

**PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PENGETAHUAN  
PERPAJAKAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAKDENGAN KESADARAN WAJIB  
PAJAK SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang  
Timur)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Akuntansi  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Wahid Hasyim

Disusun Oleh :

**Deriana Putri**

**NIM 161020090**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WAHID HASYIM  
SEMARANG**

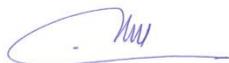
**2020**

### LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Deriana Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 161020090  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi  
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan  
Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan  
Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak  
Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Timur).  
Telah disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing I : Khanifah, SE., M.Si., Akt., CA  
Dosen Pembimbing II : Atieq Amjadallah Alfie, SE., M.Si

Semarang, 24 Februari 2020

**Dosen Pembimbing I**



**Khanifah, SE., M.Si., Akt., CA**

NPP. 03.05.1. 0130

**Dosen Pembimbing II**



**Atieq Amjadallah Alfie, SE., M.Si**

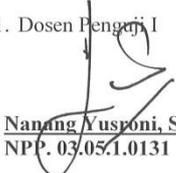
NPP. 03. 07. 1. 0158

**PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI**

Nama : Deriana Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 161020090  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Akuntansi  
Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Timur).

Telah diuji dihadapan dewan penguji pada tanggal 06 Maret 2020 dan dinyatakan LULUS.

1. Dosen Penguji I

  
Nanang Yusroni, SE., M.Si  
NPP. 03.05.1.0131

1. Dosen Pembimbing I

  
Khanifah, SE., M.Si., Akt., CA  
NPP. 03. 05. 1. 0130

2. Dosen Penguji II

  
Setyo Mahanani, SE., M.Si  
NPP. 03.13.1.0256

2. Dosen Pembimbing II

  
Atieq Amjadallah Alfie, SE., M.Si  
NPP. 03. 07. 1. 0158

Semarang, 06 Maret 2020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Khanifah, SE., M.Si., Akt., CA  
NPP. 03. 05. 1. 0130

## **BIODATA DIRI**

### **1. DATA PRIBADI**

1. Nama : Deriana Putri
2. Alamat : Jatirejo RT 03 RW 04 Gunungpati,  
Semarang
3. Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 06 Mei 1996
4. Kewarganegaraan : WNI
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam
7. Nomor Telepon : 085794244720
8. Email : [derianaputri43@gmail.com](mailto:derianaputri43@gmail.com)

### **2. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tahun 2004 – 2006 : TK Pertiwi Jatirejo
2. Tahun 2006 – 2009 : SDN Jatirejo
3. Tahun 2009 – 2012 : SMP Al-Islam Gunungpati
4. Tahun 2012 – 2014 : SMK Bina Nusantara Ungaran
5. Tahun 2016 – 2020 : Universitas Wahid Hasyim Semarang  
Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deriana Putri

NIM : 161020090

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Dengan ini saya menyatakan bahwa sebenar-benarnya skripsi berjudul: **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Timur)** merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada instansi manapun. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya tidak sesuai dengan pernyataan diatas, maka saya siap untuk menanggung segala resikonya. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 24 Februari 2020  
Yang membuat pernyataan,



Deriana Putri

## **MOTTO**

*khoirunnaasi anfa'uhum linnaas*

*(sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya)*

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS. Al-Insyirah,6-8).*

*Mulyakanlah kedua orangtuamu niscaya kamu akan dipermudah dalam kehidupan.*

*Skripsi sama seperti kehidupan karena hidup penuh misteri yang masih perlu diteliti. Di kuliah kita belajar untuk diuji, di kehidupan kita diuji agar belajar.*

*Antara kenyataan dan harapan yang indah ada jalan yang disebut dengan kesabaran.*

## PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan skripsiku ini untuk orang-orang yang aku sayangi :

1. Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Kodori dan Ibu Siti Turni yang selalu mendo'akanku, menyayangiku, memberiku dukungan baik secara moral maupun material. Terimakasih atas semua pengorbanan, kesabaran dan kerja keras kalian mengantarkanku sampai ke titik ini.
2. Kakakku dan Adikku yang memberikanku semangat dikala lelah juga hiburan dikala sedih.
3. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas do'a dan dukungan kalian selama ini.
4. Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar, saya ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya, atas keikhlasannya selama ini meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan menuntun saya dengan sebaik mungkin. Saya sampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya, jasa bapak dan ibu akan selalu saya ingat.
5. Sahabat-sahabatku Farida, Zami, Yufa, Dayah yang melalui lika liku dalam pertemanan sejak awal kenal hingga saat ini juga memberi motivasi sehingga pada akhirnya selesai mengerjakan skripsi ini.
6. Teman-teman Akuntansi A3 yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terimakasih karena telah menjadi teman satu kelas yang solid dalam melaksanakan perkuliahan dan penyusunan skripsi hingga tuntas.

## ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur, sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data penelitian dengan cara menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan data yang diolah menggunakan analisis *Wrap Partial Least Squares (PLS)* 6.0.

