

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, KUALITAS**  
**PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PERPAJAKAN**  
**TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI**  
**YANG BEKERJA DI DAERAH KELURAHAN KEBON**  
**MELATI**



**DIAJUKAN OLEH :**

**NAMA : CINDY NOVIA SIGMA**

**NIM : 125210070**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**  
**GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**JAKARTA**

**2024**

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Cindy Novia Sigma  
NPM : 125210070  
PROGRAM JURUSAN : S1 / AKUNTANSI BISNIS  
KONSENTRASI : AKUNTANSI PERPAJAKAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI  
YANG BEKERJA DI DAERAH KELURAHAN  
KEBON MELATI

Jakarta, 26 November 2024

Dosen Pembimbing



(Yuniarwati S.E., M.M., Ak., CA., BKP)

## Pengesahan

Nama : CINDY NOVIA SIGMA  
NIM : 125210070  
Program Studi : AKUNTANSI BISNIS  
Judul Skripsi : Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Daerah Kelurahan Kebon Melati.  
Title : The Influence of Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, and Tax Sanctions on the Compliance of Individual Taxpayers who work in the Kebon Melati Subdistrict Area.

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi AKUNTANSI BISNIS Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tarumanagara pada tanggal 07-Januari-2025.

### Tim Penguji:

1. ROUSILITA SUHENDAH, S.E., M.Si.Ak., CA.
2. YUNIARWATI, S.E., M.M.
3. ELIZABETH SUGIARTO D., S.E., MSi., Ak., CA.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:  
YUNIARWATI, S.E., M.M.  
NIK/NIP: 10194019



Jakarta, 07-Januari-2025

Ketua Program Studi



HENDRO LUKMAN, Dr. SE,MM,Akt,CPMA, CA,CPA (Aust.)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JAKARTA**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang bekerja di Daerah Kelurahan Kebon Melati. Teknik yang dipilih untuk pengambilan sampel pada penelitian berupa *purposive sampling* melalui media google form dan serta data yang dipakai sebanyak 109 responden. Teknik mengolah data dalam penelitian ini menggunakan *software* SmartPls versi 4.00. Jawaban dari penelitian yang dilakukan yaitu pada X1 dan X3 berupa kesadaran Wajib Pajak dan sanksi perpajakan diperoleh pengaruh yang positif dan signifikan. Sementara variabel X<sub>2</sub> berupa kualitas dari pelayanan fiskus tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak. Implikasi dari penelitian yang telah dilakukan yaitu bagi pembaca diharapkan mendapat manfaat seperti menambah wawasan terkait pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan serta hal - hal yang memungkinkan bisa membantu pemerintah menaikkan tingkat kepatuhan yang ada.

**Kata kunci :** Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

**ABSTRACT**

*This study aims to see how taxpayer awareness, quality of tax authorities services, and tax sanctions affect the compliance of individual taxpayers working in the Kebon Melati Village Area. The technique chosen for sampling in the study was purposive sampling through Google Form media and the data used was 109 respondents. The data processing technique in this study used SmartPls software version 4.00. The answers to the research conducted, namely on X1 and X3 in the form of taxpayer awareness and tax sanctions, obtained a positive and significant influence. While the variable X<sub>2</sub> in the form of the quality of tax authorities services did not have a significant influence on taxpayer compliance. The implications of the research that has been conducted are that readers are expected to get benefits such as increasing insight related to understanding and awareness of the importance of fulfilling tax obligations and things that can possibly help the government increase the existing level of compliance.*

