



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

SKRIPSI

Intan Putri Pratama

1802015055

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

SKRIPSI

Intan Putri Pratama

1802015055

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

JAKARTA

2022

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penelitian Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, Juli 2022



Intan Putri Pratama

NIM. 1802015055

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**JUDUL** : PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK,  
KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI  
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP  
PRATAMA JAKARTA CILANDAK

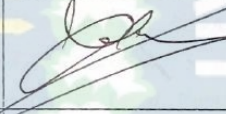

**NAMA** : INTAN PUTRI PRATAMA

**NIM** : 1802015055

**PROGRAM STUDI** : S1 AKUNTANSI

**TAHUN AKADEMIK** : 2021/2022

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi:

Pembimbing I	Ahruad Subaki, S.E., AK, M.M., CA	
Pembimbing II	Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.	

Mengetahui

Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA



Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul:

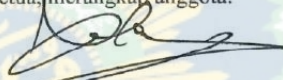
**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN  
SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

Yang disusun oleh:  
Intan Putri Pratama  
1802015055

telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian keserjanaan starta – satu  
Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA  
Pada tanggal: 29 Juli 2022

**Tim Penguji:**

Ketua, merangkap anggota:



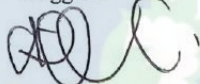
(H. Ahmad Subaki, SE., AK., MM., CA., CPA.)

Sekretaris, merangkap anggota:



(Rito, SE., AK., M.Si.)

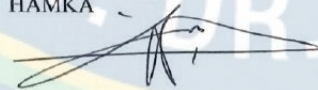
Anggota:



(Yanto, SE., AK., M.Si.)

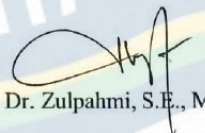
**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr.  
HAMKA



Meita Larasati, S.Pd., M.Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Prof. Dr.  
HAMKA



Dr. Zulpahmi, S.E., M.Si.

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Putri Pratama

NIM : 1802015055

Program Studi : S1 Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Jenis Karya : Skripsi

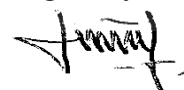
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA Hak Bebas **Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalti-Fee Right*) atas skripsi saya yang berjudul

**“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2022  
Yang menyatakan



Intan Putri Pratama

## ABSTRAKSI

**INTAN PUTRI PRATAMA (1802015055)**

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

*Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. 2022. Jakarta.*

*Kata kunci : Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang mempunyai NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan memperoleh sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dengan kriteria yang sudah ditentukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS) diolah dengan menggunakan *software SmartPLS 3.2.9*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak serta kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak. Nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan sebesar 36,40% dan sisanya sebesar 63,60% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## ABSTRACT

**INTAN PUTRI PRATAMA (1802015055)**

**THE EFFECT OF TAX KNOWLEDGE, QUALITY OF SERVICE AND TAX SANCTIONS ON TAXPAYER COMPLIANCE WITH PERSONAL PERSONS AT KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK**

*The thesis. Bachelor Degree Program of Accounting Study Faculty of Economics and Business University of Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2022. Jakarta*

*Keywords: Tax Knowledge, Service Quality, Tax Sanctions and Individual Taxpayer Compliance*

*The purpose of this study was to determine how the effect of tax knowledge, service quality and tax sanctions on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Cilandak.*

*The population in this study is an individual taxpayer who has a TIN registered at the KPP Pratama Jakarta Cilandak. The sampling technique used was purposive sampling and obtained a sample of 100 individual taxpayers with the criteria determined in the study. The data collection technique used in this research is primary data. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) analysis based on Partial Least Squares (PLS) processed using SmartPLS software 3.2.9.*

*The results of this study indicate that tax knowledge and tax sanctions have a positive and significant effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Cilandak and service quality has no effect on individual taxpayer compliance at KPP Pratama Jakarta Cilandak. The R-Square value shows that the individual taxpayer compliance variable is influenced by tax knowledge, service quality and tax sanctions by 36.40% and the remaining 63.60% is influenced by other variables not examined in this study.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, KUALITAS PELAYANAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI PADA KPP PRATAMA JAKARTA CILANDAK” dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Selama pembuatan skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, masukan-masukan, dan tuntunan dalam penulisan yang membuat tulisan ini menjadi lebih baik. Walaupun masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro., M.Hum selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
2. Bapak Dr. Zulpahmi S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
3. Bapak Sumardi S.E, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
4. Bapak M. Nurrasyidin., SE., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
5. Bapak Edi Setiawan., SE., MM selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
6. Bapak Dr. Tohirin S.H.I., M.Pd.I selaku Wakil Dekan IV Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.
7. Ibu Meita Larasati, S.Pd., M.SC, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

dan dosen pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.