Hasil menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Variabel sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak dapat memediasi antara sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata Kunci : Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan,

Kesadaran Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of tax socialization, tax knowledge, and service quality on taxpayer compliance with taxpayer awareness as a mediating variable. The population in this study were all individual taxpayers registered in East Semarang KPP, the sample in this study was 100 respondents. Research data collection by distributing questionnaires. The sampling technique uses purposive sampling method and the data is processed using Wrap Partial Least Squares (PLS) analysis 6..0.*

*The results show that: The variable of tax socialization, tax knowledge and service quality has a positive effect on taxpayer awareness. Variable tax socialization, tax knowledge and quality of service have a positive effect on taxpayer compliance. Awareness of taxpayers cannot mediate between taxation socialization and taxation knowledge of taxpayer compliance. Awareness of taxpayers can mediate between the quality of service to taxpayer compliance.*

*Keywords : Taxation Socialization, Taxation Knowledge, Service Quality, Taxpayer Awareness, Taxpayer's Unity.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayahNya. Tak lupasholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW penulis dapat menyelesaikan penelitian jenjang strata satu (S1) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Semarang Timur”. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmutarom SH., MH selaku Rektor Universitas Wahid Hasyim Semarang.
2. IbuKhanifah S.E., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Atieq Amjadallah Alfie S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi danDosen Pembimbing 2 yang telah memberikan banyak pengarahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang.

6. Ibu dan Bapak tercinta yang senantiasa memberikan semangat, istiqomah dalam berikhtiar dan do'a yang tak pernah habis, kasih sayangmu tidak pernah kulupakan.
7. Kakak, adik dan keluarga besar yang memberikan semangat dan dukungan.
8. Teman teman seperjuangan Program Studi Akuntansi angkatan 2016 Fakultas Ekonomi Universitas Wahid Hasyim Semarang khususnya Akuntansi A3 maupun dari luar fakultas ekonomi yang selalu memberikan dukungan dan semangat dan yang telah memberikan warna dalam kehidupan penulis selama penulis menempuh studi di Universitas Wahid Hasyim Semarang.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan usulan penelitian ini. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 09 Januari 2020

Peneliti  
  
Deriana Putri

## DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BIODATA DIRI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB IPENDAHULUAN .....	1
1.1Latar Belakang.....	1
1.2Rumusan Masalah.....	10
1.3Tujuan Penelitian .....	11
1.4Manfaat Penelitian .....	12
1.5Sistematika Penelitian.....	13
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1Landasan Teori .....	14
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	14
2.1.2 Pemahaman Tentang Pajak.....	16
2.1.3 Pajak Penghasilan .....	17
2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	20
2.1.5 Sosialisasi Perpajakan.....	21
2.1.6 Pengetahuan Perpajakan .....	22
2.1.7 Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis .....	33
2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	33

2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	34
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	35
2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	35
2.4.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	36
2.4.7 Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	37
2.4.8 Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
2.4.9 Kesadaran Wajib Pajak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.1.1 Variabel Penelitian .....	40
3.1.2 Definisi Operasional .....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi .....	43
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Metode Analisis Data .....	45
3.5.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	46
3.5.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	48
4.1.1 Gambaran Umum KPP Pratama Semarang Timur .....	48
4.1.2 Visi, Misi dan Kantor Wilayah KPP Pratama Semarang Timur.....	48
4.2 Gambaran Umum Responden.....	49
4.3 Analisis Data.....	50
4.3.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	51

4.3.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	55
4.4 Pembahasan .....	72
4.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	72
4.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	73
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak .....	73
4.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	74
4.4.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	75
4.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	76
4.4.7 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	77
4.4.8 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	78
4.4.9 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak .....	79
BAB VPENUTUP .....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	83
5.3 Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Laporan SPT pada KPP Pratama Semarang Timur.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Gambaran Umum Profil Seluruh Responden.....	50
Tabel 4.2 <i>Average Variances Extracted</i> .....	51
Tabel 4.3 <i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i> .....	52
Tabel 4.4 Composite Reliability .....	53
Tabel 4.5 <i>Factor Loading</i> .....	53
Tabel 4.6 <i>Adjusted R-Squared Coefficients</i> .....	55
Tabel 4.7 <i>Q-Squared Coefficients (Q2)</i> .....	56
Tabel 4.8 <i>Path Coefficients and P Values</i> .....	57
Tabel 4.9 <i>Indirect and Total Effects</i> .....	65
Tabel 4.10 <i>Indirect and Total Effects</i> .....	68
Tabel 4.11 <i>Indirect and Total Effects</i> .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X1 \rightarrow Y1$ .....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X2 \rightarrow Y1$ .....	59
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X3 \rightarrow Y1$ .....	60
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X1 \rightarrow Y2$ .....	61
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X2 \rightarrow Y2$ .....	62
Gambar 4.6 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> $X3 \rightarrow Y2$ .....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> $Y1 \rightarrow X1 \rightarrow Y2$ .....	64
Gambar 4.8 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> $Y1 \rightarrow X2 \rightarrow Y2$ .....	67
Gambar 4.9 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> $Y1 \rightarrow X2 \rightarrow Y2$ .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Bimbingan Skripsi .....	91
Lampiran 2 Permohonan Izin Penelitian.....	93
Lampiran 3 Pemberian Izin Riset.....	94
Lampiran 4 Kuesioner.....	91
Lampiran 5 Tabel Tabulasi .....	93
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	121
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Factor Loading</i> .....	122
Lampiran 8 Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	123
Lampiran 9 Hasil Uji <i>Direct Effect</i> .....	124
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Indirect Effect</i> .....	125

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau Negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri. Pada mulanya negara Indonesia mengandalkan hasil yang dikeluarkan dari minyak dan gas. Tetapi karena sumber daya ini tidak dapat diperbaharui, maka digalilah sumber-sumber pajak. Pajak sebagai sumber penerimaan negara untuk membiayai pembangunan. Pemerintah menempatkan sektor perpajakan sebagai salah satu wujud untuk meningkatkan daya dukung rakyat dalam pembangunan. Karena berapapun besarnya peranan pemerintah, disiplin serta dedikasi aparturnya dalam pengelolaan pembangunan, partisipasi masyarakat sangatlah diperlukan untuk menjamin berhasilnya pembangunan tersebut (Siahaan, 2010).

