolerance dan VIF. Nilai cut off yang sering dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance < 0,1 atau sama dengan nilai VIF > 10.

**Tabel 4. 8. Uji Multikolinieritas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Tollerance | Syarat | VIF | Syarat | Keterangan |
| Kesadaran Perpajakan | 0,305 | >0,10 | 3,277 | <10 | Bebas  multikolinearitas |
| Sanksi Perpajakan | 0,390 | >0,10 | 2,565 | <10 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 0,241 | >0,10 | 4,151 | <10 |
| Sosialisasi Perpajakan | 0,222 | >0,10 | 4,504 | <10 |
| Pengetahuan Perpajakan | 0,229 | >0,10 | 4,371 | <10 |
| Insentif Pajak | 0,332 | >0,10 | 3,013 | <10 |

*Sumber : Lampiran 9*

Dari tabel hasil uji diatas dapat dilihat jika semua nilai tolerance diatas > 0.1 dan nilai VIF dibawah atau < 10, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi antar variabel bebas atau tidak terjadi multikorelinearitas.

### Uji Autokorelasi

**Tabel 4. 9. Uji Autokorelasi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | Durbin-Watson | du < d < 4-du | Keterangan |
| 1 | 2,101 | 1,8031 < 2,101 < 2,1969 | tidak ada autokorelasi |

*Sumber : Lampiran 10*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa :

DW = 2,101

n = 100

dl = 1,5496 (Tabel Durbin-Watson (DW), α = 5%)

du = 1,8031 (Tabel Durbin-Watson (DW), α = 5%)

4-dl = 2,4504

4-du = 2,1969

Hasil perhitungan di atas diketahui bahwa nilai DW sebesar 2,101 terletak diantara nilai du dan (d-4du). Karena du < d < 4-du (1,8031 < 2,101 < 2,1969) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

## Uji Regresi Linier Berganda

### Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui pola hubungan antara dua atau lebih variabel, sekaligus memperoleh model untuk menaksir dan membuat perkiraan nilai variabel tertentu. Analisis regresi linier berganda juga bertujuan untuk menguji apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, baik secara simultan maupun parsial. Berikut disajikan hasil pengolahan data dengan analisis regresi linier berganda pada tabel 4.10 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10. Model Regresi**

|  |  |
| --- | --- |
| Model | Unstandardized Coefficients  B |
| (Constant) | 8,873 |
| Kesadaran Perpajakan | 0,121 |
| Sanksi Perpajakan | 0,072 |
| Kualitas Pelayanan Pajak | 0,307 |
| Sosialisasi Perpajakan | -0,115 |
| Pengetahuan Perpajakan | 0,334 |
| Insentif Pajak | -0,026 |

*Sumber : Lampiran 11*

Tabel 4.10 dari nilai-nilai koefisien diatas, persamaan regresi yang dapat disusun untuk variabel Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak adalah sebagai berikut:

Y = 8,873+0,121X1+0,072X2+0,307X3-0,115X4+0,334X5-0,026X6

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

X1 = Kesadaran Perpajakan

X2 = Sanksi Perpajakan

X3 = Kualitas Pelayanan Pajak

X4 = Sosialisasi Perpajakan

X5 = Pengetahuan Perpajakan

X6 = Insentif Pajak

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan bahwa tabel 4.10 menunjukan bahwa:

1. Konstanta (a) sebesar 8,873 menyatakan bahwa jika nilai variabel independen (Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak) dianggap konstan atau bernilai 0, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebesar 8,873.
2. Koefisien regresi X1 (b1) sebesar 0,121. Artinya ini menunjukkan apabila Kesadaran Perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,121 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
3. Koefisien regresi X2 (b2) sebesar 0,072. Artinya ini menunjukkan apabila Sanksi Perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,072 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
4. Koefisien regresi X3 (b3) sebesar 0,307. Artinya ini menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan Pajak mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,307 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
5. Koefisien regresi X4 (b4) sebesar -0,115. Artinya ini menunjukkan apabila Sosialisasi Perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami penurunan sebesar 0,115 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
6. Koefisien regresi X5 (b5) sebesar 0,334. Artinya ini menunjukkan apabila Pengetahuan Perpajakan mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami peningkatan sebesar 0,334 dengan asumsi variabel lainnya tetap.
7. Koefisien regresi X6 (b6) sebesar -0,026. Artinya ini menunjukkan apabila Insentif Pajak mengalami kenaikan 1 satuan, maka Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi akan mengalami penurunan sebesar 0,026 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

### Uji Kelayakan Model (Uji F)

**Tabel 4. 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | F Hitung | F Tabel | Sig | Ketentuan | Kesimpulan |
| 1 | 25,809 | >2,20 | 0,0000 | <0,05 | Model Layak |

*Sumber : Lampiran 12*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 25,809. Sedangkan nilai F tabel sebesar :

F tabel = (k ; n-k)

= (6 ; 100-6-1) = (6 ; 93)

= 2.20

keterangan :

k = jumlah variabel

n = jumlah data.

