

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional merupakan salah satu misi terpenting pemerintah untuk menjamin kesejahteraan seluruh rakyat. Keberhasilan atau kegagalan pembangunan ini sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya keuangan yang memadai dan dikelola dengan baik oleh pemerintah. Sumber pembiayaan yang digunakan dalam pelaksanaan pembangunan nasional berasal dari pendapatan negara, yang komponen serta rinciannya telah diatur dan disusun secara sistematis dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pendapatan negara tersebut menjadi dasar utama dalam mendukung berbagai program dan kegiatan pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan. Dalam anggaran negara, pendapatan negara diklasifikasikan sebagai pendapatan domestik. Ini mencakup pendapatan pajak dan pendapatan non-pajak (PNBP), dengan subsidi sebagai sumber pendanaan tambahan. Pemerintah dapat mengumpulkan dana tidak hanya dari dalam negeri tetapi juga dari luar negeri. Salah satu bentuk pendanaan dari luar negeri adalah pinjaman internasional yang diperoleh dari negara lain atau lembaga keuangan global. Selain itu, sumber daya keuangan dalam negeri umumnya berasal dari pendapatan publik di berbagai sektor, terutama dari pajak, yang menyumbang porsi terbesar dari pendapatan pemerintah.

Pajak sendiri memiliki peran yang sangat penting dan strategis dalam perekonomian nasional, sehingga sering disebut sebagai pilar utama perekonomian negara. Hal ini dikarenakan pajak tidak hanya berfungsi sebagai sumber utama pembiayaan negara, tetapi juga berperan dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan pemerintahan serta mendorong pertumbuhan dan stabilitas ekonomi nasional secara berkelanjutan (Anam et al., 2018). Menurut ahli ekonomi seperti (Allingham & Sandmo, 1972), pajak bukan hanya alat untuk mengumpulkan pendapatan, tetapi juga salah satu faktor yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Penerimaan pajak diharapkan dapat menjadi sumber dana yang dapat menangani permasalahan ekonomi, mengingat bahwa pajak merupakan sumber utama pendapatan terbesar saat ini. Pajak sendiri memiliki beberapa fungsi utama antara lain, fungsi anggaran (*budgetair*) memiliki peran sebagai sumber utama pembiayaan berbagai pengeluaran negara, termasuk pembangunan nasional, penciptaan lapangan kerja, serta pembayaran gaji aparatur sipil negara. Sementara itu, fungsi mengatur (*regulerend*) berkaitan dengan penggunaan kebijakan perpajakan oleh pemerintah sebagai instrumen untuk mengarahkan dan mengendalikan pertumbuhan ekonomi sesuai dengan tujuan pembangunan. Fungsi stabilitas menunjukkan bahwa penerimaan pajak memberikan dukungan keuangan bagi pemerintah dalam menjaga kestabilan ekonomi, khususnya dalam mengendalikan laju inflasi dan menjaga stabilitas harga. Adapun fungsi redistribusi pendapatan mencerminkan peran pajak dalam pemerataan ekonomi, di mana penerimaan pajak dialokasikan untuk membiayai pengeluaran publik dan

pembangunan nasional yang pada akhirnya dapat memperluas kesempatan kerja serta meningkatkan kesejahteraan dan pendapatan masyarakat.

Berdasarkan data Kementerian Keuangan RI, menunjukkan bahwa Pendapatan Negara pada APBN 2023 mencapai Rp 2.774,3 triliun dimana 2.155,4 triliunnya adalah Penerimaan Pajak. Direktorat Jenderal Pajak menjelaskan, Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan utama untuk membiayai berbagai kebutuhan pembangunan negara. Oleh sebab itu, pemerintah, khususnya melalui Direktorat Jenderal Pajak, senantiasa berupaya mengoptimalkan penerimaan pajak dari waktu ke waktu. Upaya tersebut dilakukan melalui beberapa strategi, antara lain ekstensifikasi pajak dengan memperluas basis wajib pajak, intensifikasi pajak dengan meningkatkan kepatuhan dan pengawasan, serta modernisasi sistem perpajakan guna meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi. Selain berbagai upaya tersebut, pemerintah juga melakukan reformasi di bidang perpajakan yang dimulai pada 31 Desember 1983 melalui penetapan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983. Peraturan ini kemudian mengalami beberapa kali perubahan, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2008 sebagai bentuk penyempurnaan kebijakan perpajakan. Seiring dengan reformasi tersebut, diterapkan pula sistem *Self Assessment System*, yaitu suatu mekanisme yang memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk secara mandiri menghitung, menyetor, serta melaporkan kewajiban perpajakannya. Penerapan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran, kemandirian, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Self Assessment System adalah metode pemungutan pajak di mana Wajib Pajak memegang kendali untuk penghitungan, pembayaran, penyetoran, dan pelaporan atas kewajiban perpajakannya secara mandiri. Menurut (Waluyo, 2017), sistem ini didasarkan pada prinsip kepercayaan, yaitu memberikan kebebasan penuh kepada Wajib Pajak dalam menentukan besarnya pajak terutang, dengan tujuan untuk menentukan sendiri kewajiban pajak mereka, hal ini akan meningkatkan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan terhadap hukum. Di Indonesia, sistem pemungutan pajak telah direformasi, beralih dari model *Official Assessment System* ke *Self Assessment System*. Di *Official Assessment System*, otoritas pajak (fiskus) memiliki kewenangan untuk hitung jumlah pajak yang wajib dibayar mengikuti peraturan yang berlaku. Namun, pada *Self Assessment System*, kewenangan ini berada di tangan Wajib Pajak itu sendiri, yang dapat melakukan perhitungan, menentukan jumlahnya, dan melaporkan pajak yang harus dibayar. Perubahan dalam sistem ini berarti bahwa otoritas pajak tidak lagi hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga mengharuskan wajib pajak untuk terlibat, mendapatkan informasi, dan bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Untuk menerapkan sistem ini dan meningkatkan kapasitas warga negara, dukungan dan bimbingan dari Direktorat Jenderal Pajak.

Sistem perpajakan di Indonesia menerapkan *Self Assessment System*, di mana Wajib Pajak diberikan kewenangan sekaligus dituntut untuk berperan aktif dalam menghitung, menentukan, membayar, dan melaporkan kewajiban pajak secara mandiri, membayar dan pelaporan pajak yang terutang (Tya Hasibuan et

al., 2024). Dengan diberlakukannya *Self Assessment System*, setiap orang harus bertanggung jawab secara pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini juga menyoroti pentingnya kepatuhan wajib pajak, yang sangat penting untuk memenuhi kewajiban tersebut. Kepatuhan tersebut terutama didasarkan pada dua faktor: faktor internal, yang berkaitan dengan wajib pajak itu sendiri, dan faktor eksternal, yang terkait dengan lingkungannya. Faktor internal adalah faktor yang secara khusus berkaitan dengan Wajib Pajak dan keadaan pribadinya, yang dapat memengaruhi kesediaan seseorang untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor ini muncul dari kondisi individu Wajib Pajak, seperti tingkat pengetahuan mengenai perpajakan, kesadaran akan pentingnya pajak bagi negara, serta latar belakang pendidikan yang dimiliki. Ketiga aspek tersebut dapat membentuk sikap dan perilaku Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara sukarela maupun patuh terhadap aturan yang berlaku. Di sisi lain, faktor eksternal adalah faktor-faktor di luar kendali wajib pajak yang juga memengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Di antara faktor-faktor eksternal tersebut, salah satu yang paling penting adalah kualitas layanan yang diberikan oleh petugas pajak. Layanan yang diberikan oleh petugas pajak termasuk efisiensi prosedur administratif, responsivitas staf, dan kejelasan informasi perpajakan memiliki dampak yang signifikan terhadap cara wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Menurut Kirchler (2007), dari perspektif psikologi ekonomi pajak, kepatuhan tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor irasional (seperti sanksi), tetapi juga oleh norma sosial dan kepercayaan dalam kaitannya dengan pengamat

fisik. Menurut Riyani (2023), pengetahuan perpajakan terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat pemahaman individu mengenai sistem dan mekanisme perpajakan, maka semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan penguasaan yang memadai terhadap ketentuan perpajakan, masyarakat mampu melakukan perhitungan pajak secara lebih tepat dan akurat, sehingga dapat meminimalkan kesalahan serta meningkatkan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Aprilia (2021), pengetahuan, ketekunan, dan kualitas layanan keuangan secara signifikan dapat mempengaruhi kesejahteraan individu swasta, dengan kontribusi 65% dalam konteks *Self Assessment System*. Analisis yang lebih menyeluruh tentang efektivitas *Self Assessment System* terkait penerimaan pajak mengungkapkan bahwa sistem ini berkontribusi hingga 70% terhadap tujuan nasional, meskipun faktanya kepatuhan Wajib Pajak atau individu swasta tetap menjadi hambatan utama (Daud, 2014).