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sebagaimana telah diubah Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 Pasal 1, ayat 1 menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” (Mardiasmoro, 2018). Untuk itu, sebagai warga Negara Indonesia diharapkan dapat membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perpajakan Indonesia sendiri dikelola

pemerintah melalui Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak yang berada di bawah Kementerian Keuangan.

Terlepas dari sudut pandang masyarakat bahwa pajak adalah sesuatu yang memberatkan, maka pemerintah tetap melakukan pemungutan pajak melalui alat perlengkapan negara dengan memberi beberapa kemudahan serta selalu mengadakan pemberitahuan sesuai dengan perkembangan dan perubahan masyarakat. Upaya pemerintah untuk selalu meningkatkan penerimaan disektor pajak dikarenakan pajak mempunyai peranan yang penting terhadap negara. Diberlakukannya *self assessment system* merupakan salah satu upaya pemerintah yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak sebagai reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan (Tiraada, 2013).

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang melakukan pembangunan di segala bidang. Dalam melakukan pembangunan tersebut, pemerintah perlu memikirkan langkah agar dana pembangunan tidak bergantung pada pihak lainnya. Salah satunya adalah meningkatkan penerimaan negara sehingga dapat mengurangi ketergantungan terhadap pihak luar negeri dan Indonesia menjadi negara yang mandiri dalam pembangunannya. Sumber penerimaan tersebut dapat berasal dari penerimaan pajak negara maupun penerimaan bukan pajak.

Kepatuhan wajib pajak adalah kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali surat pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Murti et al., 2014). Masalah kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi di hampir semua negara yang menerapkan sistem

perpajakan. Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak. Ketidaktaatan dalam membayar pajak tidak hanya terjadi dalam lapisan pengusaha saja tetapi juga terjadi para pekerja professional lainnya. Bila setiap wajib pajak mengetahui dengan jelas tentang kriteria wajib pajak dan perhitungannya, maka wajib pajak akan memiliki kesadaran untuk membayar pajak penghasilannya(Nugroho, 2012).

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan penyampaian SPT Tahunan belum sepenuhnya dilakukan dengan baik. Kondisi yang menunjukkan bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam hal penyampaian SPT Tahunan adalah masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya sadar akan pentingnya menyampaikan SPT Tahunan, masih banyaknya wajib pajak yang telah membayarkan pajak tetapi tidak menyampaikan SPT Tahunan. WP beranggapan ketika sudah membayar pajak kemudian untuk SPT Tahunan nihil maka tidak perlu lagi menyampaikan SPT Tahunan (Istiqomah, 2017).

Penelitian ini, peneliti akan menjadikan KPP Pratama Semarang Timur sebagai objek penelitian. WP OP yang melakukan pekerjaan bebas dan kegiatan usaha sebagai responden. Pada KPP Pratama Semarang Timur terlihat bahwa setiap tahunnya jumlah realisasi SPT jauh lebih rendah dibandingkan dengan jumlah WP OP wajib SPT. Berikut ini adalah tabel rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang lapor SPT pada KPP Pratama Semarang Timur :

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Lapor SPT**  
**pada KPP Pratama Semarang Timur**

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar	Jumlah WP OP Lapor SPT	Persentase Kepatuhan SPT WP OP
2014	34.187	18.437	53,93%
2015	35.986	18.755	52,12%
2016	37.703	19.597	51,98%
2017	39.948	20.530	51,39%
2018	41.496	19.996	48,19%

Sumber : Pusat Data dan Informasi KPP Pratama Semarang Timur (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa persentase SPT membuktikan tingkat pelaporan SPT Tahunan dalam lima tahun terakhir cenderung menurun dalam persentase kepatuhan SPT wajib pajak orang pribadi tiap tahunnya. Berawal dari tahun 2014 dimana persentase kepatuhan sebesar 53,93%, kemudian menurun 1,81% sehingga tahun 2015 persentase yang didapatkan sebesar 52,12% pada tahun 2016 sebesar 51,98% tetapi persentase tersebut menurun sebesar 0,14%. Tahun 2015 ke 2016 kembali mengalami penurunan 0,59% sehingga pada tahun 2017 mendapatkan persentase sebesar 51,39%, dan pada tahun 2018 persentase kepatuhan SPT wajib pajak orang pribadi sebesar 48,19% hasil persentase tersebut juga mengalami penurunan 3,2% pada tahun 2017 ke 2018 sehingga tidak signifikan dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar meskipun bertambah tiap tahunnya.

Fakta di lapangan menunjukkan fenomena dimana sampai saat ini pendapatan Negara dari sektor pajak belum maksimal. Setiap tahun realisasi

penerimaan pajak tidak mencapai target. Salah satu indikasi tidak tercapainya penerimaan pajak yaitu, adanya ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar serta melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Kanwil DJP Jateng I menargetkan tingkat kepatuhan wajib pajak menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT) pajak sebesar 85% dari total wajib pajak yang memiliki kewajiban membayar pajak(www.solopos.com).Beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya antara lain dipengaruhi oleh sosialisasi perpajakan, pengetahuan akan peraturan perpajakan,kualitas pelayanandan kesadaran waib pajak.