8. Bapak H. Ahmad Subaki, SE, Ak, MM selaku dosen pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu dan pikirannya kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang telah membimbing serta memberikan Ilmu dan pengetahuannya yang sangat luar biasa sehingga ilmunya dapat diterapkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua dan adik-adik tercinta, yang selalu membantu dalam bentuk doa dan yang selalu memotivasi disaat semangat menurun hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat yang telah memberi semangat serta motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Peneliti mengharapkan koreksi dan saran atas kekurangan dari tulisan ini guna untuk menyempurnakan.

Akhir kata semoga semua bantuan dan amal baik tersebut mendapatkan limpahan berkah dan anugerah dari Allah SWT. Amin.

Jakarta, Juli 2022

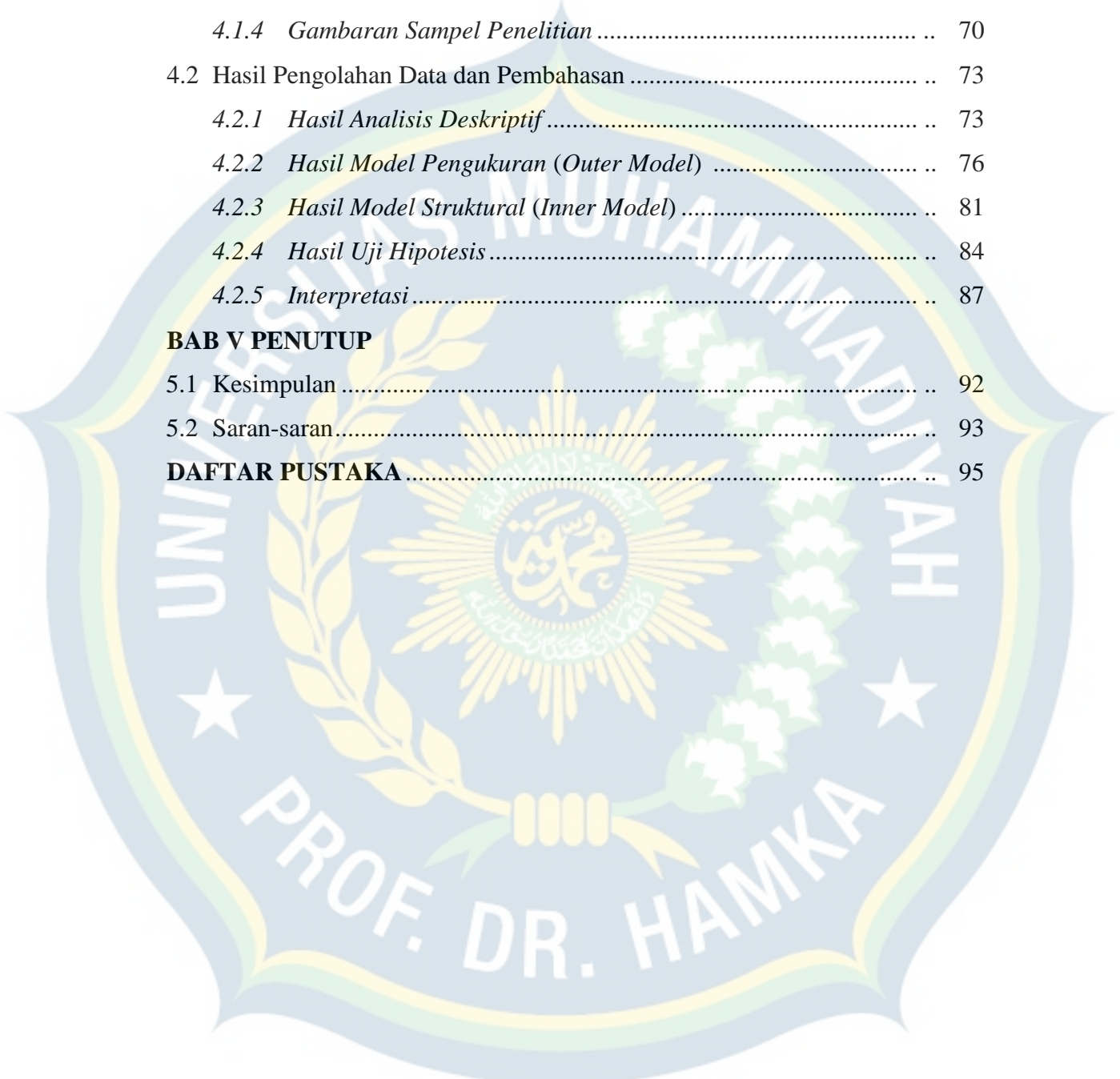


Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.2.3 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Telaah Pustaka .....	35
2.2.1 Teori Atribusi .....	35
2.2.2 Teori Kepatuhan .....	36
2.2.3 Pajak .....	37
2.2.3.1 Pengertian Wajib Pajak dan Pajak.....	37

2.2.3.2 Fungsi Pajak .....	38
2.2.3.3 Syarat Pemungutan Pajak.....	38
2.2.3.4 Jenis Pajak .....	39
2.2.3.5 Asas Pemungutan .....	40
2.2.3.6 Sistem Pemungutan .....	41
2.2.4 Pajak Penghasilan .....	42
2.2.4.1 Pengertian PPh .....	42
2.2.4.2 Subjek PPh .....	42
2.2.4.3 Objek PPh .....	43
2.2.4.4 Tarif PPh.....	45
2.2.5 Pengetahuan dan Pemahaman Pajak .....	46
2.2.6 Kualitas Pelayanan .....	47
2.2.7 Sanksi Perpajakan.....	59
2.2.8 Kepatuhan Wajib Pajak .....	50
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	52
2.4 Rumusan Hipotesis .....	54
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian .....	56
3.2 Operasional Variabel.....	56
3.3 Populasi dan Sampel .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	61
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	62
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	62
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial.....	62
3.5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	63
3.5.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	65
3.5.2.3 Uji Hipotesis.....	65
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68