Wajib Pajak berhak mengajukan keberatan, menyelesaikan kewajiban pajak, melakukan pembayaran, mengajukan laporan pajak, dan menentukan kewajiban pajak mengikuti peraturan perpajakan yang berlaku. Salah satu jenis WP yang diwajibkan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya adalah orang perseorangan (Hartini Sri & Sopian, 2018). Upaya pemberdayaan masyarakat melalui pelaksanaan sistem ini, perlu diikuti dengan tindakan pembinaan dan pengawasan oleh Direktorat Jenderal Pajak, dengan didukungnya teknologi seperti e-Filing dan DJP Online untuk memfasilitasi kepatuhan pada era

pascapandemi, sebagaimana dianalisis dalam optimalisasi *Self Assessment System* melalui layanan fiskal (Sari & Nugroho, 2021).



Gambar 1. 1 Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan di KPP Pratama Semarang Candisari

Sumber: KPP Pratama Semarang Candisari

Berdasarkan grafik 1.1 terlihat bahwa rasio kepatuhan wajib pajak menunjukkan fluktuasi yang signifikan antara tahun 2021 hingga 2025. Di tahun 2021, rasio kepatuhan wajib pajak tercatat 47,68%, yang mencerminkan tingkat partisipasi yang cukup sedang di awal periode. Kemudian, pada tahun 2022, rasio ini meningkat menjadi 51,31%, mungkin karena adanya usaha sosialisasi dan penegakan hukum yang lebih tegas dari pihak otoritas pajak. Akan tetapi, tren baik ini tidak berlanjut; pada tahun 2023, rasio itu turun drastis menjadi 37,65%. Penurunan ini berlanjut pada tahun 2024, di mana rasio kepatuhan pajak jatuh kembali menjadi 37,53%, menunjukkan adanya tantangan yang terus berlangsung dalam meningkatkan kesadaran serta kemudahan akses bagi para wajib pajak. Selanjutnya, pada tahun 2025, rasio kepatuhan pajak turun lagi menjadi 36,61%.

Rasio tersebut merupakan penyampaian pelaporan SPT Tahunan yang secara detailnya peneliti merangkum gambar 1.1 dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahun 2021-2025

Keterangan	2021	2022	2023	2024	2025
Jumlah Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Semarang Candisari	120.998	128.799	135.764	149.578	151.402
WP Orang Pribadi	111.897	118.827	124.883	137.880	139.575
Aktif	38.457	40.671	44.514	49.043	49.905
Non Efektif	72.486	77.198	79.408	87.875	88.708
WP Badan	9.101	9.972	10.881	11.698	11.827
Aktif	4.092	4.814	5.713	6.525	6.654
Non Efektif	4.383	4.980	4.986	4.990	4.990
Jumlah yang Sudah Melaporkan SPT Tahunan	57.700	66.087	51.120	56.138	55.429
WP Orang Pribadi	53.118	61.198	46.328	51.300	51.095
WP Badan	4.582	4.889	4.792	4.838	4.334

Sumber : KPP Pratama Semarang Candisari

Berdasarkan Tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak terdaftar dari tahun 2021 sampai 2025 mengalami kenaikan setiap tahunnya, namun jumlah laporan SPT Tahunan yang masuk tidak sebanding dengan jumlah wajib pajak terdaftar, sehingga persentase tingkat kepatuhan Wajib Pajak dapat diketahui dan dianalisis secara lebih akurat terus mengalami penurunan yang signifikan sebesar 36,61% pada tahun 2025. Dari fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya kepatuhan dalam melaporkan SPT. Hal ini yang menjadi argumentasi bahwa kebijakan pemeriksaan jadi sangat penting untuk dapat menunjang penerimaan karena tujuan pemeriksaan adalah untuk menguji kepatuhan para Wajib Pajak ketika memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

Kepatuhan pajak pada dasarnya menggambarkan kondisi ketika Wajib Pajak berusaha memahami serta menguasai seluruh ketentuan dalam peraturan perpajakan yang berlaku. Dalam sudut pandang teori pembelajaran sosial, kepatuhan dapat terbentuk jika Wajib Pajak menguasai pengetahuan dan pemahaman yang mendalam mengenai sistem perpajakan. Melalui proses perhatian, Wajib Pajak akan menyadari pentingnya pajak sebagai sumber utama penerimaan negara. Apabila Wajib Pajak telah memahami dengan baik ketentuan yang ada, mulai dari proses perhitungan, penyetoran, hingga pelaporan pajak terutang, maka tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan cenderung akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyani (2023) menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi pemahaman yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk bersikap patuh terhadap ketentuan perpajakan. Namun demikian, terdapat perbedaan hasil yang ditemukan dalam penelitian lain, yang menunjukkan adanya variasi temuan terkait pengaruh pengetahuan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain di luar pengetahuan juga dapat memengaruhi perilaku kepatuhan tersebut (Nastiti & Utomo, 2025) yang menyatakan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sementara itu, penelitian Malendes (2024) mengungkapkan bahwa secara parsial pengetahuan

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, secara simultan mempunyai dampak yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

Kesadaran WP dalam memahami kewajiban pada bidang pajak sangat menentukan cara mereka memenuhi kewajiban tersebut. Apabila tingkat pemahaman Wajib Pajak masih terbatas, maka kecenderungan mereka untuk mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan juga akan menurun. Keterbatasan pengetahuan tersebut dapat berdampak pada rendahnya kesadaran dan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Meskipun demikian, terdapat sejumlah Wajib Pajak yang telah menyadari pentingnya peran pajak bagi negara serta menunjukkan kemauan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya secara benar dan sesuai ketentuan. Oleh karena itu, dalam rangka mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kesadaran WP, sehingga mereka mampu dan bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat, tertib, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian Riyani (2023) dan Willmart (2021) menunjukkan bahwa tingkat kesadaran memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Pelayanan perpajakan dapat didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pelayanan ini termasuk dalam kategori pelayanan publik karena diselenggarakan oleh lembaga pemerintah, dengan tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung

pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, bukan untuk mencari keuntungan. Lebih lanjut, pelayanan fiskus merujuk pada segala bentuk upaya yang dilakukan oleh petugas pajak dalam memberikan bantuan, pengelolaan, serta penyediaan berbagai informasi dan kebutuhan yang diperlukan oleh Wajib Pajak. Hal ini sebagaimana yang menegaskan bahwa kualitas interaksi antara fiskus dan Wajib Pajak menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan administrasi perpajakan (Arum, 2012).

Zuhdi et al., (2019) menekankan bahwa kapasitas sumber daya manusia (SDM) aparatur pajak memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang optimal kepada Wajib Pajak. SDM yang kompeten, responsif, dan profesional akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mendorong kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian yang dilakukan Rianty & Syahputera (2020) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor pelayanan yang profesional, responsif, dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak, sehingga mendorong mereka untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara tepat, tertib, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Sari & Nugroho, 2021) dan (Willmart, 2021).

Penjelasan tersebut menjadi alasan yang mendorong peneliti untuk melakukan studi sejenis, sekaligus untuk mengkaji kembali temuan sebelumnya,

baik guna memperkuat maupun menyanggah temuan penelitian yang tersedia. Penelitian ini mereplikasi dan penelitian (Nastiti & Utomo, 2025). Penelitian ini berfokus pada variabel independen yang digunakan, yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, serta kualitas pelayanan fiskus sebagai faktor-faktor yang diduga memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Penggunaan variabel pengetahuan didasarkan pada pentingnya peran pengetahuan sebagai satu kesatuan, di mana wajib pajak tidak hanya sekadar mengetahui peraturan perpajakan, tetapi juga memahami isi dan penerapannya.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah diuraikan penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang:

“PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA CANDISARI KOTA SEMARANG”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan memuat adanya masalah mengenai kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia, teramati berbagai masalah seputar kepatuhan wajib pajak, mulai dari upaya penghindaran pajak hingga penggelapan pajak secara terang-terangan. Wajib pajak yang patuh memahami betapa pentingnya membayar pajak bagi kekuatan ekonomi Indonesia. Dengan membayar pajak secara sah dan jujur, tanpa menggunakan skema penipuan, wajib pajak, melalui satu tindakan saja, berkontribusi terhadap pertumbuhan, kemakmuran, dan kesejahteraan bangsa. Dalam proses ini, wajib pajak, baik

perorangan maupun perusahaan, menghitung jumlah pajak yang harus dibayar, membayarnya, dan mengajukan laporan pajaknya.