Nilai F hitung > F tabel (53,542> 2,20) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

**Tabel 4. 12. Hasil Uji Parsial (Uji t)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hipotesis | t Hitung | t Tabel | Sig. | Kriteria | Kesimpulan |
| Kesadaran Perpajakan (H1) | 1,269 | >1,985 | 0,208 | <0,05 | Ditolak |
| Sanksi Perpajakan (H2) | 0,968 | >1,985 | 0,335 | <0,05 | Ditolak |
| Kualitas Pelayanan Pajak (H3) | 2,895 | >1,985 | 0,005 | <0,05 | Diterima |
| Sosialisasi Perpajakan (H4) | -1,092 | >-1,985 | 0,277 | <0,05 | Ditolak |
| Pengetahuan Perpajakan (H5) | 3,131 | >1,985 | 0,002 | <0,05 | Diterima |
| Insentif Pajak (H6) | -0,311 | >-1,985 | 0,757 | <0,05 | Ditolak |

*Sumber : Lampiran 13*

Berdasarkan tabel 4.12 diperoleh t hitung Kesadaran Perpajakan 1,269, Sanksi Perpajakan sebesar 0,968, Kualitas Pelayanan Pajak sebesar 2,895, Sosialisasi Perpajakan sebesar -1,092, Pengetahuan Perpajakan sebesar 3,131, Insentif Pajak sebesar -0,311. Sedangkan nilai t tabel adalah:

t tabel = t ( a/2 ; n-k-1)

= (0.05/2 ; 100-6-1)

= (0.025 ; 97)

= 1,98472 dibulatkan 1,985

Keterangan :

a = degree of freedom atau derajat bebas; dan

n = jumlah data; dan

k = jumlah variabel

Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian menunjukan bahwa kesadaran perpajakan memperoleh nilai t sebesar 1,269, lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,208 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,208>0,05). Hal ini berarti menolak Ha dan dapat disimpulkan bahwa kesadaran perpajakantidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain hipotesis pertama yang menyatakan “kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*”* **ditolak**.
2. Hasil pengujian menunjukan bahwa sanksi perpajakan memperoleh nilai t sebesar 0,968, lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,335 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,335>0,05). Hal ini berarti menolak Ha dan dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakantidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain hipotesis kedua yang menyatakan “sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*”* **ditolak**.
3. Hasil pengujian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pajak memperoleh nilai t sebesar 2,895, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,005 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,005<0,05). Hal ini berarti menerima Ha dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain hipotesis ketiga yang menyatakan “kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi” **diterima.**
4. Hasil pengujian menunjukan bahwa sosialisasi perpajakan memperoleh nilai t sebesar -1,092, lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,277 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,277>0,05). Hal ini berarti menolak Ha dan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakantidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain hipotesis keempat yang menyatakan “sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*”* **ditolak**.
5. Hasil pengujian menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan memperoleh nilai t sebesar 3,131, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,002 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5% (0,002<0,05). Hal ini berarti menerima Ha dan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan kata lain hipotesis kelima yang menyatakan “pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi” **diterima.**
6. Hasil pengujian menunjukan bahwa insentif pajak memperoleh nilai t sebesar -0,311, lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,985. Tingkat signifikansi menunjukkan 0,757 yang lebih besar dari taraf signifikansi 5% (0,757>0,05). Hal ini berarti menolak Ha dan dapat disimpulkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan kata lain hipotesis keenam yang menyatakan “insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi*”* **ditolak**.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R2)

Koefisien korelasi (R) menjelaskan tingkat hubungan antara veriabel-variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sedangkan koefisien determinasi (𝑅2) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y)

**Tabel 4. 13. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Model | Adjusted r square | Kesimpulan |
| 1 | 0,601 | Variabel Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak memiliki pengaruh sebesar 60,1% terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi |

*Sumber : Lampiran 14*

Berdasarkan tabel 4.13 nilai *Adjusted* R Square sebesar 0,601 digunakan untuk melihat besarnya hubungan antara Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dari nilai *Adjusted* R Square tersebut menjelaskan bahwa keenam variabel independen tersebut memiliki hubungan yang kuat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Nilai *Adjusted* 𝑅2 yaitu sebesar 0,601 atau 60,1% menunjukan bahwa variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen sebesar 60,1% dan sisanya sebesar 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

## Pembahasan

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

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asrinanda, 2018); (Rianty & Syahputera, 2020); (Le et al., 2020) dan (Perdana & Dwirandra, 2020) yang menyatakan bahwa Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Walapun Wajib Pajak sadar bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara, sehingga dengan sadar mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, serta sadar melaporkan SPT masa dan Tahunannya tepat waktu, namun dalam menghitung pajaknya, banyak yang masih belum benar atau dengan sengaja memanipulasi data perpajakan untuk menghindari pembayaran pajak yang terlalu besar.

### Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andrew & Sari, 2021). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Purba, 2018); (Nurlaela, 2018); (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Rianty & Syahputera, 2020); (Nguyen et al., 2020) dan (Perdana & Dwirandra, 2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sanksi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, dikarenakan sanksi yang diterbitkan selama ini tidak tegas dan merata, hanya Wajib Pajak tertentu yang diterbitkan sanksi perpajakan berdasarkan efesiensi penerbitan sanksi, sehingga banyak Wajib Pajak merasa jika hanya melakukan kesalahan kecil seperti tidak membayarkan dan melaporkan pajaknya tepat waktu, maka tidak akan dikenakan sanksi perpajakan.

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

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nababan & Dwimulyani, 2019); (Puspanita et al., 2020) dan (Andrew & Sari, 2021). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rianty & Syahputera, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayan pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan yang transparan, aman, akurat dan sepenuh hari dari Pegawai 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.

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

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Purba, 2018). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nababan & Dwimulyani, 2019) dan (Andrew & Sari, 2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sosialisasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, dikarenakan sosialisasi yang dilakukan selama pandemi Covid 19, metode yang digunakan dan sasaran objek sosialisasi tidak tepat. Akibat adanya pandemi ini, program sosialisasi perpajakan yang sudah direncanakan secara tatap muka, harus dilaksanakan secara daring. Hal tersebut tentunya berdampak pada kualitas sosialisasi yang dilaksanakan. Bagi petugas pajak, sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai karena untuk melakukan pengadaan barang membutuhkan waktu yang tidak singkat, petugas pajakpun juga belum menguasai aplikasi yang digunakan untuk sosialisai pajak secara maksimal. Selain itu, bagi Wajib Pajak, dengan cara baru sosialisasi secara daring, tentunya menyulitkan mereka, karena tidak semua Wajib Pajak melek teknologi. Untuk itu walaupun beberapa kali sosialisasi perpajakan dilaksanakan, inti materi yang diberikan juga juga tidak tersampaikan kepada Wajib Pajak, akibatnya Wajib Pajak menjadi enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal tersebut akan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

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

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Asrinanda, 2018) dan (Perdana & Dwirandra, 2020). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nasution et al., 2020) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pengetahuan perpajakan yang dikuasai oleh Wajib Pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak tersebut dalam hal pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Semakin banyak informasi yang dimiliki 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.