Berikut beberapa penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak yaitu penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013)dimana hasil temuannya yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015)hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kesadaran WP bisa dijadikan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.Penelitian yang dilakukan oleh Veronica(2015)hasil penelitiannya yaitu pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi, sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Arifahet al., (2017)hasil

penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya penelitian Boediono et al., (2018) dengan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.. Kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh antara sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian (Lianty et al., 2017) menemukan hasil bahwa pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Sari (2018) menemukan hasil yaitu sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagai variabel intervening kesadaran wajib pajak tidak dapat menjadi mediasi antara sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Setiyani et al., (2018) menemukan hasil bahwa motivasi wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak memediasi pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran wajib pajak memediasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian dari Utami (2018) menemukan hasil sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara

pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dari Dewi (2018) menemukan bahwa Pengetahuan perpajakan dan perkembangan moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas layanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Auliya (2019) hasil temuannya yaitu pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan adalah sosialisasi untuk memberikan informasi mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan agar wajib pajak sadar dan paham dalam menyetor dan melaporkan kewajiban perpajakannya secara rutin mengingat banyaknya aksi penghindaran pajak yang akibatnya dapat mengurangi masuknya dana pada kas negara (Lianty, et al., 2017). Sosialisasi perpajakan digunakan untuk menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajibannya dalam membayar pajak agar pengumpulan pajak dapat efektif dan pertumbuhan penerimaan pajak juga meningkat (Rohmawati et al., 2013).

Penelitian yang dilakukan Wulandari (2015), Boediono et al., (2019) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak maka akan meningkatkan rasa kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar tepat

waktu dan melaporkan dengan benar. Hasil berbeda yang diperoleh dari penelitian Winerungan (2013), Veronica, (2015) dan Auliya (2019) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan berhubungan erat dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan diharapkan akan membuat wajib pajak sadar dan patuh akan peraturan perpajakan. Akan tetapi pengetahuan tentang pajak saja tidak cukup untuk wajib pajak menjadi patuh tapi juga harus diiringi dengan tingkat pemahaman yang tinggi tentang pajak. Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan pahamiannya wajib pajak tentang perpajakan akan membuat sistem *Self Assessment* yang dicanangkan pemerintah akan berhasil (Rohmawati et al., 2013).

Penelitian yang dilakukan Veronica (2015), Lianty et al., (2017) dan Auliya (2019) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Hasil berbeda diperoleh dari penelitian Arifah et al., (2017) dan Dewi (2018) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar

pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus dengan baik dan benar. Pelayanan yang diberikan dengan baik dan petugas pajak cepat tanggap dengan permasalahan yang dimiliki wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak (Widiastuti dan Laksito, 2014).

Penelitian Veronica (2015), Arifah et al., (2017) dan Dewi (2018) yang menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hasil berbeda yang diperoleh dari penelitian Wulandari (2015), Winerungan (2013) yang menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan adalah suatu sikap sadar terhadap fungsi pajak, berupa korelasi komponen kognitif, afektif dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kesadaran perpajakan berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan, dengan cara membayar kewajiban pajaknya secara tepat waktu dan jumlah yang tepat (Tarjo & Sawarjuno, 2005). Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus naik sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun.

Berdasarkan penjelasan di atas ditemukan beberapa hasil penelitian yang berbeda sehingga diketahui adanya suatu *research gap*. Penelitian ini merupakan

replikasi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Wulandari, 2015) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Mediasi. Penulis menggunakan penelitian terdahulu dimaksudkan untuk dijadikan bahan pertimbangan adanya persamaan dan perbedaan di dalam penelitian. Tempat peneliti sebelumnya yaitu di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan tahun 2015, sedangkan penulis melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur tahun 2020 dengan judul **"Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Semarang Timur)"**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah adalah bagaimana meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, sehingga muncul pertanyaan penelitian :

1. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak ?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak ?
4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
5. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

7. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
8. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak ?
9. Apakah kesadaran wajib pajak memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak.
2. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak.
3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak.
4. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak memediasi sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak memediasi pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
9. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak memediasi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Memberikan masukan yang berarti bagi penulis, berkaitan dengan teori yang telah didapat dibangku kuliah dan penerapan dilapangan berdasarkan fakta khususnya yang berkaitan dengan peningkatan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan dalam rangka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan penentuan strategi-strategi selanjutnya yang lebih efektif untuk meningkatkan penerimaan pajak sehingga bisa mempertahankan jumlah wajib pajak dan bila perlu meningkatkan jumlah wajib pajak tersebut.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Penulis**

Untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh penulis dibangku kuliah dan mengembangkan kemampuan serta kreatifitas berpikir serta untuk melakukan penelitian secara ilmiah dan kemudian menyajikan kedalam bentuk laporan yang lebih baik.

#### **b. Bagi Pemerintah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah guna mendorong kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak orang pribadi.

#### **c. Bagi Masyarakat**

Sebagai tambahan informasi bagi masyarakat umum (wajib pajak) akan pentingnya penerimaan pajak bagi pembangunan dan diharapkan masyarakat lebih berpartisipasi secara aktif dalam membayar pajak.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis.