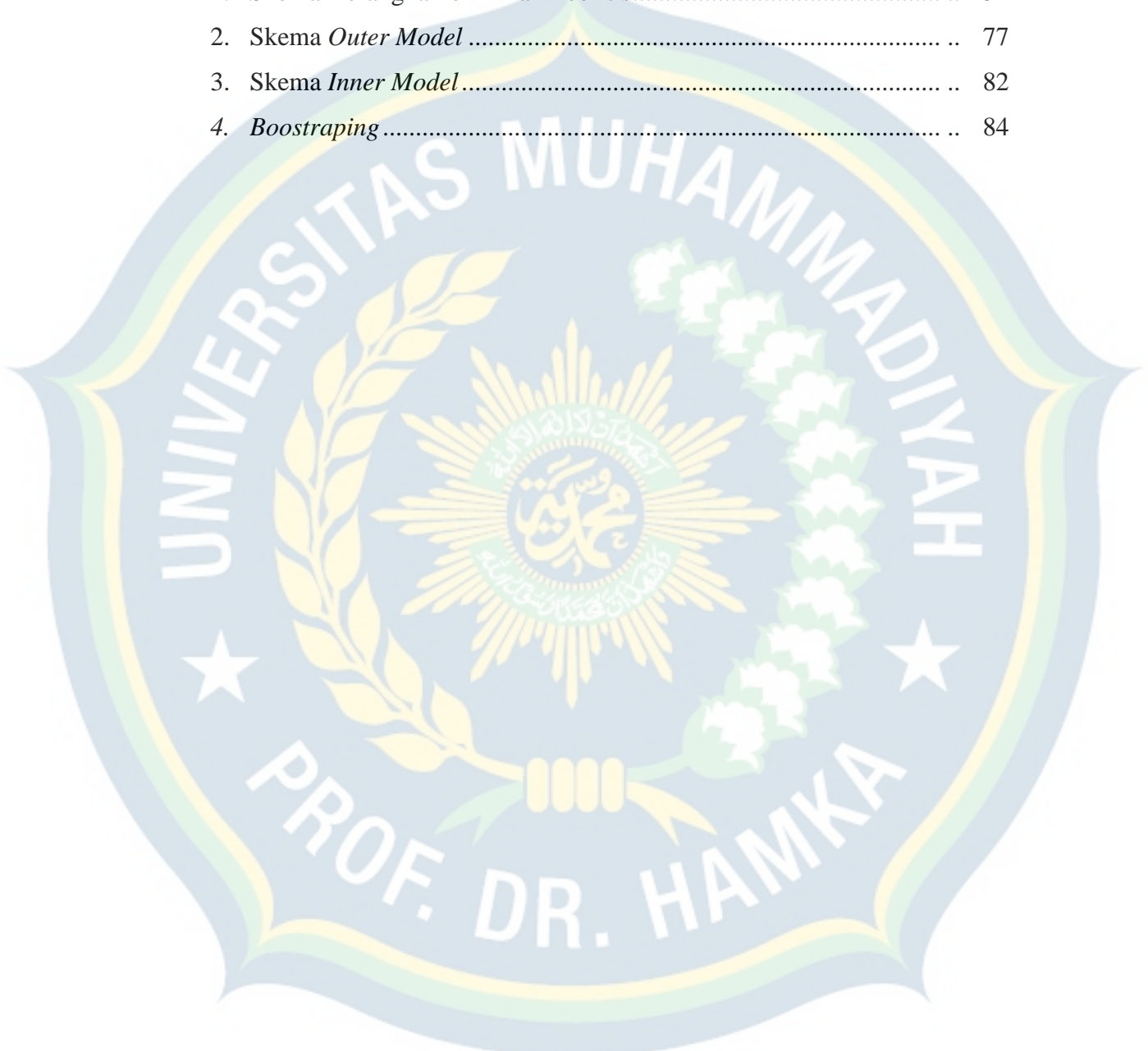
4.1.1	<i>Lokasi Penelitian</i> .....	68
4.1.2	<i>Sejarah Singkat KPP Pratama</i> .....	68
4.1.3	<i>Profil singkat KPP Pratama Jakarta Cilandak</i> .....	70
4.1.4	<i>Gambaran Sampel Penelitian</i> .....	70
4.2	Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan .....	73
4.2.1	<i>Hasil Analisis Deskriptif</i> .....	73
4.2.2	<i>Hasil Model Pengukuran (Outer Model)</i> .....	76
4.2.3	<i>Hasil Model Struktural (Inner Model)</i> .....	81
4.2.4	<i>Hasil Uji Hipotesis</i> .....	84
4.2.5	<i>Interpretasi</i> .....	87
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan .....	92
5.2	Saran-saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		95

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.	Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Cilandak 2017-2021 .....	2
2.	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	22
3.	Tarif PPh.....	45
4.	Operasional Variabel.....	57
5.	Skala Likert .....	61
6.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
7.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	71
8.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	72
9.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
10.	Statistik Deskriptif Pengetahuan Pajak .....	73