### Pengaruh Insentif Pajak Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nuskha et al., 2021) yang menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tujuan dari diberlakukannya insentif pajak selama pandemi Covid-19 adalah untuk membantu meringankan pengeluaran Wajib Pajak yang biasanya membayarkan pajak besar menjadi relatif lebih kecil atau rendah, sehingga Wajib Pajak tetap bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar saat pandemi ini. Namun pada kenyataannya, tidak banyak Wajib Pajak yang menggunakan fasilitas insentif pajak ini. Selain karena sosialisasinya yang kurang, syarat untuk mengajukan insentif ini juga bagi beberapa Wajib Pajak tergolong rumit, karena harus melalui website yang tidak semua Wajib Pajak melek teknologi. Sehingga, walaupun insentif pajak ini ditingkatkan, Wajib Pajak tetap tidak membayarkan dan melaporkan pajaknya sesuai peraturan perundang-undangan

# BAB V PENUTUP

## Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan kualitas pelayanan pajak, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan insentif pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer ini didapat dengan melakukan penelitian langsung ke Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Metode ini dilakukan dengan cara menyerahkan link kuesioner online berupa google form kepada 100 responden melalui sebuah media sosial. Dalam pembuatan kuesioner digunakan skala likert. Sampel yang digunakan dari penelitian ini adalah 100 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Sedangkan kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

## Keterbatasan

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yang memerlukan perbaikan dan pengembangan dalam penelitian-penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah responden hanya terbatas pada Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta, sehingga tidak bisa digeneralisasikan untuk Kantor Pelayanan Pajak yang lain.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan pada penelitian ini, maka saran untuk peneliti selanjutnya adalah agar bisa digeneralisasikan hasil penelitiannya, maka populasi penelitian selanjutnya lebih diperluas, tidak hanya terbatas pada Wajib Pajak di KPP Pratama Surakarta saja, namun bisa diperluas menjadi Wajib Pajak di beberapa Kantor Pelayanan Pajak yang ada di Jawa Tengah.

# DAFTAR PUSTAKA

Alfiah, I. (2019). *Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sikap Fiskus, Lingkungan Pajak, Pengetahuan Peraturan Pajak, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, Kemauan Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di DPPKAD Grobogan- Purwodadi* (Vol. 3511351, Issue 24).

Andinata, M. C. (2015). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak ( Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya )*. *4*(2), 1–15.

Andrew, R., & Sari, D. P. (2021). Insentif PMK 86/2020 Di Tengah Pandemi Covid 19: Apakah Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Surabaya? *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *21*(02), 349–366. https://doi.org/10.29040/jap.v21i02.1597

Anwar, H. (2013). *Uji F dan Uji T*. Statistikian.

Asrinanda, Y. D. (2018). The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, *8*(10), 539–550. https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i10/4762

Azmi, M. nurul. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Kesadaran, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas ( Studi Di Wilayah KPP Pratama Pontianak ). *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 1–97.

Cahyati, M. D. (2017). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Kondisi Keuangan Pengusaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Magetan (Studi pada UMKM di sentra Industri Penyamak Kulit Magetan)*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Devi, N., & Purba, M. A. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. *ProBank*, *3*(1), 28–34. https://doi.org/10.36587/probank.v3i1.240

Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia negara untuk mengatasi masalah sosial , meningkatkan kesejahteraan dan. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, *1*, 340–353.

Faturahman, B., Nurlaela, S., & Masitoh, E. (2018). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi Pasca Tax Amnesty. *Manajemen, Akuntansi Dan Perbankan*, 1–10.

Febri, E. (2020). *Nilai-Nilai Kementerian Keuangan*. Www.Djkn.Kemenkeu.Go.Id. https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13364/Nilai-Nilai-Kementerian-Keuangan.html

Fitulatsih, N., Nurlaela, S., & Suhendro. (2017). Pengaruh pemahaman aplikasi e-system pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di sukoharjo. *Seminar Nasional IENACO*, *1*(1), 724–731. https://publikasiilmiah.ums.ac.id/handle/11617/8601?show=full

Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kusuma, K. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsulta. *Skripsi*, *2014*, 1–171.

Lailatul, I., Nurlaela, S., & Masitoh, E. (2018). Pengaruh Pemahaman, Pengetahuan dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi. *Seminar Nasional Dan Call for Paper: Manajemen, Akuntansi Dan Perbankkan*. http://conferences.uin-malang.ac.id/index.php/semnasfe/article/view/770

Latief, S., Zakaria, J., & Mapparenta. (2020). Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah , Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Center of Economic Student Journal*, *3(3)*.

Le, H. T. H., Tuyet, V. T. B., Hanh, C. T. B., & Do, Q. H. (2020). Factors affecting tax compliance among small-and medium-sized enterprises: Evidence from vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *7*(7), 209–217. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no7.209

Listyaningsih, D., Nurlaela, S., & Dewi, R. R. (2019). Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, *3*(01), 2016–2019. https://doi.org/10.29040/jie.v3i01.473

Lupiyoadi, & Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua*. Salemba Empat.

Mardiasmo. (2011). *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Andi.