**Keywords:** Taxpayer Awareness, Tax Service Quality, Tax Sanctions, Individual Taxpayer Compliance

## **HALAMAN MOTTO**

“Terus berusaha dan melakukan yang terbaik”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penelitian ini saya persembahkan untuk keluarga dan teman-teman saya.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di Daerah Kelurahan Kebon Melati”** dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat untuk meraih gelar S1 / Strata Satu Sarjana Akuntansi Universitas Tarumanagara. Peneliti juga menyadari bahwa dalam pengerjaan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari banyak pihak luar. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Yuniarwati S.E., M.M., Ak., CA., BKP selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Prof Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Hendro Lukman, S.E., M.M., Ak., CA, CPMA., CPA (Aust.), CSRS. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Ibu Elsa Imelda, S.E., Ak., M.Si., CA. selaku Sekretaris I Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Ibu Henny Wirianata, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS. selaku Sekretaris II Program Studi Sarjana Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Seluruh dosen, asisten dosen, dan para staf Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara yang selalu berbagi ilmu dan pengalaman kepada penulis selama masa studi penulis di perguruan tinggi.
7. Keluarga dan Samuel selaku pacar saya, yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dorongan kepada peneliti

8. Pin” dan Pao” selaku hewan peliharaan saya, yang telah menemani dan menghibur saya selama mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman seperbimbingan dan lainnya yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang telah membantu penulis dari awal hingga akhir proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menerima apabila ada saran dan kritik untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 26 November 2024



Cindy Novia Sigma



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Pendahuluan .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Identifikasi Masalah .....	3
3. Batasan Masalah .....	6
4. Rumusan Masalah .....	6
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Manfaat penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
A. Gambaran Umum Teori .....	8
1. Teori of Planned Behavior (TPB).....	8
B. Definisi Konseptual Variabel .....	9
1. Kepatuhan Wajib Pajak .....	9
2. Kesadaran Wajib Pajak .....	9
3. Kualitas Pelayanan Fiskus .....	10
4. Sanksi Perpajakan .....	11
C. Kaitan antar Variabel .....	11

1. Hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	11
2. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	12
3. Hubungan antara Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	13
D. Penelitian yang relevan .....	13
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	19
1. Kerangka Pemikiran .....	19
2. Hipotesis .....	20
a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
c. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A. Desain Penelitian .....	24
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel dan Ukuran Sampel .....	24
C. Operasionalisasi Variabel .....	25
1. Variabel Dependen .....	25
2. Variable Independen .....	25
D. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	28
1. Uji Validitas .....	28
2. Uji Reliabilitas .....	29
E. Analisis Data .....	29
1. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	30
2. <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....	30
3. <i>Goodness of Fit</i> ( <i>GoF</i> ) .....	30
4. <i>Path Coefficient</i> .....	31
5. Uji Hipotesis .....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
A. Deskripsi Subjek Penelitian .....	33
B. Deskripsi Objek Penelitian .....	37
C. Hasil Analisis Data .....	42
1. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	42
2. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	51
3. <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....	52
4. <i>Goodness of Fit</i> ( <i>GoF</i> ) .....	53
5. <i>Path Coefficient</i> .....	53
6. Uji Hipotesis .....	54
D. Pembahasan .....	58
1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	59
3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	60
BAB V PENUTUP .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan dan Saran .....	62
1. Keterbatasan .....	62
2. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	85
HASIL TURNITIN .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 4.1. Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	33
Tabel 4.2. Deskripsi data Responden berdasarkan jenjang pendidikan.....	34
Tabel 4.3. Deskripsi Data Responden Berdasarkan lamanya NPWP .....	35
Tabel 4.4. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5. Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak.....	38
Tabel 4.6. Frekuensi Kesadaran Wajib Pajak .....	39
Tabel 4.7. Frekuensi Kualitas Pelayanan Fiskus .....	40
Tabel 4.8. Frekuensi Sanksi Perpajakan .....	41
Tabel 4.9. Hasil Factor Loading .....	43
Tabel 4.10. Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	45
Tabel 4.11. Hasil Cross Loadings .....	46
Tabel 4.12. Hasil Fornell-Larcker.....	48
Tabel 4.13. Hasil HTMT-Rasio (Matrix).....	49
Tabel 4.14. Hasil Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	52
Tabel 4.15. Hasil <i>Effect Size</i> (F <sup>2</sup> ) .....	52
Tabel 4.16. Hasil Path Coefficients .....	54
Tabel 4.17. Hasil Uji Hipotesis .....	56
Tabel 4.18. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	20
Gambar 4.1. Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	34
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	35
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan lamanya NPWP.....	36
Gambar 4.4. Data Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	37
Gambar 4.5. Hasil Pengujian Bootstraping .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	71
Lampiran 3 Hasil Pengujian Data SmartPLS .....	82
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup .....	85
Lampiran 5 Surat Pernyataan Bebas Plagiat .....	86
Lampiran 6 Hasil Turnitin .....	87

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Pendahuluan**

#### **1. Latar Belakang Masalah**

Sesuai dengan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, sebagaimana telah mengalami beberapa kali perubahan, pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara guna mewujudkan kemakmuran rakyat.

Karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama negara, tidak dapat dipungkiri bahwa pajak memegang peranan penting dalam penyelenggaraan negara. Tercantum dalam Anggaran pendapatan dan Belanja Negara (APBN), tempat penerimaan negara yang paling banyak pendapatannya merupakan sektor pajak. Pajak merupakan kewajiban yang harus diterima oleh setiap Wajib Pajak karena pajak akan membantu negara dalam hal pembangunan nasional, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Wajib Pajak sendiri harus berperan aktif dalam memaksimalkan penerimaan pajak, jika hanya mengandalkan Direktorat Jenderal Pajak atau petugas pajak saja tidak cukup (Hartini & Sopian, 2018). Untuk membuat Wajib Pajak yang patuh tentunya membutuhkan adanya kesadaran dari setiap Wajib Pajak. Namun kepatuhan Wajib Pajak tidak hanya diukur dari jumlah pajak yang dibayar dalam nominal besar atau ketertiban dalam melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan dari pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak mengenai hak dan kewajiban mereka dalam bidang perpajakan (Siamena, Sabijono, & Warongan, 2017).

Pendekatan self-assessment kini digunakan dalam sistem pemungutan pajak Indonesia, yang mana Wajib Pajak dipercaya untuk menentukan,

membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Wajib Pajak orang pribadi merupakan salah satu pihak yang diminta untuk menentukan, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Terdapat sejumlah alasan mengapa kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak berfluktuasi, seperti kurangnya pengetahuan tentang peraturan perpajakan, sistem pelayanan yang masih kurang memadai, kurangnya kesadaran terhadap pembayaran pajak dan masih lemahnya sanksi perpajakan. Hal inilah yang nantinya akan menyebabkan kurangnya pendapatan negara, maka dari itu diperlukannya pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, meningkatkan sistem pelayanan untuk memudahkan pembayaran pajak, meningkatkan kesadaran Wajib Pajak tentang pentingnya pembayaran pajak, serta memperkuat sanksi pajak untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (As'ari, 2018).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan yang mana Wajib Pajak menyadari dan mematuhi pada kewajiban perpajakannya. Kepatuhan ini sangat dihargai oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) atau instansi pemerintah guna untuk meningkatkan penerimaan negara, khususnya di sektor perpajakan.

Menurut penelitian Arisandy (2017), menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan dalam metode *self assessment system* agar tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat meningkat. Kesadaran merujuk pada keadaan yang mana seseorang mengetahui atau memahami sesuatu, sedangkan perpajakan berkaitan dengan masalah pajak. Oleh karena itu, mengetahui atau memahami informasi terkait pajak merupakan suatu kondisi yang dikenal sebagai kesadaran pajak.

Menurut penelitian Rabiyyah, Suryani dan Karim (2021), ditemukan terdapat pengaruh pelayanan fiskus pada kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan dari layanan ini adalah untuk mendapatkan kepuasan Wajib Pajak, yang seharusnya berujung pada kepatuhan Wajib Pajak yang lebih tinggi. Sejauh



mana petugas pajak memberikan layanan berkualitas tinggi kepada wajib pajak menentukan sejauh mana wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian As'ari (2018), ditemukan terdapat pengaruh Sanksi Perpajakan pada kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sanksi pajak merupakan konsekuensi atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan, yang timbul akibat adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Semakin besar kesalahan yang dilakukan Wajib Pajak, semakin berat pula sanksi yang akan dikenakan.