11.	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	74
12.	Statistik Deskriptif Sanksi Perpajakan .....	75
13.	Statistik Deskriptif Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi .....	75
14.	Hasil Uji <i>Covergent Validity</i> .....	78
15.	Hasil Uji <i>Diskriminant Validity Cross Loading</i> .....	79
16.	Hasil Uji <i>Diskriminant Validity AVE</i> .....	80
17.	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> .....	81
18.	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i> .....	82
19.	Hasil Uji Nilai <i>Q<sup>2</sup> Predictive Relevance</i> .....	83
20.	Hasil Uji Nilai Hipotesis .....	85
21.	Interpretasi.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis.....	54
2.	Skema <i>Outer Model</i> .....	77
3.	Skema <i>Inner Model</i> .....	82
4.	<i>Boostraping</i> .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	1/21
2.	Data Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Jakarta Cilandak .....	3/21
3.	Data Responden .....	4/21
4.	Data Penelitian Responden .....	7/21
5.	Hasil Analisis Data .....	13/21
6.	Hasil Turnitin .....	16/21
7.	Surat Tugas .....	17/21
8.	Catatan Konsultasi Pembimbing I .....	18/21
9.	Catatan Konsultasi Pembimbing II .....	19/21
10.	Formulir Pengajuan Perubahan Judul Skripsi .....	20/21
11.	Daftar Riwayat Hidup .....	21/21