Muliari, N. K., & Setiawan, P. E. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, *6*(1). https://doi.org/10.33395/owner.v4i2.289

Nababan, P., & Dwimulyani, S. (2019). Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Kepatuhan Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding Seminar Nasional*, *2*(1), 1–11.

Nasution, M. K., Santi, F., Husaini, Fadli, & Pirzada, K. (2020). Determinants of tax compliance: A study on individual taxpayers in Indonesia. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, *8*(2), 1401–1418. https://doi.org/10.9770/jesi.2020.8.2(82)

Nguyen, T. T. D., Pham, T. M. L., Le, T. T., Truong, T. H. L., & Tran, M. D. (2020). Determinants influencing tax compliance: The case of Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, *7*(2), 65–73. https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no2.65

Nur Rohmawati, A., & Rasmini, N. (2012). Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *E-Jurnal Akuntansi*, *1*(2), 1–17.

Nurlaela, L. (2018). Pengaruh Self Assessment System Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Garut. *Jurnal Wahana Akuntansi*.

Nuskha, D., Diana, N., & Sudaryanti, D. (2021). *Pengaruh Pemberian Insentif Pajak Di Tengah Pandemi Corona Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) (Studi Kasus Pada KPP Malang Utara)*. *10*(06), 1–9.

Onlinepajak. (2018). *Sumber Pendapatan Negara: Pajak, Non Pajak dan Hibah*. Www.Online-Pajak.Com. https://www.online-pajak.com/tentang-pajak/sumber-pendapatan-negara

Perdana, E. S., & Dwirandra, A. A. N. . (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Jurnal Akuntansi*, *30*(6), 1458. https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i06.p09

Prasiwi, K. W. (2015). Pengaruh Penghindaran Pajak Terhadap Nilai Perusahaan: Transparansi Informasi Sebagai Variabel Pemoderasi. In *Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro*.

Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. CV Andi Offset.

Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Prosiding SimposiumNasional Multidisiplin*, *2*, 71–78.

Rianty, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, *5*(1), 13. https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455

Sandi, F., & CNBC Indonesia. (2020). *Duh! Pengusaha Mulai Tumbang: Tutup Hotel, Stop Produksi, PHK*. Https://Www.Cnbcindonesia.Com/. https://www.cnbcindonesia.com/news/20200403105321-4-149571/duh-pengusaha-mulai-tumbang-tutup-hotel-stop-produksi-phk

Saputra, G. F. (2021). Pengaruh Insentif Pajak, Sunset Policy, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Repository Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang*, 1–96.

Saragih, S. F. (2013). *Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.* Universitas Sumatera Utara.

Simarmata, A. P. P., & Cahyonowati, N. (2014). Pengaruh Tax Avoidance Jangka Panjang terhadap Nilai Perusahaan dengan Kepemilikan Institusional Sebagai Variabel Pemoderasi. *Diponegoro Journal of Accounting*, *3*, 1–13.

Siti Ruvi Maywulan Safitri. (2021). *Efektivitas Insentif Pajak UMKM Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Masa Pandemi Covid- 19 Pada Wilayah KPP Pratama Malang Utara* (Vol. 3).

Subarkah, J., & Dewi, M. W. (2017). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, *17*(02), 61–72. https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.

Suryoatmono, B. (2004). *Statistika Non Parametrik dan Penerapannya dalam Penelitian Manajemen*.

Sutedi. (2011). *Hukum Pajak*. Sinar Grafika.

Wahyudin, M. A. (2018). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-Filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. 73–89.

Wardani, D. K., & Rumiyatun, R. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, *5*(1), 15. https://doi.org/10.24964/ja.v5i1.253

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, *7*(1). https://doi.org/10.21831/nominal.v7i1.19358

Widodo, W. (2010). *Moralitas, budaya, dan kepatuhan pajak*. Alfabeta.

# LAMPIRAN

**Lampiran 1: Kuesioner Penelitian**

**UNIVERSITAS ISLAM BATIK SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI/JURUSAN AKUNTANSI**

PENGANTAR

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa Program Strata Satu Universitas Islam Batik Surakarta, saya:

Nama : Arif Sulistyo Wibowo

NIM : 201903P001

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”

Berkaitan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner ini. Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak untuk digunakan sebagai penelitian kinerja ditempat Bapak/Ibu/Saudara bekerja.

Peneliti sangat mengharapkan kepada pihak yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat bekerja sama dalam memberikan informasi dan jawaban atas pernyataan secara benar, jujur, dan objektif. Tidak ada jawaban yang salah atau benar dalam pilihan saudara, karena tujuan kuesioner ini adalah meminta pendapat/persepsi saudara.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna membantu kelancaran penelitian ini.

Peneliti

Arif Sulistyo Wibowo

**Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki

Perempuan

1. Pendidikan : SMP S1

SMA Lainnya

Diploma

1. Usia : <20 Tahun 41-50 tahun

20-30 tahun > 50 tahun

30-40 tahun

1. Pekerjaan : Pegawai Negeri Pekerja Bebas

Pegawai Swasta Lainnya

Wirausaha

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berilah tanda silang (X) pada kotak yang tersedia untuk masing-masing jawaban pernyataan kuesioner sesuai dengan yang saudara rasakan. Tiap pernyataan hanya boleh ada satu jawaban.