Penelitian ini mereplikasi penelitian Triandani dan Apollo (2020). Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian terdahulu karena tidak menggunakan variabel pemahaman perpajakan, dan menambahkan variabel independen lain yaitu Kualitas Pelayanan Fiskus dari penelitian Lukman, Hafni, Panjaitan, Chandra, dan Sahid (2022). Selain itu, sampel yang dipakai pada penelitian ini berasal dari Wajib Pajak Orang Pribadi yang bekerja di daerah Kelurahan Kebon Melati.

## **2. Identifikasi Masalah**

Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu sikap yang mana Wajib Pajak mengerti serta mengetahui kewajiban yang perlu dilakukan. Kepatuhan terhadap bidang perpajakan tentunya harus dipatuhi oleh setiap Wajib Pajak dan terdapat beberapa variabel yang dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

Pemahaman Wajib Pajak adalah salah satu faktor penting untuk meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini bisa dimulai dengan Wajib Pajak yang mengetahui dan paham mengenai bagaimana cara menghitung, dan melaporkan pajak secara benar, tepat serta sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Wajib Pajak yang paham mengenai kewajiban yang perlu dilakukan, maka akan membantu dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Pentingnya kesadaran perlu ditanamkan kepada semua Wajib Pajak karena merupakan suatu sikap yang mana Wajib Pajak menyadari kewajibannya untuk membayar pajak dengan penuh kesadaran, dan tanpa adanya paksaan dari pihak luar ataupun eksternal. Wajib Pajak juga harus mengetahui bahwa pentingnya kesadaran dalam meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga diperlukan yang dimulai dari setiap individu, karena dengan hanya paham atau memahami akan kewajiban namun tidak adanya kesadaran dalam melakukannya akan terasa kurang. Maka, diperlukannya kesadaran dari setiap Wajib Pajak agar tingkat kepatuhan semakin tinggi.

Sanksi perpajakan juga merupakan faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, sebab adanya sanksi perpajakan ini membuat kita merasa lebih waspada agar melakukan pembayaran atau pelaporan secara tepat waktu. Karena adanya sanksi yang diberlakukan, jika terjadi keterlambatan melakukan pembayaran atau pelaporan, akan memotivasi Wajib Pajak agar lebih patuh.

Kualitas pelayanan fiskus tentu memiliki peran yang penting karena dengan pelayanan yang baik, Wajib Pajak akan merasa lebih terdorong untuk patuh dalam memenuhi kewajibannya. Di zaman sekarang tidak menutup kemungkinan masih adanya Wajib Pajak yang kurang memahami bagaimana cara menghitung, melapor, dan melakukan kewajiban perpajakannya. Jika Wajib Pajak kurang memahami dalam penghitungan dan pelaporan, Wajib Pajak dapat meminta bantuan kepada pihak profesional agar tidak melakukan kesalahan dalam penghitungan dan pelaporan pajak yang menyebabkan adanya kelebihan/kekurangan dalam membayar pajak. Dengan pelayanan fiskus yang mengerti, memahami cara penghitungan dan pelaporan, serta memberikan pelayanan yang terbaik, akan membuat pembayar pajak merasa senang dan terbantu dengan bantuan yang diterima sehingga akan menimbulkan rasa ingin patuh dalam memenuhi kewajiban pajak. Kemudian, tingkat kepatuhan akan semakin bertambah seiring dengan layanan yang semakin baik.

Sebagai Wajib Pajak tentu penting untuk memahami mengenai tarif pajak yang berlaku saat ini agar dalam melakukan penghitungan dan pelaporan tidak terjadi kesalahan. Terkadang sering terjadi perubahan-perubahan mengenai tarif yang berlaku, untuk menghindari kesalahan penghitungan dan pelaporan maka Wajib Pajak perlu update mengenai tarif pajak yang berlaku saat ingin melakukan penghitungan.

Dalam meningkatkan kepatuhan diperlukannya pemahaman mengenai perpajakan. Pemahaman yang baik akan perpajakan bisa membantu dalam meningkatkan tingkat kepatuhan, karena jika Wajib Pajak paham akan perpajakan tentu mengetahui apa saja kewajiban perpajakan yang harus mereka lakukan, sehingga pemahaman tersebut juga memegang peran yang penting.