### **BAB II METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mengenai analisis dan pembahasan yang menguraikan tentang gambaran umum KPP Pratama Semarang Timur, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis berdasarkan data statistik yang diperoleh dari hasil pengolahan data.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan pada hasil penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)***

Dalam teori perilaku terencana menjelaskan bahwa perilaku yang dihasilkan oleh individu timbul karena niat untuk berperilaku (Andreas dan Savitri, 2015). Menurut Tiradaa (2013), munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

*Behavioral Beliefs* merupakan suatu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sehingga teori ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak, karena kualitas pelayanan tidak dapat dicapai tanpa adanya kualitas proses dan kompetensi seseorang dalam ketrampilan (Andreas dan Savitri, 2015). Sedangkan pengetahuan pajak terkait dengan bagaimana pemahaman terhadap peraturan dan pemahaman akan adanya sanksi pajak dalam hal keterlambatan dalam memenuhi kewajibannya (Wulandari, 2015).

2. *Normative Beliefs*

*Normative Beliefs* merupakan suatu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Adapun pengertian lainnya adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai harapan-harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Sehingga dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *Normative Beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri

seseorang yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. Teori ini berkaitan dengan sosialisasi pajak, dimana sosialisasi tersebut dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat khususnya untuk wajib pajak (Rohmawati, 2013). Tujuan tersebut diharapkan wajib pajak dapat mengetahui, memahami, dan menyadari pentingnya pajak bagi pembangunan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak (Puspita, 2016).

### 3. *Control Beliefs*

*Control Beliefs* merupakan suatu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung dan menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. Sehingga teori ini berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, wajib pajak yang sadar akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara, sehingga hal tersebut mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat atau patuh dalam membayar pajak (Tiradaa, 2013).

Minat berperilaku (*behavior intention*) ini dipengaruhi oleh control perilaku pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak secara intensif dan norma subjektif wajib pajak merasa bahwa system perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk membayar pajak (Nugroho dan Zulaikha, 2012).

### 2.1.2 Pemahaman Tentang Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan”, disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Definisi versi UU KUP ini hampir sama dengan definisi Rochmat Soemitro yang menyebutkan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Herry, 2010).

Kata-kata “iuran” diganti dengan kata “kontribusi” yang nadanya lebih bersifat positif karena mengandung makna partisipasi masyarakat. Kemudian ada tambahan “bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” yang membuat kata pajak lebih bernilai positif karena untuk tujuan kemakmuran rakyat melalui penyediaan barang dan jasa publik seperti pertahanan, keamanan, pendidikan, kesehatan, jalan raya, dan fasilitas umum lainnya. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### 2.1.3 Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak, sedangkan subjek pajak yaitu segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan (Resmi, 2013). Subjek pajak dikelompokkan berdasar Pasal 2 ayat 1 UU No. 36 Tahun 2008, yaitu terdiri dari subjek pajak orang pribadi yang dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia, subjek pajak warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak, subjek pajak badan dan subjek pajak Bentuk Usaha Tetap (BUT). Objek pajak penghasilan menurut Resmi (2013) adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun (Resmi, 2013).

Dilihat dari mengalirnya tambahan kemampuan ekonomis kepada wajib pajak, penghasilan dapat dikelompokkan menjadi:

1. Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti gaji, honorarium, penghasilan dari praktik dokter, notaris, aktuaris, akuntan, pengacara, dan sebagainya.
2. Penghasilan dari usaha dan kegiatan.
3. Penghasilan dari modal, yang berupa harta gerak ataupun harta tak gerak, seperti bunga, dividen, royalti, sewa, dan keuntungan penjualan harta atau hak yang tidak dipergunakan untuk usaha

4. Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang dan hadiah.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan terbaru atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang dimaksud dengan Wajib Pajak adalah wajib pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Setiap wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Bisa dikatakan NPWP merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang digunakan Wajib Pajak untuk melaporkan penghitungan atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Fungsi pajak yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2006), yaitu:

### 1. Fungsi penerimaan

Fungsi penerimaan (*budgetair*) yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan uang sebanyak banyaknya ke dalam kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

### 2. Fungsi Mengatur

Fungsi Mengatur (*regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial atau ekonomi. Misalnya, tarif pajak progresif dikenakan atas penghasilan, dimaksud agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi dapat memberikan kontribusi membayar pajak yang tinggi pula, sehingga terjadi pemerataan pendapatan.

Pada dasarnya terdapat 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku yaitu *Official Assesment System*, *Self Assesment System* dan *withholding system*. Berdasarkan sistem pemungutan pajak di Indonesia mengikuti *Self Assesment System* yakni :

Sistem yang memberikan kepercayaan, wewenang, tanggung jawab penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Sistem ini mulai diaplikasikan bersamaan dengan reformasi perpajakan pada tahun 1983 setelah terbitnya Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang mulai sejak tanggal 1 Januari 1984 (Herry,2010).

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan secara umum adalah tunduk atau patuh pada suatu aturan yang telah ditetapkan, kepatuhan adalah suatu motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, serta perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi (Dewinta, 2012). Penelitian mengenai kepatuhan pajak dilakukan karena kepatuhan pajak merupakan salah satu permasalahan dibidang perpajakan yang masih dihadapi oleh pemerintah hingga saat ini (Widiastutidan Laksito, 2014).

Kepatuhan pajak adalah masalah paling utama bagi banyak otoritas pajak dan itu bukan tugas yang mudah untuk membujuk wajib pajak untuk memenuhi persyaratan pajak meskipun hukum pajak telah di tegakkan. Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai kesediaan pembayar pajak untuk mematuhi undang-undang pajak untuk mendapatkan keseimbangan ekonomi suatu negara, sehingga dia mengatakan ada dua jenis kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material(Andreas & Savitri, 2015).