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah kontribusi wajib dan paksaan dari orang pribadi atau organisasi kepada negara, penerimaan pajak yang dihasilkan digunakan untuk kebutuhan Negara bagi kesejahteraan masyarakat (Lianty et al., 2017). Dasar hukum perpajakan di Indonesia didasarkan pada Pasal 23A UUD 1945 yang mengatur bahwa pajak dan penerimaan lainnya yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena sifatnya yang wajib dan memaksa, agar ketentuan-ketentuan tersebut dapat ditaati dan diperhatikan oleh semua pihak yang terlibat dalam memberikan keamanan dan ketegasan menurut hukum yang berlaku, harus ada kerangka hukum dari sisi negara.

Tarif pajak merupakan salah satu indikator keberhasilan penerimaan pajak negara. Semakin tinggi tarif pajak, semakin tinggi bagian APBN dari pendapatan pajak (Lianty et al., 2017). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pajak. Faktanya, tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih tergolong rendah. Hal tersebut dilihat dari Wajib Pajak yang terdaftar mencapai 45,43 juta Wajib Pajak hingga tahun 2021, jumlah penduduk yang bekerja mencapai 131,06 juta orang. Dari jumlah orang pribadi pekerja dan berpenghasilan di Indonesia, baru sekitar 34,66% yang mendaftarkan diri atau terdaftar sebagai Wajib Pajak (<https://news.ddtc.co.id/>).

Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan KPP Pratama Jakarta Cilandak sebagai objek penelitian. Berdasarkan data yang diperoleh di KPP Pratama Jakarta Cilandak terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami penurunan tiap tahunnya. Berikut adalah data mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cilandak periode 2017-2021:

**Tabel 1**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Jakarta Cilandak**  
**2017-2021**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP terdaftar</b>	<b>WPOP yang menyampaikan SPT</b>	<b>Kepatuhan (%)</b>
2017	89.591	29.649	33%
2018	94.918	31.365	33%
2019	99.787	29.502	30%
2020	106.815	31.400	29%
2021	112.024	27.384	24%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cilandak, 2022

Berdasarkan tabel 1 menyatakan bahwa, dari tahun 2017-2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Cilandak sebesar 33%. Namun, terjadi penurunan dari tahun 2019-2021. Besarnya persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang tergolong paling rendah terjadi pada 2021, yaitu sebesar 24%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya masih rendah.

Kepatuhan pajak suatu kondisi di mana seorang wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menggunakan haknya untuk membayar pajak (Putri & Setiawan, 2017). Masalah kepatuhan menjadi lebih penting karena ketidakpatuhan

juga dapat menyebabkan penghindaran pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat ditentukan oleh kepatuhan wajib pajak pada saat pendaftaran, kepatuhan terhadap pernyataan SPT, kepatuhan penghitungan dan pembayaran pajak yang masih harus dibayar. Kepatuhan wajib pajak perlu dipantau dan diperhatikan sebagai praktik penghindaran pajak yang dapat merugikan negara.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor. Salah satu faktor penyebabnya adalah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak adalah dasar informasi pajak untuk pengambilan keputusan sehubungan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan (Edwin & Mardalena, 2019).

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat dengan mudah memenuhi kewajiban perpajakannya yang akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Aprilia & Fidiana, 2021). Wajib pajak yang tidak memiliki pengetahuan dasar perpajakan, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri, mengisi surat SPT, mengetahui jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan dan menyetorkan pajaknya.