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

**KUESIONER PENELITIAN**

1. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Saya selalu memenuhi kewajiban perpajakan sesuai Undang-Undang No. 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya melaporkan SPT Tahunan tepat waktu melalui sistem e Filling sesuai dengan PMK No. 9/PMK.03/2018 |  |  |  |  |  |
| 3 | Saya telah mengetahui batas akhir dalam pelaporan SPT Tahunan sesuai Undang-Undang No. 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan |  |  |  |  |  |
| 4 | Saya bersedia membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya jika memang terutang meskipun di saat pandemi covid-19 |  |  |  |  |  |
| 5 | Saya menyetor kewajiban pajak saya secara sukarela tanpa adanya paksaan |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya tidak memanipulasi data perpajakan untuk menghindari jumlah pajak yang terlalu besar selama di masa pandemi covid-19 |  |  |  |  |  |
| Sumber : (Kusuma, 2016); (Siti Ruvi Maywulan Safitri, 2021); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

1. Kesadaran Perpajakan (X1)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Saya sadar bahwa pajak merupakan bentuk pengabdian masyarakat kepada negara |  |  |  |  |  |
| 2 | Jika saya mendapatkan penghasilan selain yang telah dipotong oleh pemberi kerja, saya selalu mengalokasikan dana untuk membayarkan pajak atas penghasilan yang saya dapatkan tersebut. |  |  |  |  |  |
| 3 | Setiap Wajib Pajak yang memiliki penghasilan harus memiliki kesadaran mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. |  |  |  |  |  |
| 4 | Sebagai Wajib Pajak, harus menghitung pajak dengan benar dalam Surat Pemberitahuan (SPT) nya. |  |  |  |  |  |
| 5 | Wajib Pajak harus memiliki kesadaran untuk melaporkan SPT masanya dengan tepat waktu sesuai Undang Undang Harmonisasi Perpajakan |  |  |  |  |  |
| 6 | Wajib Pajak harus memiliki kesadaran untuk melaporkan SPT Tahunannya dengan tepat waktu sesuai Undang Undang Harmonisasi Perpajakan |  |  |  |  |  |
| Sumber :(Alfiah, 2019); (Wardani & Rumiyatun, 2017); (Saputra, 2021); (Direrktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

1. Sanksi Perpajakan (X2)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Sanksi sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan dalam kewajiban membayar pajak. |  |  |  |  |  |
| 2 | Jika saya terlambat membayar dan atau melaporkan pajak, maka akan terkena sanksi sesuai Undang-Undang No. 7 tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan . |  |  |  |  |  |
| 3 | Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melanggarnya walaupun pada masa pandemi covid-19 ini. |  |  |  |  |  |
| 4 | Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan jenis pelanggarannya. |  |  |  |  |  |
| 5 | Sanksi pajak membuat Wajib Pajak jera dalam melalaikan kewajiban perpajakannya. |  |  |  |  |  |
| 6 | Sanksi pajak dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak |  |  |  |  |  |
| Sumber :(Wardani & Rumiyatun, 2017);(Wahyudin, 2018); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

1. Kualitas Pelayanan Pajak (X3)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Petugas pajak sudah bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak baik saat pelayanan tatap muka maupun pelayanan secara daring. |  |  |  |  |  |
| 2 | Petugas pajak selalu ramah dan memberikan senyum kepada Wajib Pajak sehingga dapat menenangkan suasana yang kurang kondusif. |  |  |  |  |  |
| 3 | Saat pelayanan tatap muka selama pandemi, petugas pajak tetap memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan sehingga persoalan yang dialami Wajib Pajak dapat terselesaikan sesuai SOP |  |  |  |  |  |
| 4 | Saat pelayanan daring selama pandemi, petugas pajak tetap memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan sehingga persoalan yang dialami Wajib Pajak dapat terselesaikan tanpa harus datang ke Kantor Pajak |  |  |  |  |  |
| 5 | Petugas pajak menguasai peraturan perpajakan dengan baik sehingga dapat membantu Wajib Pajak dalam penyelesaikan kewajiban pajaknya. |  |  |  |  |  |
| 6 | Saat pelayanan tatap muka, saya merasa nyaman dengan fasilitas fisik (ruang tunggu, tempat parkir, formulir, dll) yang tersedia di kantor pelayanan pajak. |  |  |  |  |  |
| Sumber : (Kusuma, 2016); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

1. Sosialisasi Perpajakan (X4)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Walau suasana pandemi, Direktorat Jenderal Pajak tetap memberikan informasi peraturan pajak terbaru melalui media sosialisasi cetak maupun media elektronik. |  |  |  |  |  |
| 2 | Selama pandemi, pemasangan media billboard dan atau spanduk di pinggir jalan atau tempat strategis yang berisi pesan singkat tentang perpajakan, mudah dimengerti dan menarik, sehingga mampu menyampaikan tujuannnya dengan baik |  |  |  |  |  |
| 3 | Selama Pandemi, Direktorat Jenderal pajak memaksimalkan media sosial dalam menyampaikan informasi perpajakan, yang dapat diakses melalui internet setiap saat, dengan cepat dan mudah serta informasi yang diberikan sangat lengkap, akurat, dan *up to date* |  |  |  |  |  |
| 4 | Walau dilakukan secara daring melalui Zoom Meeting atau Google Meet, Sosialisasi pajak oleh Penyuluhan pajak dapat memberi motivasi bagi Wajib Pajak agar patuh untuk membayar pajak |  |  |  |  |  |
| 5 | Walau dilakukan secara daring melalui Zoom Meeting atau Google Meet, Sosialisasi pajak dapat memberikan penjelasan pajak kepada Wajib Pajak dan pengertian pentingnya pajak |  |  |  |  |  |
| 6 | Sosialisasi pajak membuat Wajib Pajak melaksanakan tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perpajakan |  |  |  |  |  |
| Sumber :(Cahyati, 2017); (Wardani & Wati, 2018); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