Maka peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari bertambahnya jumlah wajib pajak yang membayar, melapor, dan menyampaikan SPT, serta berkurangnya wajib pajak yang mempunyai tunggakan dan mempunyai sanksi baik administrasi maupun pidana (Rohmawatiet al., 2013). Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Puspita, 2016). Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di

Indonesia menganut *Self Assessment*, dimana dalam prosesnya memberikan kepercayaan secara mutlak kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Tiraada, 2013).

### **2.1.5 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi perpajakan adalah upaya pemberitahuan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan, pemahaman, informasi serta bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat khususnya bagi wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan serta tata cara perpajakan melalui metode yang tepat (Rohmawati *et al.*, 2013). Menurut Wulandari (2015) penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak, kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar, hal tersebut dilakukan untuk mencapai tujuan institusi pajak, agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam jurnal Winerungan(2013) disebutkan ada beberapa bentuk strategi sosialisasi perpajakan, yaitu sebagai berikut:

#### **1. Publikasi (*Publication*)**

Merupakan suatu aktivitas publikasi yang dilakukan melalui komunikasi baik dari media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio atau televisi.

#### **2. Kegiatan (*Event*)**

Petugas pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan kegiatan tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan

membayar pajak pada saat kegiatan tertentu. Misalnya dalam olahraga, kegiatan hari libur nasional dan lain sebagainya.

### 3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan disini yaitu dalam arti khusus yang menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga dapat menjadi sarana pemberitahuan yang efektif. Pajak juga dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga dapat menjadi lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

### 4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

### 5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Pencatuman identitas disini yaitu berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditunjuk sebagai sarana pemberitahuan.

### 6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian pendekatan pribadi adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu dalam mensosialisasikan mengenai pajak terhadap masyarakat.

## **2.1.6 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah suatu proses pengubahan sikap dan tata perilaku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Bentuk perubahan tentang pengetahuan pajak untuk masyarakat tersebut dapat melalui

pendidikan formal maupun non formal yang nantinya akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, sehingga mengakibatkan meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Hardiningsih, 2011). Wajib pajak tidak selamanya yang memiliki pengetahuan yang tinggi memiliki kepatuhan pajak yang tinggi pula. Sehingga hal itu berdampak pada kepatuhan membayar pajak. Wajib pajak tersebut akan patuh melaksanakan kewajibannya jika yang bersangkutan mengetahui tentang bagaimana tata cara melaksanakan kewajibannya dalam bidang perpajakan maupun tata cara mendapatkan haknya. Sebaliknya wajib pajak akan menghindar dari kewajibannya jika kurang atau tidak mengetahui tentang bagaimana tata cara perpajakan.

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan**

Menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulaidari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan (Supadmi, 2009). Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien (Hardiningsih, 2011).

Layanan merupakan bentuk perilaku yang ditawarkan dari suatu pihak untuk pihak yang lain, yang mampu memberikan manfaat pada waktu dan kondisi tertentu sehingga pada akhirnya menimbulkan respon balik dari pihak yang

menerima layanan(Widiastuti dan Laksito, 2014).Dari uraian diatas maka pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Fauziati & Syahri, 2015).

### **2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah proses belajar dari pengalaman dan pengamatan, kesadaran juga merupakan dorongan dari dalam diri individu dengan mempertimbangkan pikiran dan perasaan dari kepribadian yang dimiliki seseorang dalam berperilaku (Widiastuti dan Laksito, 2014). Namun menurut Fauziati & Syahri (2015) kesadaran membayar pajak mempunyai arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak.

Kesadaran wajib pajak berhubungan langsung dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran seseorang maka semakin tinggi pula kepatuhannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Kesadaran wajib pajak merupakan perwujudan dari pemahaman wajib pajak bahwa memenuhi kewajiban perpajakan merupakan kontribusi dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan tidak menjadi suatu beban lagi(Setiyani, 2018).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Untuk mengadakan suatu penelitian, maka tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan tujuan untuk memperkuat hasil

penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu juga bertujuan untuk membandingkan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013) dengan judul penelitian Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Bitung, dimana hasil temuannya yaitu sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian diperoleh Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kesadaran WP bisa dijadikan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Veronica(2015) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Hasil penelitiannya yaitu Pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi, sanksi perpajakan berpengaruh

pada kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arifahet al., (2017) dengan judul Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Demak. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Boediono et al., (2018) dengan judul Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi (pada KPP Pratama Semarang Tengah Dua dengan hasil bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Kesadaran WP memediasi pengaruh antara sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Lianty et al., 2017) dengan judul Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bandung Bojonagara, menemukan hasil bahwa Pengetahuan perpajakan sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Sari (2018) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kesadaran

Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelaku UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur), menemukan hasil yaitu Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Secara parsial sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagai variabel intervening kesadaran wajib pajak tidak dapat menjadi mediasi antara sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Setiyani et al., (2018) dengan judul Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap WP OP dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening (pada KPP Pratama di kota Semarang) menemukan hasil Motivasi wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran kepatuhan wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak tidak memediasi pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak memediasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian dari Utami (2018) dengan judul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening ( pada KPP Pratama Surabaya Krembangan) menemukan hasil Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sebaliknya, kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian dan Dewi (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Perkembangan Moral terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Kebumen, menemukan bahwa Pengetahuan perpajakan dan perkembangan moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas layanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Auliya (2019) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (non karyawan) pada KPP Pratama Semarang Timur. Hasil temuannya yaitu pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut ringkasan hasil penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti / Tahun	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Winerungan (2013)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus X<sub>3</sub> : Sanksi Perpajakan</li> </ul>	Sosialisasi Perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.	Wulandari (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan</li> <li>• Variabel Intervening: Kesadaran Wajib Pajak</li> </ul>	<p>Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak bisa dijadikan variabel intervening sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan kesadaran wajib pajak bisa dijadikan variabel intervening kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
3.	Veronica (2015)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Pelayanan Fiskus X<sub>3</sub> : Pengetahuan Pajak X<sub>4</sub> : Persepsi Pengetahuan Korupsi X<sub>5</sub> : Sanksi Perpajakan</li> </ul>	<p>Pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasiperpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</p>
4.	Arifah et al.,(2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Kualitas Pelayanan X<sub>3</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>4</sub> : Sanksi Pepajakan X<sub>5</sub> : Kesadaran Perpajakan</li> </ul>	<p>Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan modernisasi sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