Pemahaman peraturan pajak juga sangat penting karena dengan Wajib Pajak yang mengerti peraturan tersebut cenderung dapat mengurangi ketidakpatuhan yang mungkin terjadi. Wajib Pajak yang paham mengenai peraturan tentunya akan lebih memperhatikan mengenai kewajibannya berdasarkan peraturan yang berlaku saat ini, maka diperlukannya pemahaman akan peraturan perpajakan.

Sosialisasi mengenai perpajakan juga tak kalah penting. Dengan diadakan sosialisasi dapat membantu bila ada yang masih kurang mengerti perpajakan sehingga akan mendapatkan pengetahuan yang dibutuhkan. Setiap tahun tentunya Wajib Pajak akan terus bertambah semakin banyak, untuk itu pemerintah juga perlu untuk melakukan sosialisasi mengenai perpajakan secara rutin dan merata ke seluruh wilayah. Salah satu upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk membantu masyarakat, khususnya wajib pajak, memahami pajak adalah dengan melakukan sosialisasi perpajakan. Dengan pendekatan yang tepat, diharapkan wajib pajak dapat memahami setiap aspek perpajakan, termasuk aturan atau prosesnya (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Adapula faktor lainnya yang bisa memengaruhi berkurangnya kepatuhan ialah sistem pelaporan yang dilakukan secara manual atau datang

ke kantor pajak secara langsung. Dengan sistem yang mengharuskan untuk datang ke kantor pajak, tentunya saat dekat dengan tanggal pelaporan akan sangat banyak Wajib Pajak yang datang ke kantor pajak untuk melakukan pelaporan namun karena terlalu banyak, bisa membuat para Wajib Pajak merasa malas untuk melaporkan kewajibannya karena Wajib Pajak merasa akan mengantri dan menunggu lama untuk dilayani karena banyaknya Wajib Pajak yang berdatangan. Untuk itu, saat ini penerapan *E-filling* sangat cocok karena dengan adanya sistem penerapan ini Wajib Pajak tidak lagi harus mengunjungi kantor pajak, melainkan bisa melaporkan kewajiban pajaknya secara online.

### **3. Batasan Masalah**

Karena luasnya ruang lingkup penelitian perihal berbagai faktor yang berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak, maka diperlukan pembatasan masalah pada penelitian agar menjadi lebih terarah dan fokus kepada pokok masalah. Pada penelitian ini terbatas pada satu variabel dependen yaitu kepatuhan Wajib pajak dengan kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen. Subjek yang diteliti yaitu Orang Pribadi yang bekerja di daerah Kelurahan Kebon Melati.

### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan diteliti, yaitu :

1. Apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak?

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan :

1. Untuk menguji apakah kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk menguji apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
3. Untuk menguji apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Untuk Wajib Pajak/ karyawan

Bagi Wajib Pajak/karyawan, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan kesadaran mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan.

- b. Untuk peneliti berikutnya

Untuk peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau dasar teori bagi peneliti lain yang ingin mendalami topik terkait kepatuhan Wajib Pajak, dan dapat berguna bagi penelitian serupa di masa mendatang, baik untuk perbandingan maupun pengembangan teori.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. In *Organizational Behavior and Human Decision Processes* (Vol. 50, Issue 2, pp. 179–211). [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Andreansyah, F., & Farina, K. (2022). Analisis Pengaruh Insentif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *Jesya*, 5(2), 2097–2104. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.796>
- Arisandy, N. (2017). PENGARUH PEMAHAMAN WAJIB PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG MELAKUKAN KEGIATAN BISNIS ONLINE DI PEKANBARU. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 14(1), 62–71.
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, A. C., Suparto, Litamahuputty, J. v, Dewadi, F. M., Prihastuty, D. R., Maswar, Syukrilla, W. A., Murni, N. S., & Sukwika, T. (2023). *PENGANTAR STATISTIKA* (A. Asari, Ed.).
- As'ari, N. G. (2018). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 1(6), 64–76.
- Hartini, O. S., & Sopian, D. (2018). *PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI*. 10(2), 43–56.
- Indrawan, R., & Binekas, B. (2018). Pemahaman Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM Understanding of Taxes and Knowledge of Taxes on Compliance with SME Taxpayers. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 419–428.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). PENGARUH PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN, KUALITAS LAYANAN FISKUS, TARIF PAJAK DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JABI>
- Leviana, M., Adriani, A., & Norlena. (2022). Pengaruh pengampunan pajak, pemahaman peraturan perpajakan, pemahaman akuntansi, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderating. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(8), 3471–3488. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Lukman, T. A., Hafni, L., Panjaitan, H. P., Chandra, T., & Sahid, S. (2022). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON TAXPAYER SATISFACTION AND TAXPAYER COMPLIANCE AT BAPENDA