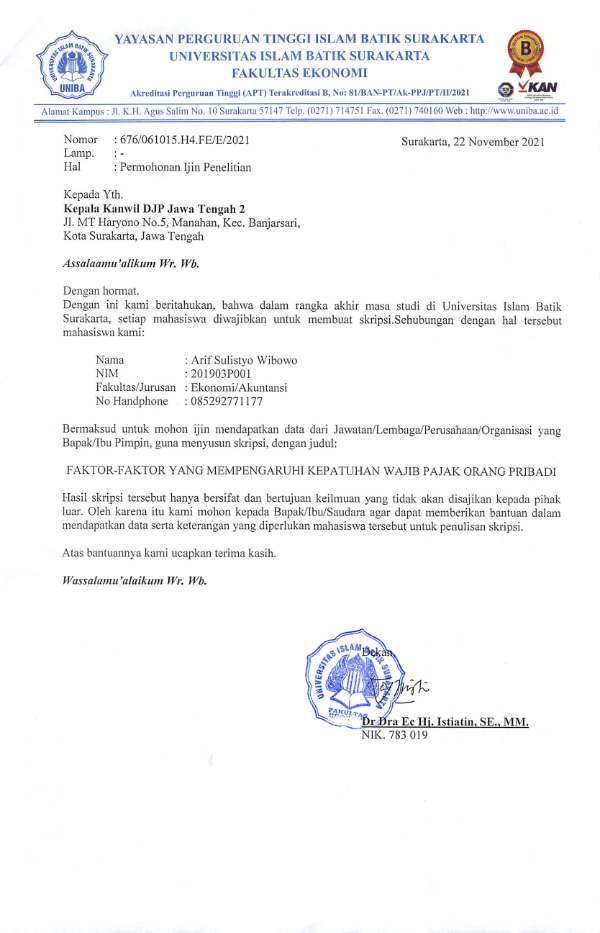
1. Pengetahuan Perpajakan (X5)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Saya telah mengetahui ketentuan terkait kewajiban perpajakan yang berlaku |  |  |  |  |  |
| 2 | Saya mengetahui peraturan bahwa setiap wajib pajak memiliki kewajiban melaporkan SPT nya sesuai batas waktu yang ditentukan, melalui website [www.online.pajak.com](http://www.online.pajak.com) yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama terdapat jaringan internet |  |  |  |  |  |
| 3 | NPWP berfungsi sebagai identitas Wajib Pajak dan tiap Wajib Pajak harus memilikinya dengan cara mengakses e-registration pada [www.ereg.pajak.go.id](http://www.ereg.pajak.go.id) |  |  |  |  |  |
| 4 | Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar |  |  |  |  |  |
| 5 | Pajak disetorkan ke kas negara melalui Kantor Pos atau Bank Persepsi dan digunakan untuk pembiayaan negara untuk kemakmuran rakyat |  |  |  |  |  |
| 6 | Saya paham dengan sistem perpajakan *self assessment* yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya) |  |  |  |  |  |
| Sumber : (Azmi, 2018); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

1. Insentif Perpajakan (X6)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
| 1 | Sebagai wajib pajak saya mengerti dan paham dengan adanya program insentif pajak untuk WP Orang Pribadi, terutama PPh 21 DTP atau PPh Final PP 23 DTP sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 149/PMK.03/2021. |  |  |  |  |  |
| 2 | Sebagai wajib pajak saya merasa jika syarat dan ketentuan untuk pengajuan insentif pajak mudah karena diajukan secara online melalui www. djponline.pajak.go.id |  |  |  |  |  |
| 3 | Insentif pajak menjadi salah satu fasilitas pajak yang digunakan di masa pandemi covid-19 guna membantu para Wajib Pajak untuk tetap melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar. |  |  |  |  |  |
| 4 | Insentif pajak merupakan hal efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak di masa pandemi covid-19 |  |  |  |  |  |
| 5 | Dengan adanya insentif pajak, meningkatkan  kesadaran pentingnya membayar pajak. |  |  |  |  |  |
| 6 | Pengaplikasian insentif pajak digunakan tidak  hanya pada saat pandemic saja, namun pada setiap waktu, agar tingkat keinginan dan kesadaran membayar pajak semakin tinggi. |  |  |  |  |  |
| Sumber : (Saputra, 2021); (Siti Ruvi Maywulan Safitri, 2021); (Direktorat Jenderal Pajak, 2021) | | | | | | |

**Lampiran 2: Permohonan Ijin Penelitian**



**Lampiran 3: Persetujuan Izin Riset**



**Lampiran 4: Identitas Responden**







**Lampiran 5: Hasil Jawaban Kuesioner dari Responden**

* + 1. **Tabulasi Data Penelitian Variabel X1 (Kesadaran Perpajakan) dan X2 (Sanksi Perpajakan)**







* + 1. **Tabulasi Data Penelitian Variabel X3 (Kualitas Pelayanan Pajak) dan X4 (Sosialisasi Perpajakan)**







* + 1. **Tabulasi Data Penelitian Variabel X5 (Pengetahuan Perpajakan) dan X6 (Insentif Pajak)**







* + 1. **Tabulasi Data Penelitian Variabel Y (Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi)**