5.	Boediono et al., (2017)	<p>Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan</li> <li>Variabel Mediasi: M : Kesadaran</li> </ul>	<p>Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan dan kesadaran wajib pajak. Kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan WP. Kesadaran WP memediasi pengaruh antara sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
6.	Lianty et al., (2017)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>2</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus</li> </ul>	<p>Pengetahuan perpajakan sosialisasi perpajakan, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
7.	Sari (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan</li> <li>• Variabel Intervening: Kesadaran Wajib Pajak</li> </ul>	<p>Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Secara parsial sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebagai variabel intervening kesadaran wajib pajak tidak dapat menjadi mediasi antara sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
8.	Setiyani et al., (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Motivasi Wajib Pajak X<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan</li> </ul>	<p>Motivasi wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran kepatuhan wajib pajak. Kesadaran Wajib Pajak tidak memediasi pengaruh Motivasi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak memediasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang</p>

			Pribadi.
9.	Utami (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan</li> <li>• Variabel Intervening: Kesadaran Wajib Pajak</li> </ul>	Sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, kesadaran wajib pajak tidak memiliki peran mediasi dalam hubungan antara sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
10.	Dewi (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan X<sub>2</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>3</sub> : Sanksi Pajak X<sub>4</sub> : Tingkat Perkembangan Moral</li> </ul>	Pengetahuan perpajakan dan perkembangan moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan kualitas layanan dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
11.	Auliya (2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel Dependen: Y : Kepatuhan Wajib Pajak</li> <li>• Variabel Independen: X<sub>1</sub> : Pengetahuan Perpajakan X<sub>2</sub> : Sosialisasi Perpajakan X<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus</li> </ul>	Pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