Penelitian mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan peneliti sebelumnya belum konsisten. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian kembali tentang bagaimana perilaku kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang khususnya WPOP dan WP Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang Candisari.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?
2. Apakah kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?
4. Apakah pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian mengenai pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan pajak melalui faktor-faktor yang berkaitan dengan tema utamanya, yaitu pengetahuan dan pemahaman, kesadaran, serta perhatian dari pelayanan fiskus.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperkaya pemahaman saat ini mengenai teori perpajakan dan menerapkan teori tersebut dalam praktik.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi para peneliti di masa mendatang dan berkontribusi pada perluasan pengetahuan di bidang perpajakan.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Theory of Planned Behavior

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) pertama kali dicetuskan oleh (Ajzen, 1991). Teori ini disusun berdasarkan asumsi bahwa manusia bertindak secara sadar dengan mempertimbangkan berbagai informasi

yang tersedia. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), dijelaskan bahwa perilaku individu muncul karena adanya niat untuk melakukan tindakan tersebut. *Theory of Planned of Behavior* membantu menjelaskan perilaku Wajib Pajak saat mereka memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Sebelum seseorang bertindak, ia terlebih dahulu membentuk keyakinan mengenai hasil atau konsekuensi yang akan timbul dari perilaku tersebut.

1.5.2 Pajak

Menurut Soemitro (dalam Mardiasmo, 2018) pajak merupakan kontribusi yang dibayarkan oleh masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, yang bersifat memaksa, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat dirasakan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara.

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan oleh individu dan organisasi kepada Negara; pajak tersebut dipungut sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Meskipun pembayaran pajak tidak memberikan manfaat langsung bagi wajib pajak, hal tersebut memiliki fungsi yang sangat penting bagi Negara. Dengan tujuan utama untuk memaksimalkan kesejahteraan umum, pemerintah menggunakan pajak untuk membiayai fungsi-fungsi administratif, mendukung pembangunan nasional, dan memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pajak berfungsi sebagai sumber pendanaan utama pemerintah untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan umum.

Pajak juga dapat dipahami sebagai iuran masyarakat kepada kas negara yang dipungut berdasarkan undang-undang sehingga bersifat memaksa, tanpa adanya balas jasa langsung. Pemungutannya dilakukan oleh pemerintah berdasarkan norma hukum untuk membiayai penyediaan barang dan jasa publik guna mewujudkan kesejahteraan umum (Widyaningsih dalam Murti, 2014).

Berdasarkan beberapa pengertian pajak diatas, terdapat ciri-ciri tentang pajak. Pertama, pajak merupakan pungutan yang dipaksakan. Kedua, pajak digunakan keperluan Negara guna untuk kemakmuran rakyat. Ketiga, pajak tidak mendapat kontraprestasi secara langsung.

Dari definisi-definisi pajak yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa pajak memegang peran yang sangat krusial dalam penerimaan Negara. Dengan bertambahnya pengetahuan, kesadaran para wajib pajak mengenai pajak, hal ini akan mendukung kemandirian dalam memenuhi kebutuhan dana untuk pelaksanaan pembangunan Negara.

1.5.3 Wajib Pajak

Wajib Pajak, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), adalah setiap individu maupun entitas atau badan hukum. Definisi ini tidak hanya mencakup pihak yang secara langsung memiliki kewajiban membayar pajak, tetapi juga termasuk pihak-pihak yang berperan dalam proses perpajakan, seperti yang melakukan pembayaran, pemotongan, maupun pemungutan pajak. Semua pihak tersebut memiliki hak dan kewajiban di

bidang perpajakan yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Lebih lanjut, dalam undang-undang tersebut, Wajib Pajak diklasifikasikan ke dalam tiga kelompok utama. Pertama, WPOP, yaitu individu yang punya kewajiban perpajakan. Kedua, Wajib Pajak Badan, yaitu organisasi atau badan usaha yang diakui secara hukum dan memiliki kewajiban perpajakan. Ketiga, Bendahara, yaitu pihak yang ditunjuk untuk memotong, memungut, dan menyetorkan pajak.

WPOP meliputi setiap individu yang memperoleh penghasilan yang menjadi objek pajak, yaitu penghasilan yang dikenakan pajak setelah melewati batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Sementara itu, Wajib Pajak Badan merupakan sekumpulan orang dan/atau modal yang menjadi satu kesatuan, baik yang menjalankan usaha maupun tidak, seperti perseroan terbatas, firma, koperasi, badan usaha milik negara atau daerah, yayasan, organisasi sosial politik, hingga bentuk usaha tetap dan kontrak investasi lainnya. Adapun bendahara adalah pejabat pada instansi pemerintah atau lembaga negara yang ditunjuk melalui keputusan resmi untuk melaksanakan tugas pengelolaan keuangan, termasuk melakukan pemotongan atau pemungutan pajak. Berdasarkan ketentuan tersebut, kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini diukur melalui indikator:

- 1) mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (memiliki NPWP);
- 2) menghitung pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu;
- 4) membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya; dan
- 5) tidak pernah terlambat dalam membayar pajak (Putri & Setiawan, 2020).

1.5.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), mendefinisikan pajak sebagai pungutan wajib yang dikenakan untuk orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan dengan persyaratan perundang-undangan. Pajak tersebut tidak memberikan manfaat langsung kepada Wajib Pajak, namun hasil pemungutannya digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dalam rangka mewujudkan kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya. Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat dipahami bahwa pajak memiliki karakteristik sebagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, kepatuhan wajib pajak diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan tingkat ketaatan individu atau badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku adalah sebagai berikut:

- 1) mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (memiliki NPWP);
- 2) menghitung pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu;
- 4) membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya; dan
- 5) tidak pernah terlambat dalam membayar pajak (Putri & Setiawan, 2020).

Terdapat beberapa bentuk kepatuhan dalam perpajakan, di antaranya adalah kepatuhan formal dan kepatuhan substantif. Kepatuhan formal merujuk pada ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang bersifat administratif, sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang

berlaku. Contohnya adalah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, serta pada batas waktu yang sudah ditentukan. Sementara itu, kepatuhan substantif tidak hanya berhenti pada pemenuhan aspek administratif semata, tetapi juga mencakup pemenuhan kewajiban perpajakan secara menyeluruh dan mendalam. Dalam hal ini, Wajib Pajak tidak hanya sekadar memenuhi prosedur formal, tetapi juga memastikan bahwa perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dilakukan dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dengan kata lain, Wajib Pajak memahami isi, tujuan, serta substansi dari peraturan perpajakan, lalu menerapkannya secara tepat dalam praktik, sehingga kewajiban pajak dipenuhi secara jujur, dan akurat. Oleh karena itu, kepatuhan tidak hanya dievaluasi dari sudut pandang administratif, tetapi juga mempertimbangkan kebenaran isi surat pemberitahuan pajak penghasilan (PPh) dan komponen-komponennya (Rahayu, 2010)

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, kepatuhan Wajib Pajak ditentukan melalui beberapa ketentuan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kriteria tersebut meliputi kemampuan Wajib Pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu, serta melunasi pajak terutang sesuai ketentuan, kecuali apabila telah memperoleh persetujuan untuk melakukan pembayaran secara angsuran atau penundaan. Selain itu, Wajib Pajak juga diwajibkan untuk menyusun laporan keuangan yang telah diaudit oleh otoritas pengawas keuangan atau akuntan publik yang berkualifikasi selama tiga periode berurutan dan harus menyusun pelaporan keuangan yang disertai dengan opini tanpa pengecualian (WTP). Di samping itu,

Wajib Pajak tidak boleh terlibat atau terbukti melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan berdasarkan ketetapan hukum final dari pengadilan dalam kurun waktu lima tahun terakhir.