Proses mengetahui informasi tentang pajak sebagian besar berasal dari media massa. Sumber informasi lain tentang pajak berasal dari sosialisasi yang dilaksanakan oleh Dirjen Perpajakan baik seperti konsultan pajak, seminar perpajakan, maupun pelatihan perpajakan. Berbagai sosialisasi dilakukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lianty et al., (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Putri & Setiawan, (2017) menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan Antoa et al., (2020) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati, (2018) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah kualitas pelayanan. Menurut teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama dalam proses perpajakan. Dengan memberikan pelayanan pajak berkualitas tinggi maka dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, kesopanan fiskus, daya tanggap dan kredibilitas (Zuraeva & Rulandari, 2020). Jika kualitas yang dirasakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut sudah baik.

Pelayanan yang diberikan petugas pajak selama proses perpajakan berhubungan dengan sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak yang memberikan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak maka wajib pajak akan merasa senang dan nyaman dalam menjalankan kewajiban

perpajakannya sehingga wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai aturan yang berlaku (Rianty & Syahputepa, 2020).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lianty et al., (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Putri & Setiawan, (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak dengan penelitian Ester, (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemudian penelitian yang dilakukan Tene et al., (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain pengetahuan wajib pajak dan kualitas pelayanan, faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi, dituruti, ditaati (Siamena<sup>1</sup> et al., 2017). Singkatnya, sanksi perpajakan merupakan pencegah untuk mencegah wajib pajak melanggar undang-undang perpajakan.

Sanksi perpajakan ini bersifat memaksa dan wajib pajak akan mematuhi. Oleh karena itu, wajib pajak percaya bahwa jika mereka tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan benar, mereka akan dikenakan sanksi administratif dan pidana (Siamena<sup>1</sup> et al., 2017).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Triogi et al., (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Tene et al., (2017) menyatakan

bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai (R2) sebesar 66,50%. Kemudian penelitian yang dilakukan Siamena et al., (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tetapi tidak dengan penelitian Bahri et al., (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan riset gap yang diuraikan diatas dengan adanya penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti termotivasi melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak”**.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?

4. Apakah pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?

### ***1.2.2 Pembatasan Masalah***

Penulis hanya membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.

### ***1.2.3 Perumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang dan indentifikasi masalah tersebut, penulis merumuskan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menguji bagaimana pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.
2. Menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.
3. Menguji bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.

4. Menguji bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat pada penelitian ini sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Akademik :**

###### **1) Bagi peneliti :**

(1) Pengembangan keilmuan peneliti pada bidang yang diteliti sehingga dapat membandingkan antara teori yang dipelajari selama perkuliahan.

(2) Menambah pengalaman dan meningkatkan pola pikir yang lebih maju dan kreatif dalam menyikapi berbagai persoalan di bidang perpajakan.

###### **2) Bagi peneliti selanjutnya :**

Bagi pihak akademik penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait “Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jakarta Cilandak”, dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber referensi penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis :**

###### **1) Bagi wajib pajak :**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran atau cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.



2) Bagi KPP Pratama Jakarta Cilandak :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, pertimbangan, maupun masukan bagi KPP Pratama Jakarta Cilandak dalam rangka menilai persepsi wajib pajak dalam atas pengaruh pengetahuan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3) Pemerintah :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi, masukan, maupun pertimbangan bagi pihak-pihak yang berwenang sehubungan dengan pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menetapkan kebijakan untuk mengoptimalkan penerimaan Negara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, A. F., & Fidiana. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah*, 10(10), 1–17.
- Atarwaman, R. J. D. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39–51.
- Ermawati, N. (2018). Pengaruh Religiusitas, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurusan Akuntansi Universitas Muria Kudus*. 2018, 106–122.
- Ester, K. G., Nangoi, G. B., Alexander, S. W., Ekonomi, F., Bisnis, D., Akuntansi, J., Ratulangi, S., & Kampus Bahu, J. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. In *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* (Vol. 12, Issue 2).
- Fitria, R., & Muiz, E. (2021). Penerapan E-Filing, Pengetahuan Perpajakan Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Sukarela Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 10(1), 107–115. <https://doi.org/10.37932/ja.v10i1.290>
- Imam Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Ghozali. (2021). *SmartPLS 3.2.9 Edisi 3* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lianty, M., Hapsari, D. W., & K, K. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 9(2), 55–65. <https://doi.org/10.23969/jrak.v9i2.579>
- Nasution, A., & Ferrian, M. (2017). Dampak Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus : KPP Pratama Binjai). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Publik*, 1(1),

207–224.

- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112–1140.
- Rahayu Rahmadhani, S., Cheisviyanny, C., & Mulyani, E. (2020). Analisis Kepatuhan Pajak Pelaku UMKM Pasca Penerbitan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(1), 2537–2553. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i1.228>
- Rianty, M., & Syahputepa, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>
- Romadhon, F., Diamastuti, E., & Indonesia, P. (2020). *Tax Compliance: A Theoretical Analysis Based on the Perspective of Attribution Theory Kepatuhan Pajak: Sebuah Analisis Teoritis Berdasarkan Perspektif Teori Atribusi Pendahuluan*. 14(1), 17–35.
- Siamena<sup>1</sup>, E., Sabijono<sup>2</sup>, H., Warongan<sup>3</sup>, J. D. L., Ekonomi, F., Bisnis, D., Universitas, J. A., Ratulangi, S., Kampus, J., & Manado, B. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado. In *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern* (Vol. 12, Issue 2).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (26th ed.). Alfabeta.
- Tulenan, R. A., Sondakh, J. J., & Pinatik, S. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303. <https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17682.2017>
- Zuraeva, M., & Rulandari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perpajakan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 2(1), 37–44.

- Anto, L. O., Husin, Hamid, W., & Bulan, N. L. (2021). *Taxpayer awareness, tac knowledge, tac sanctions, public service account ability and taxpayer compliance*. *Accounting*, 7(1), 49–58. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.10.015>
- Aqiila, A., & Furqon, I. K. (2021). Pengaruh Sistem *E-Filling*, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ekonomi*, 18(1), 1–7. <https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/8735/1160>
- Bornman, M., & Ramutumbu, P. (2019). *A conceptual framework of tax knowledge*. *Meditari Accountancy Research*, 27(6), 823–839. <https://doi.org/10.1108/MEDAR-09-2018-0379>
- Elva Nuraina, F. S. (2017). Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v5i1.1005>
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R., & Ramli, R. (2017). *Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia*. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 226–232. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>
- Fitria, D. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.30998/jabe.v4i1.1905>
- López-Laborda, J., Vallés-Giménez, J., & Zárata-Marco, A. (2021). *Personal Income Tax Compliance at the Regional Level: The Role of Persistence, Neighborhood, and Decentralization*. *International Regional Science Review*, 44(2), 289–317. <https://doi.org/10.1177/0160017620942815>
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Maya (ed.); Terbaru). C.V ANDI OFFSET.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8. <https://doi.org/10.31849/jieb.v17i1.2563>
- Rahayu, D. P. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Sukarela

- Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 8(1), 17.  
<https://doi.org/10.30659/jai.8.1.17-25>
- Saeful, S., Muttalib, A., & Jaya, A. (2019). Analisis Pengaruh Kesadaran Pajak, Sanksi Denda Dan Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak .... *Invoice: Jurnal Ilmu Akuntansi*.  
<https://36.89.54.123/index.php/invoice/article/view/2513>
- Tene, J. H., Sondakh, J. J., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado). *Jurnal EMBA, ISSN 2303-1174*, 5(2), 443–453.
- Triogi, K. A., Diana, N., & Mawardi, M. C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. *E-Jra*, 10(07), 77–83.
- Umar, M. A., Derashid, C., Ibrahim, I., & Bidin, Z. (2019). *Public governance quality and tax compliance behavior in developing countries: The mediating role of socioeconomic conditions*. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 338–351. <https://doi.org/10.1108/IJSE-11-2016-0338>
- Yuli Chomsatu Samrotun, Suhendro, L. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 3(1), 372–395.  
<https://doi.org/10.31093/jraba.v3i1.94>