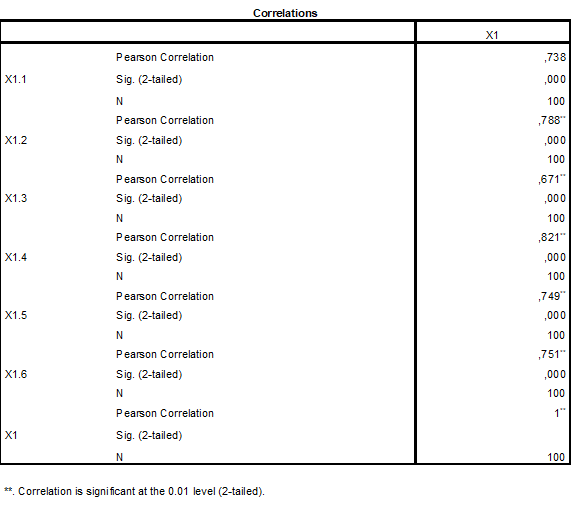








**Lampiran 6: Hasil Uji Validitas**







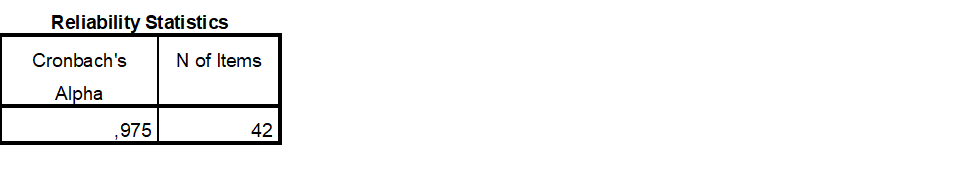








**Lampiran 7: Hasil Uji Realibilitas**

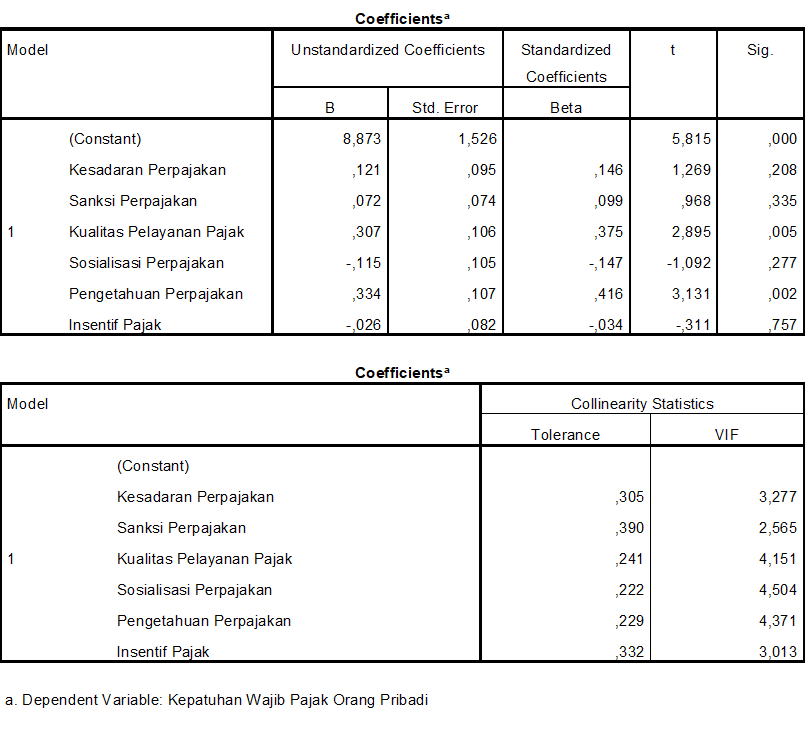
****

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item-Total Statistics** | | | | |
|  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
| X1.1 | 181,32 | 436,119 | ,697 | ,975 |
| X1.2 | 181,72 | 428,507 | ,752 | ,974 |
| X1.3 | 181,50 | 443,485 | ,419 | ,976 |
| X1.4 | 181,35 | 437,119 | ,799 | ,974 |
| X1.5 | 181,58 | 438,125 | ,601 | ,975 |
| X1.6 | 181,55 | 439,543 | ,570 | ,975 |
| X2.1 | 181,48 | 436,878 | ,621 | ,975 |
| X2.2 | 181,48 | 433,929 | ,739 | ,975 |
| X2.3 | 181,34 | 439,600 | ,681 | ,975 |
| X2.4 | 181,38 | 438,198 | ,684 | ,975 |
| X2.5 | 181,67 | 432,304 | ,669 | ,975 |
| X2.6 | 181,57 | 433,359 | ,714 | ,975 |
| X3.1 | 181,40 | 431,556 | ,791 | ,974 |
| X3.2 | 181,38 | 435,814 | ,737 | ,975 |
| X3.3 | 181,45 | 432,311 | ,850 | ,974 |
| X3.4 | 181,31 | 441,267 | ,722 | ,975 |
| X3.5 | 181,40 | 438,182 | ,760 | ,975 |
| X3.6 | 181,37 | 439,225 | ,678 | ,975 |
| X4.1 | 181,54 | 428,756 | ,786 | ,974 |
| X4.2 | 181,45 | 434,654 | ,738 | ,975 |
| X4.3 | 181,26 | 439,305 | ,765 | ,975 |
| X4.4 | 181,32 | 436,038 | ,800 | ,974 |
| X4.5 | 181,27 | 436,421 | ,812 | ,974 |
| X4.6 | 181,35 | 434,472 | ,818 | ,974 |
| X5.1 | 181,56 | 430,027 | ,841 | ,974 |
| X5.2 | 181,47 | 433,242 | ,733 | ,975 |
| X5.3 | 181,31 | 438,135 | ,783 | ,974 |
| X5.4 | 181,28 | 438,264 | ,654 | ,975 |
| X5.5 | 181,28 | 439,517 | ,689 | ,975 |
| X5.6 | 181,45 | 432,735 | ,787 | ,974 |
| X6.1 | 181,68 | 429,998 | ,737 | ,975 |
| X6.2 | 181,61 | 431,998 | ,795 | ,974 |
| X6.3 | 181,39 | 436,321 | ,770 | ,974 |
| X6.4 | 181,35 | 438,513 | ,724 | ,975 |
| X6.5 | 181,57 | 433,136 | ,720 | ,975 |
| X6.6 | 181,66 | 440,085 | ,441 | ,976 |
| Y.1 | 181,20 | 444,747 | ,589 | ,975 |
| Y.2 | 181,10 | 446,859 | ,535 | ,975 |
| Y.3 | 181,19 | 444,438 | ,528 | ,975 |
| Y.4 | 181,27 | 438,462 | ,713 | ,975 |
| Y.5 | 181,45 | 434,896 | ,679 | ,975 |
| Y.6 | 181,59 | 442,487 | ,394 | ,976 |