1.5.5 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan mengacu pada pemahaman Wajib Pajak mengenai cara mengidentifikasi dan mematuhi, atau tidak mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku (Aryanti, 2020). Menurut Jackson dan Milliron, pengetahuan perpajakan dapat dilihat dari dua aspek utama, yaitu pengetahuan umum mengenai perpajakan serta pengetahuan khusus terkait peluang dalam melakukan penghindaran pajak.

Tingkat pemahaman yang baik mengenai kewajiban pembayaran pajak menjadi indikator penting bagi Wajib Pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Dengan pengetahuan yang memadai, Wajib Pajak dapat menghindari berbagai denda perpajakan yang telah diatur (Nugraheni, 2015). Adapun beberapa persepsi terkait pengetahuan perpajakan antara lain sebagai berikut:

- 1) Pemahaman mengenai hakikat serta tahapan dalam pembayaran pajak, termasuk pengetahuan tentang kewajiban Wajib Pajak dalam melaporkan SPT, kepemilikan NPWP, serta pemahaman terhadap mekanisme pembayaran, pemungutan, dan pelaporan pajak,
- 2) Pemahaman bahwa sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia adalah *Self Assessment System*,
- 3) Pemahaman mengenai pajak sebagai salah satu sumber utama pendapatan negara sekaligus sebagai instrumen dalam mengukur dan mendukung

kebijakan pemerintah (Rahayu, 2010). Wajib pajak yang memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Pengetahuan perpajakan memainkan peran penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk menuntaskan kewajiban perpajakan. Jika wajib pajak lebih memahami dan menguasai ketentuan perpajakan, kesadaran mereka akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan akan meningkat, dan sanksi yang dikenakan akibat ketidakpatuhan akan berkurang. (Sari & Fidiana, 2017).

Dalam penelitian ini, pengetahuan perpajakan diukur berdasarkan indikator yang mengacu pada UU No. 28 Tahun 2007, yaitu:

- 1) pemahaman terhadap peraturan pembayaran pajak;
- 2) pemahaman terhadap batas waktu pelaporan pajak;
- 3) pengetahuan bahwa pajak merupakan sumber utama pendanaan negara;
- 4) pemahaman mengenai sanksi atas pelanggaran perpajakan; dan
- 5) pemahaman terhadap sistem perpajakan yang berlaku (Sari & Fidiana, 2017).

1.5.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tingkat pemahaman sekaligus sikap yang dimiliki oleh individu maupun badan dalam mengenali, menghayati, dan memahami makna, fungsi, serta tujuan dari kewajiban perpajakan. Dalam konteks sistem perpajakan modern, tingkat kesadaran ini menjadi elemen yang sangat penting karena secara langsung memengaruhi perilaku Wajib Pajak dalam menjalankan kewajibannya. Kesadaran tersebut tercermin dalam berbagai aspek perilaku, terutama dalam cara pandang atau

persepsi terhadap pajak. Persepsi ini mencakup beberapa unsur penting, seperti keyakinan terhadap pentingnya pajak, tingkat pengetahuan mengenai aturan perpajakan, kemampuan melakukan pertimbangan secara rasional, serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus atau dorongan yang berasal dari sistem dan regulasi perpajakan yang berlaku. Dengan demikian, semakin baik tingkat kesadaran WP, maka semakin besar juga peluang mereka untuk menaati dan menjalankan kewajiban perpajakan secara benar dan konsisten. Menurut (Tanilasari & Gunarso, 2017) kesadaran Wajib Pajak adalah kondisi di mana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati peraturan perpajakan yang berlaku, yang tumbuh dari kesadaran diri tidak ada tekanan dari pihak luar.

Kesadaran Wajib Pajak merupakan wujud partisipasi aktif dalam menunjang Penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al (2025), Tiraada (2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. (S. Rahayu & Lingga, 2009) menguraikan bentuk kesadaran dalam membayar pajak dapat diuraikan ke dalam tiga aspek utama yang berkaitan dengan kewajiban perpajakan, yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam mendukung pembangunan negara. Dengan pemahaman ini, Wajib Pajak terdorong untuk memenuhi kewajibannya karena menyadari bahwa pembayaran pajak tidak merugikan, melainkan memberikan kontribusi bagi kepentingan bersama.

- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran maupun upaya mengurangi beban pajak dapat merugikan negara. Wajib Pajak memahami bahwa tindakan tersebut dapat mengurangi sumber penerimaan negara yang berpotensi menghambat pelaksanaan pembangunan.
- 3) Kesadaran bahwa pajak memiliki dasar hukum yang kuat dan bersifat memaksa. Wajib Pajak menyadari bahwa pajak diatur dalam peraturan perundang-undangan sehingga menjadi kewajiban yang harus dipenuhi sebagai bentuk tanggung jawab sebagai warga negara.

1.5.7 Pelayanan Fiskus Wajib Pajak

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai upaya petugas pajak dalam membantu, mengelola, serta menyediakan berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak (Fadli & Zulfayani, 2021). Fiskus yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, yang ditunjukkan melalui sikap jujur, kompeten, serta kemampuan dalam membantu Wajib Pajak menyelesaikan berbagai permasalahan perpajakan yang dihadapi, dapat meningkatkan tingkat kepatuhan dalam membayar pajak (Siahaan, 2018).

Layanan yang disediakan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak diselenggarakan dengan dukungan penuh serta melalui kinerja yang profesional dan kompetitif, dengan tujuan untuk memastikan kepuasan wajib pajak (Mispa, 2019). Kepuasan Wajib Pajak dalam menjalankan fungsi fiskalnya sangat bergantung pada kualitas tata kelola layanan di kantor pajak. Pelayanan yang responsif dan transparan menjadi faktor penentu yang mendorong masyarakat untuk lebih kooperatif terhadap sistem yang ada. Selain itu, (Kristiyaningsih,

2021) juga menekankan pentingnya kualitas pelayanan petugas pajak yang optimal kepada Wajib Pajak. Terdapat lima indikator kualitas pelayanan menurut (Wijayanto, 2018), yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi ketersediaan fasilitas, peralatan, kualitas sumber daya manusia, serta sarana komunikasi yang digunakan dalam pelayanan;
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, cepat, dan memuaskan;
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesiapan dan kecepatan petugas dalam membantu Wajib Pajak serta memberikan pelayanan secara tanggap;
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kompetensi, sikap sopan santun, serta tingkat kepercayaan yang dimiliki petugas sehingga mampu memberikan rasa aman dan mengurangi keraguan;
- e. *Empati*, yaitu kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan dan kondisi Wajib Pajak.

Dalam penelitian ini, pelayanan fiskus diukur melalui indikator:

- 1) kemudahan akses informasi perpajakan;
- 2) pelayanan yang ramah dan tanggap dari petugas pajak;
- 3) kejelasan prosedur dalam pembayaran pajak;
- 4) ketersediaan fasilitas yang memadai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP); dan
- 5) kepuasan wajib pajak terhadap kecepatan pelayanan petugas (Sari & Fidiana, 2017).

1.6 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

1.6.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan pajak merujuk pada kemampuan WP dalam memahami berbagai aspek terkait dengan perpajakan, seperti peraturan yang berlaku, besaran tarif pajak, serta manfaat yang dihasilkan dari penerapan sistem perpajakan bagi masyarakat secara umum. Pengetahuan ini tidak hanya mencakup pemahaman terhadap aturan tertulis, tetapi juga meliputi prosedur pelaksanaan serta tujuan utama dari pemungutan pajak dalam kerangka sistem keuangan negara. Semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kesadaran Wajib Pajak. Selain itu, pemahaman yang memadai juga berperan sebagai faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepatuhan, sehingga WP lebih mampu melakukan kewajiban tersebut dengan benar, tepat, dan berdasarkan pada peraturan yang telah ditetapkan (Umi Hani & Furqon, 2021). Semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan yang dimiliki, maka akan semakin meningkat pula kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan sebaliknya, rendahnya pengetahuan perpajakan dapat menurunkan tingkat kesadaran serta kepatuhan tersebut (Mulyati & Ismanto, 2021). Hardiningsih (2019) menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan perpajakan, baik yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun nonformal, memberikan pengaruh positif terhadap kesadaran Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran

pajak. Selain itu, ditemukan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak dipengaruhi oleh minimnya pemahaman perpajakan serta persepsi yang kurang baik terhadap pajak dan aparat perpajakan.