- RIAU PROVINCE. *International Conference on Business Management and Accounting (ICOBIMA)*, 1(1), 40–59.
- Rabiyah, U., Suryani, A., & Karim, A. (2021). THE EFFECT OF AWARENESS, FISCUS SERVICES AND TAXATION KNOWLEDGE ON TAXPAYER COMPLIANCE AT MADYA MAKASSAR KPP. *International Journal of Innovation Scientific Research and Review*, 03, 797–799. <http://www.journalijisr.com>
- Saputri, R. D. A., & Nugraha, F. K. (2024). Analysis of the Effect of Tax Rates and Understanding of Taxation on MSME Taxpayer Compliance in Lamongan Regency. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 1(3), 56–65. <https://lenteranusa.id/>
- Siahaan, S., & Halimatusyadiah. (2018). THE INFLUENCES OF TAX AWARENESS, TAX SOCIALIZATION, FISCUS SERVICING AND TAX SANCTIONS ON OBEDIENCE OF PERSONAL TAXES OBLIGATORY. *Jurnal Akuntansi*, 8(1), 1–13.
- Siamena<sup>1</sup>, E., Sabijono<sup>2</sup>, H., & Warongan<sup>3</sup>, J. D. L. (2017). PENGARUH SANKSI PERPAJAKAN DAN KESADARAN WAJIB PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI MANADO. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(2), 917–927.
- Soros, G., & Yuniarwati. (2024). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DIKELURAHAN KELAPA GADING TIMUR. *Jurnal Multiparadigma Akuntansi*, VI(3), 1192–1199.
- Triandani, M., & Apollo. (2020). EFFECT THE UNDERSTANDING OF TAXATION, TAX SANCTIONS AND TAXPAYER AWARENESS OF TAXPAYER COMPLIANCE (RESEARCH ON TAXPAYERS OF INDIVIDUAL ENTREPRENEURS IN TANGERANG REGION). *Dinasti International Journal Of Digital Business Management*, 2(1), 8793. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i1>
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, J. V., Dewadi, F. M., Prihastuty, D. R., . . . Sukwika, T. (2023). Pengantar Statistika. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam ... - Prof. Mahfud Sholihin, Dr. Dwi Ratmono (2020). Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis. Yogyakarta: penerbit andi
- Anshori Muslich, & Sri Iswati (2019,) Metodologi Penelitian Kuantitatif, Surabaya: Airlangga University Press
- Prof. DR. Augustinus Supratiknya (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dalam Psikologi. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007  
TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN.

UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN  
PUBLIK.

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 28 TAHUN 2007  
TENTANG KETENTUAN UMUM DAN TATA CARA PERPAJAKAN.



## **Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **DATA PRIBADI**

1. Nama : Cindy Novia Sigma
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kisaran, 23 November 2003
3. Alamat : Jl. Anggrek II No. 20, Cengkareng, Jakarta Barat
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Buddha
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Telepon : 081314970080
8. E-mail : cindy.sim777@gmail.com

#### **PENDIDIKAN FORMAL**

1. 2021 - sekarang : S1 Akuntansi Universitas Tarumanagara, Jakarta
2. 2018 - 2021 : SMA Cinta Kasih Tzu Chi
3. 2015 -2018 : SMP Bintang kejora
4. 2009-2015 : SD Bintang Kejora