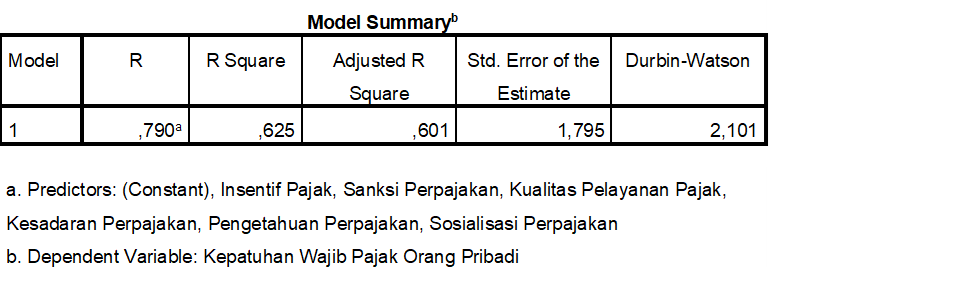
**Lampiran 8: Hasil Uji Normalitas**



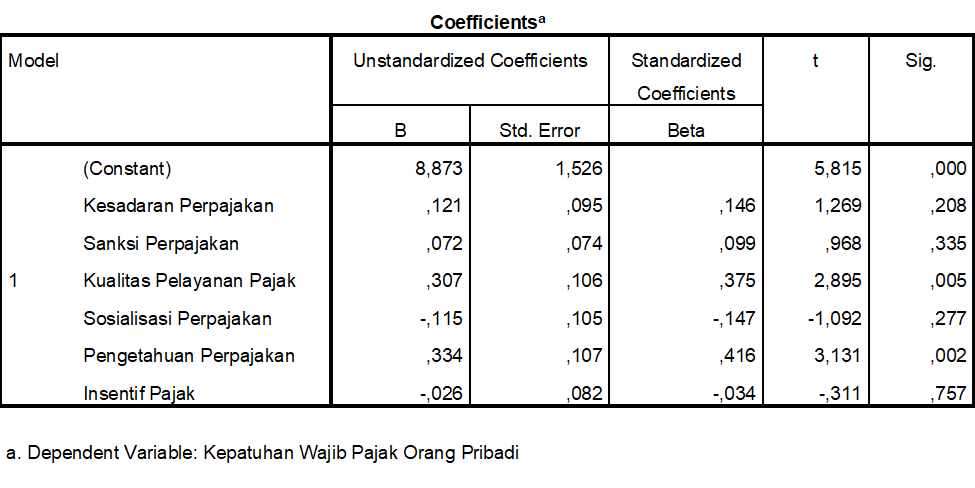
**Lampiran 9: Hasil Uji Multikolinieritas**



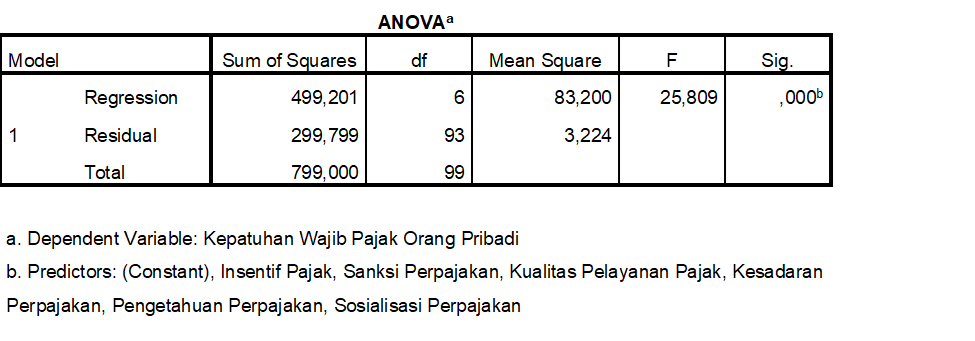
**Lampiran 10: Hasil Uji Autokorelasi**



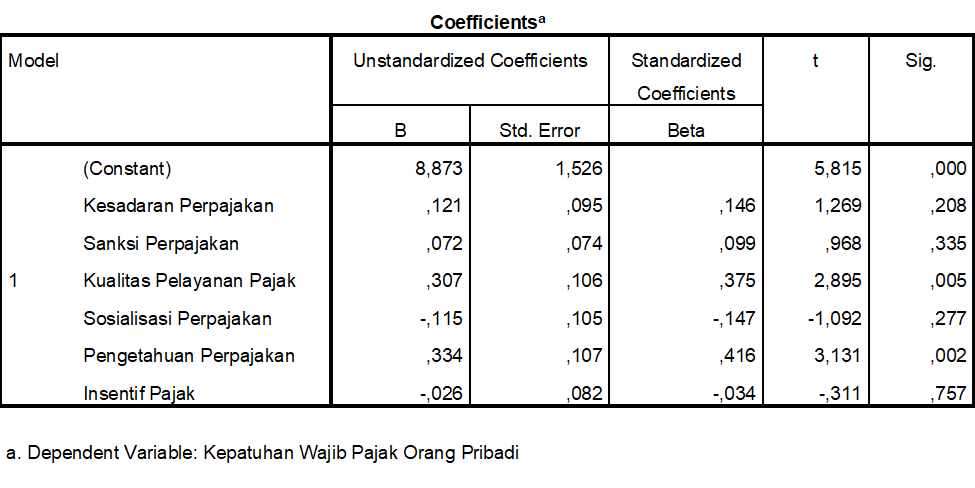
**Lampiran 11: Model Regresi Linier Berganda**



**Lampiran 12: Hasil Uji Uji Kelayakan Model (Uji F)**



**Lampiran 13: Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**



**Lampiran 14: Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R2)**