Pemahaman mengenai pajak didefinisikan sebagai pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak terkait dengan prosedur perpajakan (Fadli & Zulfayani, 2021). Sementara itu, menurut (Widayanti & Nurlis, 2019), pengetahuan tentang pajak adalah pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap pajak sehingga mereka menyadari hal-hal yang berhubungan dengan tanggung jawab pajak. Dari sini, bisa disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan mencerminkan seberapa jauh informasi yang dimiliki oleh wajib pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang memiliki pemahaman mendalam mengenai tanggung jawab perpajakan cenderung berusaha untuk menaati regulasi perpajakan. Dengan demikian, mereka akan membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Widagsono (2017), S. Rahayu & Lingga (2009), dan Fadli & Zulfayani (2021) menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan, maka semakin meningkat pula tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.6.2 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi di mana WP mengetahui, memahami, serta melaksanakan ketentuan perpajakan secara tepat dan sukarela. Penelitian yang dilakukan oleh Muliari & Setiawan (2011) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap Wajib Pajak. Hal ini

sejalan dengan pendapat (Siahaan, 2018), yang menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan. Kesadaran perpajakan pada dasarnya merupakan dorongan yang timbul dari dalam diri Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban membayar pajak tanpa adanya paksaan. Semakin tinggi tingkat kesadaran tersebut, maka akan semakin meningkat pula kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian (Tiraada, 2013) yang menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, rendahnya tingkat kesadaran dapat berdampak pada menurunnya kepatuhan Wajib Pajak. Fenomena tersebut dapat dijelaskan teori pembelajaran sosial yang disampaikan oleh (Pavlov, 1927), yang mengungkapkan bahwa seseorang individu dapat belajar dan memahami melalui pengamatan terhadap perilaku orang lain maupun melalui pengalaman langsung. Berdasarkan teori tersebut, bisa disimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dipengaruhi oleh faktor individu, baik melalui hasil observasi terhadap lingkungan maupun pengalaman pribadi. Oleh karena itu, jika kesadaran wajib pajak meningkat, kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan pun akan meningkat.

1.6.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada WP diwujudkan melalui bentuk bantuan, pendampingan, serta penyediaan layanan yang profesional dan kompetitif. Upaya tersebut dilakukan untuk menciptakan kepuasan bagi Wajib Pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakan mereka (Mispa, 2019).

Kualitas pelayanan fiskus menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan WP sebagai pihak yang memenuhi kewajiban perpajakan. Pelayanan yang memuaskan dapat mendorong munculnya kepatuhan dalam membayar pajak, karena kualitas layanan merupakan aspek utama yang diperhatikan oleh fiskus dalam berinteraksi dengan Wajib Pajak (Sari & Fidiana, 2017).

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai upaya petugas pajak dalam membantu, mengelola, serta menyediakan berbagai kebutuhan yang diperlukan oleh Wajib Pajak (Siahaan, 2018). Selain itu, Kristiyaningsih (2021) menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur perpajakan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada WP.

Hasil penelitian Jatmiko (2015) Pengetahuan perpajakan merujuk pada kemampuan Wajib Pajak dalam memahami berbagai aspek yang berkaitan dengan perpajakan, seperti peraturan yang berlaku, besaran tarif pajak, serta manfaat yang dihasilkan dari penerapan sistem perpajakan bagi masyarakat secara umum. Pengetahuan ini tidak hanya mencakup pemahaman terhadap aturan tertulis, tetapi juga meliputi prosedur pelaksanaan serta tujuan utama dari pemungutan pajak dalam kerangka sistem keuangan negara. Semakin dalam pemahaman wajib pajak terhadap peraturan dan ketentuan perpajakan, semakin besar kemungkinan mereka untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kesadaran Wajib Pajak. Selain itu, pemahaman yang memadai juga menjadi faktor pendorong utama dalam meningkatkan kepatuhan, sehingga Wajib

Pajak lebih mampu melakukan kewajiban tersebut dengan benar, tepat, dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

1.6.4 Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Wijayanto (2018), Kristiyaningsih (2021), dan S. Rahayu & Lingga (2009) menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman wajib pajak terhadap sistem perpajakan, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh faktor individu, baik melalui pengamatan terhadap lingkungan maupun pengalaman pribadi, sehingga peningkatan kesadaran akan mendorong meningkatnya tingkat kepatuhan. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus turut memiliki peranan penting dalam menentukan kepatuhan Wajib Pajak. Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka tingkat kepatuhan WP akan tinggi. Sebaliknya, rendahnya kualitas pelayanan akan berdampak pada menurunnya kepatuhan WP dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

1.6.5 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beragam variabel yang dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak, di mana pengaruh tersebut dapat berbeda-beda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rianty & Syahputera (2020) sebanyak 100 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Seberang Ulu, Palembang, dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret untuk Wajib Pajak orang pribadi dan bulan April untuk Wajib Pajak badan. Variabel

bebas yang diteliti mencakup kesadaran perpajakan, kualitas layanan administrasi perpajakan, serta sanksi pajak, sedangkan variabel terikat adalah kepatuhan pajak. Analisis hubungan antar variabel dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sementara itu, layanan administrasi perpajakan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Riyani (2023) dilakukan pada 100 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di wilayah Kecamatan Pasar Kemis, Tangerang, dengan teknik purposive sampling menggunakan rumus Slovin. Variabel independen yang diteliti adalah sistem *e-filing*, *Self Assessment System*, dan pengetahuan perpajakan, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan WPOP. Metode analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi sederhana, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, baik secara parsial maupun simultan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP).

Penelitian Muliari & Setiawan (2011) Penelitian ini menggunakan sampel 100 WP aktif yang terdaftar di KPP Denpasar Timur, yang dipilih dengan teknik random sampling. Variabel independen yang dianalisis meliputi persepsi terhadap sanksi pajak dan kesadaran WP, sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan WP terhadap peraturan perpajakan. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel independen berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan nilai Adjusted R² sebesar 0,498. Selain itu, secara parsial persepsi terhadap sanksi pajak dan kesadaran Wajib Pajak juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Nugrahani & Suryaningrum (2023) dilakukan terhadap 100 WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Sleman dengan menggunakan teknik incidental sampling serta memanfaatkan data primer berupa kuesioner. Variabel independen yang diteliti meliputi kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak. Metode analisis yang digunakan mencakup uji normalitas, regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis dengan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil yang diteliti menunjukkan bahwa kesadaran WP, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan WP.

Penelitian Nastiti & Utomo (2025) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner tertulis kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Malang Selatan. Dalam penelitian ini, variabel independen yang dianalisis adalah kualitas layanan perpajakan, yang diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik layanan (tangible). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepatuhan perpajakan Wajib Pajak Orang Pribadi. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis menggunakan

berbagai uji statistik untuk mengidentifikasi serta mengukur hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus punya pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WPOP. Hal ini berarti bahwa peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati maupun bukti fisik layanan.

Tabel 1. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
1.	(Rianty & Syahputera, 2020)	Sampel berjumlah 100 responden wajib pajak di KPP Pratama Seberang Ulu Palembang. Periode penelitian bulan Maret untuk WP Orang Pribadi dan April untuk Badan	Variabel Independen X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Pelayanan Fiskus X3 = Sanksi Perpajakan Variabel Dependen Y = Kepatuhan WP Metode Analisis regresi linier berganda	X1 = Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak X2 = Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak X3 = Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
2.	Riyani (2023)	Populasi: Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) di Wilayah	Variabel Independen (X): 1. Sistem E-Filing	(1) Sistem E-Filing berpengaruh positif dan signifikan

No	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
		Kecamatan Pasar Kemis, Tangerang. Sampel: 100 WPOP. Teknik Sampling: Purposive Sampling dengan rumus Slovin. Periode: Tahun 2023.	2. <i>Self Assessment System</i> 3. Pengetahuan Perpajakan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan WPOP Metode Analisis: Uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi sederhana, regresi linear berganda, uji t, dan uji F.	terhadap Kepatuhan WPOP (sig. $0,016 < 0,05$; t hitung $2,464 > 1,660$). (2) <i>Self Assessment System</i> berpengaruh positif dan signifikan (sig. $0,021 < 0,05$; t hitung $2,353 > 1,660$). (3) Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan (sig. $0,000 < 0,05$; t hitung $5,069 > 1,660$). (4) Secara simultan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan (sig. $0,000 < 0,05$; F hitung $40,164 > 2,70$).
3	(Muliari & Setiawan, 2011)	Populasi: Wajib Pajak efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan	Variabel Independen (X): 1. Persepsi atas Sanksi Pajak	Secara simultan, persepsi atas sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak

No	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
		Pajak Pratama Denpasar Timur. Sampel: 100 wajib pajak. Teknik Sampling: Simple Random Sampling.	2. Kesadaran Wajib Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Metode Analisis: Regresi linear berganda.	berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Adjusted R ² sebesar 0,498. Secara parsial, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	(Nugrahani & Suryaningrum, 2023)	Populasi: Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sleman. Sampel: 100 wajib pajak. Teknik Sampling: Incidental sampling. Jenis Data: Data primer (kuesioner).	Variabel Independen (X): 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Pelayanan Fiskus 4. Sanksi Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Metode Analisis: Uji normalitas, regresi linear berganda, dan uji hipotesis menggunakan SPSS.	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	(Nastiti & Utomo, 2025)	Populasi: Wajib Pajak	Variabel Independen	X1 = Pengetahuan

No	Peneliti dan Tahun	Sampel dan Periode Penelitian	Variabel dan Metode Analisis	Hasil
		Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Selatan. Sampel: 100 responden. Pendekatan: Kuantitatif dengan metode survei.	(X): Kualitas Pelayanan Fiskus (indikator: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik). Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Metode Analisis: Analisis kuantitatif berbasis data kuesioner (uji statistik untuk menguji pengaruh variabel).	perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan. Kualitas pelayanan fiskus yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diajukan sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian, yang disusun berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data. Dengan demikian, hipotesis disampaikan dalam bentuk jawaban teoritis yang bersifat sementara dan belum sepenuhnya didukung oleh bukti empiris (Sugiyono, 2013).

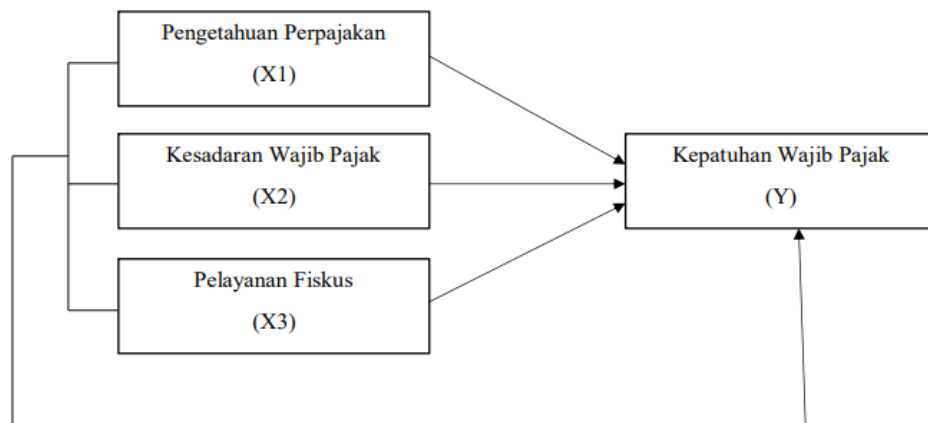
Berdasarkan penjelasan teori yang telah disampaikan diatas hipotesa dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H3: Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

H4: Pengetahuan, Kesadaran, dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak



Gambar 1. 2 Hipotesis

1.7 Definisi Konsep

Definisi konseptual adalah pernyataan yang berfungsi untuk menjelaskan atau memberikan sesuatu makna pada istilah atau konsep tertentu, serta menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai arti yang terkandung dalam istilah atau konsep itu. Definisi konsep ini berperan penting dalam mencegah terjadinya kesalahan dalam proses pengukuran konsep. Adapun pendefinisian konseptual dari variabel yang dimaksud

1.7.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara sadar dan tidak ada

paksaan dari berbagai pihak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kewajiban tersebut meliputi kegiatan mendaftarkan diri sebagai WP, menghitung besarnya pajak terutang, membayar pajak sesuai ketentuan, serta melaporkan kewajiban perpajakannya secara benar dan tepat waktu. Kepatuhan ini dilaksanakan dalam sistem perpajakan *Self Assessment System*, yaitu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak untuk secara mandiri menghitung, menyetor, dan melapor pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian, kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan sistem perpajakan tersebut.

1.7.2 Pengetahuan Perpajakan

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 mendefinisikan bahwa pengetahuan pajak merupakan suatu pemahaman WP pada hak dan kewajiban pajak yang diatur dalam undang-undang termasuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang dilakukan sendiri dengan benar.

1.7.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran dalam bidang perpajakan adalah perilaku dan etika dari masyarakat untuk memahami dan menaati aturan perpajakan dengan sepenuh hati dan secara sukarela dengan dasar pengetahuan mengenai pentingnya pajak bagi negara. (Menurut UU No. 28 Tahun 2007)

1.7.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan Fiskus adalah suatu tindakan atau fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti penyediaan informasi, formulir, dan kemudahan

dalam pelaporan baik cara manual maupun elektronik serta panduan teknis dan edukasi.(UU No. 28 Tahun 2007)

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah konsep yang didefinisikan sedemikian rupa sehingga dapat diukur sebagai variabel. Definisi ini menjelaskan metode-metode spesifik yang digunakan oleh para peneliti, sehingga memungkinkan peneliti lain untuk mengulangi pengukuran konsep yang sama dengan cara yang sama dan menentukan teknik yang lebih efektif untuk mengukurnya.

1.8.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan WP bisa dipahami sebagai sikap dan perilaku Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan secara tepat waktu, akurat, serta dengan mematuhi ketentuan undang-undang dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku. Kepatuhan ini menunjukkan adanya kesadaran dan kemauan dari Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya, baik yang bersifat administratif (formal) maupun yang berkaitan dengan kebenaran substansi (material), secara sukarela tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun. Dalam konteks sistem perpajakan di Indonesia yang menerapkan *Self Assessment System*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh untuk mengelola kewajibannya sendiri. Tanggung jawab tersebut meliputi kegiatan menghitung besarnya pajak yang terutang, melakukan pembayaran, serta melaporkan kewajiban tersebut kepada otoritas pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan Wajib Pajak menjadi sangat penting, karena keberhasilan sistem ini sangat bergantung pada

kesadaran dan tanggung jawab Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara mandiri. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan WP jadi faktor yang sangat krusial dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan sistem perpajakan secara efektif (Zulaikha, 2012).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menegaskan bahwa Wajib Pajak memiliki kewajiban untuk mendaftarkan diri, menghitung pajak terutang, melakukan pembayaran, serta melaporkan pajak melalui Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan ketentuan tersebut, tingkat kepatuhan WP dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indeks sebagai berikut:

- 1) mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (memiliki NPWP);
- 2) menghitung pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 3) melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu;
- 4) membayar pajak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya; dan
- 5) tidak pernah terlambat dalam membayar pajak (Putri & Setiawan, 2020).

1.8.2 Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan mengacu pada kemampuan WP dalam memahami peraturan dan ketentuan perpajakan, baik yang berkaitan dengan hak dan kewajiban, jenis pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan, maupun prosedur administrasi perpajakan. Pengetahuan yang memadai akan memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya secara tepat serta mengurangi risiko kesalahan dalam perhitungan maupun pelaporan pajak (Widarto Shanti & Tedjasuksmana, 2013).

Pengetahuan perpajakan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dikarenakan individu yang memiliki pemahaman yang baik mengenai ketentuan perpajakan cenderung lebih mampu dan lebih sadar dalam melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku. Sebaliknya, Wajib Pajak yang memiliki tingkat pengetahuan yang rendah mengenai peraturan perpajakan biasanya kurang memahami prosedur, hak, dan kewajiban perpajakannya, sehingga berpotensi memiliki tingkat kepatuhan yang lebih rendah. Dengan demikian, semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki seseorang, maka semakin tinggi pula kecenderungannya untuk bersikap patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Putri & Setiawan, 2020). Dalam penelitian ini, pengetahuan perpajakan diukur berdasarkan indikator yang mengacu pada UU No. 28 Tahun 2007, yaitu:

- 1) pemahaman terhadap peraturan pembayaran pajak;
- 2) pemahaman terhadap batas waktu pelaporan pajak;
- 3) pengetahuan bahwa pajak merupakan sumber utama pendanaan negara;
- 4) pemahaman mengenai sanksi atas pelanggaran perpajakan; dan
- 5) pemahaman terhadap sistem perpajakan yang berlaku (Sari & Fidiana, 2017).

1.8.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi di mana individu memiliki kesadaran internal serta rasa tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban perpajakan sebagai warga negara tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak

luar. Kesadaran ini muncul dari pemahaman bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pembiayaan pembangunan serta peningkatan kesejahteraan masyarakat (Jotopurnomo Cindy & Mangoting Yenni, 2013).

Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor psikologis yang berperan dalam mendorong tingkat kepatuhan, karena Wajib Pajak yang memiliki tingkat kesadaran tinggi cenderung melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Dalam penelitian ini, kesadaran Wajib Pajak diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

- 1) kesadaran bahwa membayar pajak merupakan bentuk kepatuhan kepada negara;
- 2) perasaan bersalah apabila tidak memenuhi kewajiban pajak;
- 3) kesadaran bahwa pembayaran pajak tidak dipengaruhi oleh orang lain;
- 4) kesadaran bahwa pajak penting bagi kemajuan bangsa; dan
- 5) pelaksanaan kewajiban pajak meskipun tanpa pengawasan (N. Rahayu, 2017).

1.8.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah layanan yang disediakan oleh otoritas perpajakan, terutama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), kepada wajib pajak, dengan tujuan untuk membantu mereka dalam menjalankan hak dan memenuhi kewajiban di bidang perpajakan. Diharapkan bahwa layanan perpajakan yang berkualitas bagi wajib pajak akan menjamin kenyamanan, kejelasan, dan kemudahan, sehingga mendorong mereka untuk lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka (Zulaiha, 2012).

Kualitas pelayanan fiskus mencerminkan profesionalisme aparat pajak dalam memberikan informasi, bimbingan, serta fasilitas yang memadai kepada wajib pajak. Dalam penelitian ini, pelayanan fiskus diukur melalui indikator:

- 1) kemudahan akses informasi perpajakan;
- 2) pelayanan yang ramah dan tanggap dari petugas pajak;
- 3) kejelasan prosedur dalam pembayaran pajak;
- 4) ketersediaan fasilitas yang memadai di Kantor Pelayanan Pajak (KPP); dan
- 5) kepuasan wajib pajak terhadap kecepatan pelayanan petugas (Sari & Fidiana, 2017).

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan serta menganalisis data berupa angka secara sistematis dan objektif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengujian hubungan dan pengaruh antar variabel yang telah ditetapkan, yaitu pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Data yang diperoleh melalui kuesioner akan dianalisis menggunakan teknik statistik sehingga hasilnya dapat diukur secara kuantitatif dan dapat digeneralisasikan.

Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian korelasional yang bersifat verifikatif (eksplanatif). Penelitian korelasional dipilih karena tujuannya adalah untuk memahami dan menguji hubungan serta pengaruh antar variabel, bukan hanya menggambarkan fenomena yang ada. Dengan tipe ini, peneliti bisa mengenali seberapa besar dan seberapa signifikan dampak variabel independen

(pengetahuan, kesadaran, pelayanan fiskus) terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

Di samping itu, studi ini bersifat verifikatif karena bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirancang berdasarkan teori-teori yang relevan dan hasil penelitian sebelumnya. Dengan cara ini, studi ini tidak hanya mengandung deskripsi, tetapi juga menguraikan hubungan sebab-akibat antara variabel yang diteliti. Pendekatan verifikatif ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menyajikan bukti empiris yang kokoh mengenai elemen-elemen yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari

Dengan jenis penelitian ini, diharapkan hasil penelitian yang sudah penulis tulis dapat memberikan kontribusi ilmiah yang valid dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan atau kebijakan oleh lembaga perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam konteks penerapan *Self Assessment System* yang berlaku saat ini.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Populasi adalah jumlah keseluruhan dari semua objek atau subjek yang memiliki sifat atau karakteristik tertentu yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti untuk keperluan penelitian, dan yang menjadi dasar untuk menarik kesimpulan. Dalam studi ini, populasi yang diteliti meliputi WP perorangan dan badan usaha yang terdaftar di KPP Semarang Candisari. Ukuran populasi untuk studi ini adalah jumlah total WP yang dilaporkan pada tahun 2024, yaitu sebanyak 149.578 orang. Wajib pajak tersebut berlokasi di

wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari, yang mencakup empat kecamatan di Kota Semarang, yaitu Candisari, Banyumanik, Gajah Mungkur, dan Tembalang.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik dari populasi. Sampel adalah sekumpulan individu atau objek yang dipilih dari populasi melalui teknik atau metode tertentu, tujuannya untuk merepresentasikan karakteristik dari populasi tersebut. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka cara pengambilan sampelnya menggunakan rumus slovin.

Adapun cara pengambilan sampel ini disajikan dengan menggunakan rumus slovin, modelnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi yaitu wajib pajak

e = Toleransi ketidakteelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{149.578}{1+149.578(0.1)^2}$$

$$n = \frac{149.578}{1+149.578(0.1)^2}$$

$$n = 99.93$$

= 100

Dengan jumlah sampel Orang Pribadi:

$$\frac{80}{100} \cdot 100 = 80$$

Dan jumlah sampel Badan:

$$\frac{20}{100} \cdot 100 = 20$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang ditentukan secara proporsional dalam pembagian kuesioner kepada para responden. Dengan jumlah sampel Orang Pribadi sebanyak 80 orang dan Badan sebanyak 20 untuk UMKM.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai responden. Dalam hal ini peneliti lebih memilih teknik *nonprobability sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Proses pengambilan sampel ini harus dilakukan dengan tepat agar mendapatkan sampel yang mewakili karakteristik populasi secara akurat dan representatif. Berikut merupakan kriteria indikator yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini:

- a. Mempunyai NPWP aktif
- b. WP yang melapor SPT Tahunan minimal 2 tahun terakhir
- c. Bersedia untuk mengisi kuesioner

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab atau mendukung pertanyaan penelitian. Data ini biasanya diperoleh melalui metode pengumpulan data langsung seperti kuesioner, wawancara, atau observasi, yang berarti data tersebut sangat berkaitan erat dengan topik penelitian dan mencerminkan keadaan terkini.

1.9.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari. Data tersebut dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut kemudian diisi langsung oleh Wajib Pajak yang menjadi sampel penelitian, sehingga data yang diperoleh merupakan informasi yang aktual dan sesuai dengan kondisi sebenarnya dari responden yang terlibat.

2. Data Sekunder

Informasi yang dikumpulkan pada peneliti berfungsi sebagai pelengkap terhadap data utama yang telah diperoleh sebelumnya. Data sekunder ini pada umumnya terdokumentasi dalam berbagai bentuk, seperti jurnal, buku, artikel ilmiah, dan literatur relevan lainnya.

1.9.4.3 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan atau membagikan daftar pertanyaan kepada responden, agar responden tersebut dapat memberikan jawaban sesuai dengan kondisi atau pendapat yang dimiliki. Sementara itu, skala pengukuran adalah suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang atau pendeknya interval yang terdapat dalam suatu alat ukur, sehingga data yang diperoleh dapat diukur secara sistematis. Dalam penelitian ini, menggunakan skala pengukuran *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur tingkah laku, opini, dan pandangan responden terhadap suatu fenomena yang diteliti, dengan memberikan pilihan jawaban dalam beberapa tingkatan sesuai dengan rincian yang telah ditentukan sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Cukup Setuju (CS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

1.9.5 Metode Analisis

1.9.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang diisi secara mandiri oleh responden sangat berpengaruh terhadap kualitas serta keabsahan data yang dihasilkan dalam penelitian. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karakteristik

responden, tingkat keseriusan dalam memberikan jawaban, kondisi lingkungan pada saat pengisian kuesioner, serta kualitas instrumen atau alat ukur yang digunakan. Oleh karena itu, ketelitian dalam penyusunan kuesioner menjadi hal yang penting agar data yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipercaya.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik utama dari variabel yang diteliti. Ukuran yang digunakan dalam statistik deskriptif meliputi frekuensi, ukuran tendensi sentral (seperti rata-rata, median, dan modus), ukuran dispersi (seperti standar deviasi dan varians), serta koefisien korelasi antar variabel penelitian.

1.9.5.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

2. Uji validitas merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau valid. Kuesioner dianggap valid apabila setiap butir pertanyaan yang terdapat di dalamnya mampu menggambarkan dan mengukur secara tepat apa yang seharusnya diukur oleh instrumen penelitian tersebut. Dengan demikian, validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengungkapkan konsep yang ingin diteliti. Suatu item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Selain itu, validitas juga dapat dievaluasi dengan menggunakan koefisien korelasi proporsional, tetapi hanya jika nilainya melebihi ambang batas $r(\alpha; n - 2)$ (di mana n adalah ukuran sampel) dan tidak melebihi tingkat signifikansi α .

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kuesioner sebagai variabel pengukur. Menurut Ghazali (2006) kuesioner dianggap dapat diandalkan jika jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang ada konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, keandalan diuji menggunakan koefisien Cronbach's alpha, di mana suatu variabel dianggap dapat diandalkan jika koefisien Cronbach Alpha-nya lebih besar dari 0,60.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa apakah variabel penjelas dan sisa regresi dalam model regresi mengikuti distribusi normal. (Ghozali, 2018), terdapat dua cara untuk menguji normalitas residual, yaitu melalui analisis grafik dan uji statistik. Secara grafis, normalitas dapat dilihat menggunakan histogram untuk data pengamatan dengan distribusi normal yang mendekati. Namun, untuk hasil yang lebih valid, menggunakan uji sampel Kolmogorov-Smirnov. Metode ini dipilih karena dianggap lebih akurat.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini penting guna memastikan bahwa setiap variabel bebas yang digunakan tidak memiliki hubungan yang terlalu kuat satu sama lain. Model regresi yang baik adalah

model yang tidak menunjukkan adanya hubungan yang tinggi antar variabel independen, karena kondisi tersebut dapat menyebabkan hasil estimasi menjadi tidak stabil serta menyulitkan dalam proses interpretasi hasil penelitian. Oleh karena itu, uji multikolinieritas digunakan untuk memastikan bahwa variabel-variabel bebas dalam model benar-benar independen satu sama lain (Ghozali, 2018). Multikolinieritas dapat dideteksi melalui nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance menunjukkan seberapa besar variabilitas suatu variabel independen yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya dalam model. Dengan demikian, nilai tolerance yang rendah menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel independen, yang kemudian berkaitan dengan nilai VIF yang tinggi. Hal ini disebabkan karena VIF merupakan kebalikan dari tolerance, yaitu $VIF = 1/tolerance$. Secara umum, suatu model regresi dinyatakan mengalami multikolinieritas apabila nilai tolerance kurang dari 0,10 atau nilai VIF lebih dari 10. Kondisi tersebut menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen yang dapat memengaruhi hasil analisis regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Pengujian ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa sebaran kesalahan (error) dalam model regresi bersifat konsisten. Apabila varians residual tetap atau konstan pada setiap pengamatan, kondisi tersebut disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, jika

varians residual berbeda-beda atau tidak konstan, maka kondisi tersebut disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan heteroskedastisitas, melainkan memenuhi asumsi homoskedastisitas, sehingga hasil estimasi lebih akurat dan dapat dipercaya.

Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas. Pada umumnya, data cross section cenderung mengandung heteroskedastisitas karena mencakup data dengan berbagai ukuran atau karakteristik yang beragam (Ghozali, 2018).

4. Uji Korelasi

Uji korelasi adalah metode statistik untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara dua variabel. Uji ini dimaksudkan untuk menentukan kekuatan dan orientasi hubungan antara variabel-variabel ini. Hasil dari tes korelasi biasanya diekspresikan dalam bentuk koefisien korelasi mulai dari -1 hingga 1.

5. Uji R² (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu model dapat menjelaskan variasi pada variabel terikat. Nilai R^2 menunjukkan sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen, atau persentase pengaruh tersebut, dalam model penelitian tertentu. Nilai R^2 yang rendah mengindikasikan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen masih terbatas. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati angka 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan hampir seluruh informasi yang

dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen secara baik. Secara umum, nilai koefisien determinasi pada data cross section cenderung lebih rendah karena adanya variasi yang tinggi antar responden atau objek penelitian. Sementara itu, pada data time series, nilai R^2 biasanya lebih tinggi karena pola data yang lebih stabil dan konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018).

1.9.5.3 Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan serta seberapa kuat hubungan antara variabel independen yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari.

Dalam penelitian ini, uji korelasi yang digunakan adalah korelasi Pearson (Product Moment) karena data yang digunakan berskala interval dan telah memenuhi asumsi normalitas. Korelasi Pearson digunakan untuk mengukur hubungan linear antara dua variabel dengan nilai koefisien korelasi (r) berkisar antara -1 sampai +1.

Nilai koefisien korelasi (r) yang positif menunjukkan hubungan searah, artinya jika variabel independen meningkat maka variabel dependen juga meningkat. Sebaliknya, nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah.

Selain itu, pengujian signifikansi hubungan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.). Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka hubungan antar variabel dinyatakan signifikan. Penelitian ini menggunakan uji satu arah (one-tailed) karena hipotesis

yang diajukan bersifat directional (berarah), yaitu menguji apakah terdapat pengaruh positif antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Dengan demikian, uji korelasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.9.5.4 Analisis Regresi

1. Regresi linier Sederhana (Tunggal)

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan suatu persamaan model yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y), yaitu kepatuhan wajib pajak, berdasarkan variabel independen (X) yang meliputi pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik hubungan antara variabel bebas dan terikat, serta menentukan apakah hubungan tersebut bersifat positif atau negatif.

Persamaan regresi dirumuskan:

$$Y = a + \beta X$$

Keterangan:

β = kemiringan

a = titik potong

Y = koordinat y

X = koordinat x

2. Regresi linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji serta mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel

independen terhadap satu variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk melihat sejauh mana perubahan pada variabel bebas dapat memengaruhi variabel terikat dalam suatu model penelitian. Dengan menggunakan regresi linier berganda, peneliti dapat mengidentifikasi hubungan simultan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi variabel yang diteliti (Indriartoro & Supomo, 2013). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut:

Persamaan regresi dirumuskan :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

β_1 = Koefisien Regresi dari Pengetahuan perpajakan

β_2 = Koefisien Regresi dari Kesadaran

β_3 = Koefisien Regresi dari Pelayanan Fiskus

X1 = Pengetahuan perpajakan

X2 = Kesadaran

X3 = Pelayanan Fiskus

ε = error

1.9.5.5 Uji Signifikansi

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji statistik (juga disebut uji signifikansi parsial) digunakan untuk menentukan sejauh mana setiap variabel independen (pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus) secara terpisah memengaruhi variabel dependen, yaitu kepatuhan pajak.

a. Formulasi hipotesis

$$H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$$

Ini berarti bahwa pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus tidak memengaruhi kepatuhan pajak secara parsial.

$$H_a: b_1, b_2, b_3 \neq 0$$

Ini berarti bahwa pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus memengaruhi positif kepatuhan pajak wajib pajak secara parsial.

b. Kriteria pengambilan keputusan

Jika probabilitasnya kurang dari 0,05, H_0 ditolak.

Jika probabilitasnya lebih besar dari 0,05, baik H_0 maupun H_a tidak diterima.

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji ini pada dasarnya bertujuan untuk menentukan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara kolektif (bersamaan) memengaruhi variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini digunakan untuk mengevaluasi apakah model regresi yang digunakan dapat menjelaskan hubungan keseluruhan antara variabel independen dan variabel dependen.

a. Formulasi hipotesis

$$H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$$

Ini berarti bahwa pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus tidak memberikan pengaruh simultan terhadap kepatuhan perpajakan.

Ha: $b_1, b_2, b_3 \neq 0$

Ini berarti bahwa pengetahuan, kesadaran, dan pelayanan fiskus secara bersamaan memengaruhi positif kepatuhan perpajakan.

b. Kriteria pengambilan keputusan

Jika probabilitas kurang dari 0,05, Ha diterima dan Ho ditolak.

Jika probabilitas melebihi 0,05, Ha ditolak dan Ho diterima.