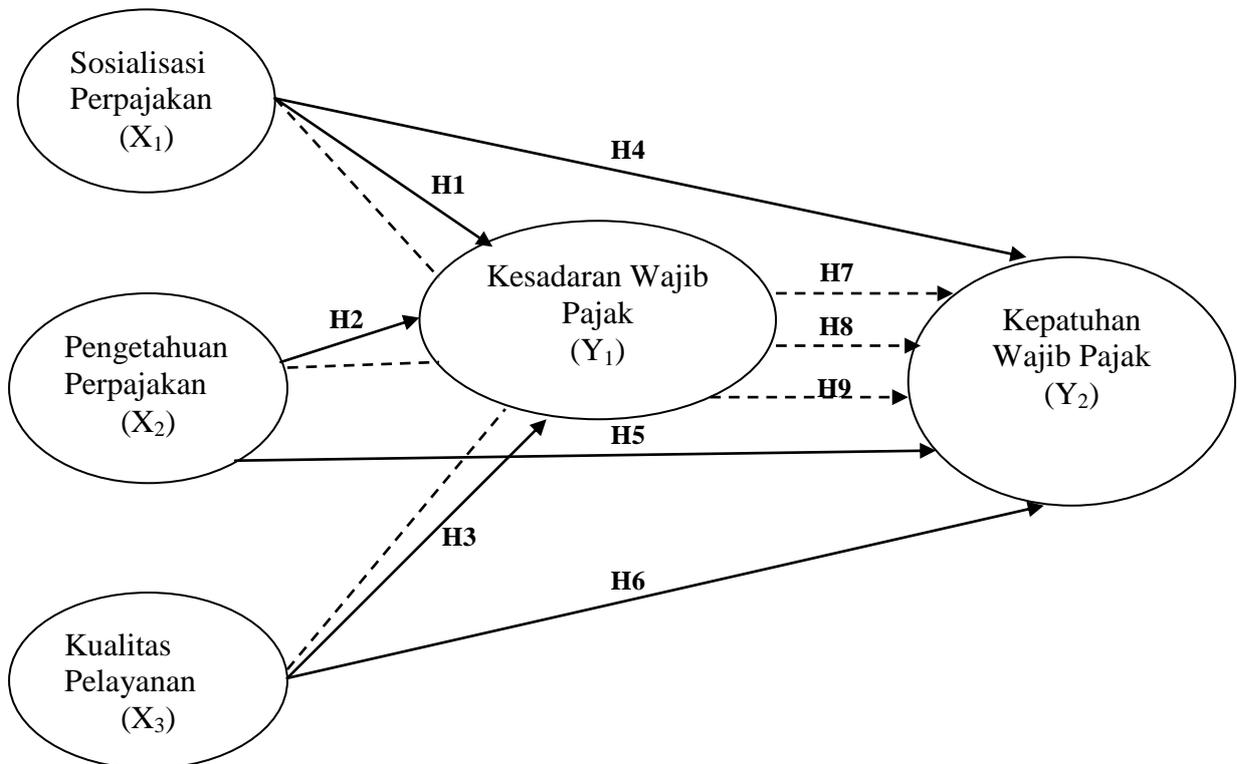
Sumber : Data yang diolah, 2020

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan hasil dari abstraksi dan sintesis teori dari kajian pustaka yang dikaitkan dengan masalah yang dihadapi. Pembentukan kerangka berpikir bertujuan untuk menjawab dan memecahkan persoalan penelitian, yaitu penyusunan hipotesis penelitian yang merupakan dugaan sementara. Wajib pajak akan berperilaku patuh terhadap kewajiban pajaknya apabila wajib pajak memperoleh sosialisasi tentang perpajakan, memiliki pengetahuan pajak yang memadai, adanya aparat pajak yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak, serta adanya kesadaran dalam diri wajib pajak agar mau memenuhi kewajiban pajaknya tanpa adanya paksaan.

Penelitian ini akan menguji pengaruh sosialisasi perpajakan ( $X_1$ ), pengetahuan perpajakan ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ), terhadap kepatuhan wajib pajak ( $Y_2$ ) dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel mediasi ( $Y_1$ ). Dari penjabaran di atas serta teori yang telah dikemukakan, maka gambaran kerangka berpikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah, 2020

## 2.4 Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dari wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan dan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang telah mengikuti sosialisasi perpajakan dan memahami isi dari sosialisasi yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak yang dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak serta menumbuhkan kesadaran wajib pajak tentang kewajiban seorang wajib pajak (Wulandari, 2015).

Menurut Wulandari (2015), Sari (2018) dan Boediono et al., (2018) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak**

#### **2.4.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat (Sari, 2018). Sehingga menurut Budhiartama & Jati (2016) seseorang yang mempunyai pendidikan tentang pajak akan mempunyai pengetahuan tentang perpajakan yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak akan meningkat.

Menurut Setiyani et al., (2018) dan Utami (2018) menemukan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak**

### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kesadaran Wajib Pajak**

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Sehingga pengertian kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Hardiningsih, 2011).

Hal tersebut didukung oleh penelitian dari Wulandari (2015) dan Utami (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran. Dari uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak**

### **2.4.4 Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sebab sosialisasi perpajakan nantinya dapat memberikan wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan. Sehingga sosialisasi tersebut diharapkan dapat memberikan dampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak itu sendiri (Rohmawati et al., 2013).

Penelitian dari Wulandari (2015) dan Boediono et al., (2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.4.5 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya (*perceived control behavior*) dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan

dan pemahaman wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat (Nugroho & Zulaikha, 2012). Menurut Auliya (2019) mengatakan bahwa adanya pemahaman tentang pengetahuan pajak membuat wajib pajak mampu menciptakan kesadaran betapa pentingnya membayar pajak dan hal tersebut akan menimbulkan sikap patuh seseorang wajib pajak dalam melakukan kewajibannya.

Penelitian dari Veronica et al., (2015), Lianty et al., (2017) dan Auliya (2019) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus adalah cara petugas seorang pajak dalam menyiapkan keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk melakukan perpajakannya. Suatu pelayanan yang terbaik merupakan salah satu dari sikap yang harus dimiliki oleh petugas pajak. Pelayanan fiskus selama ini mempunyai peran terhadap kewajiban

dalam membayar pajak dan sangat dibutuhkan peranan yang lebih besar daripada sekedar memeriksa. Demi meningkatkan keinginan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, maka fiskus harus menyediakan pelayanan yang baik pada wajib pajak. Secara konsisten wajib pajak mengalami peningkatan kepatuhan bila terdapat pelayanan yang baik oleh aparat perpajakan (Lianty et al., 2017).

Penelitian Veronica et al.,(2015),Arifah et al., (2017) dan Dewi (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H6: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.4.7 Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh petugas pajak merupakan salah satu cara yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dan menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh (Wulandari, 2015). Sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh kantor pajak merupakan salah satu cara yang efektif untuk menjangkau wajib pajak baru ataupun lama. Sosialisasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak serta menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh (Sari, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Boediono et al., (2018) mengatakan bahwa kesadaran dapat memediasi antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib

pajak. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H7: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi antarasosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.4.8 Kesadaran Wajib Pajak memediasi antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan menambah pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan yang ada, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pemahaman peraturan perpajakan yang telah digunakan. Jika wajib sering mengikuti pelatihan atau sosialisasi yang diberikan oleh petugas pajak maka akan meningkatnya pengetahuan perpajakan. Sehingga meningkatnya pula tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi pajaknya (Rohmawati et al., 2013).

Penelitian yang dilakukan oleh Setiyani, (2018) mengatakan bahwa kesadaran dapat memediasi pengetahuan pajak secara bersama terhadap kepatuhan pajak. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H8: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **2.4.9 Kesadaran Wajib Pajak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Winerungan, 2013). Sehingga adanya pelayanan bersifat

prima atau pelayanan yang baik yang diberikan oleh fiskus kepada Wajib Pajak dapat mencapai tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus maka wajib pajak cenderung akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, (2015) mengatakan bahwa kesadaran dapat memediasi kualitas pelayanan, artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui kesadaran. Dari penelitian yang dilakukan tersebut, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H9: Kesadaran wajib pajak dapat memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib pajak**



**HALAMAN INI TIDAK TERSEDIA**  
**BAB III DAN BAB IV**  
**DAPAT DIAKSES MELALUI**  
**UPT PERPUSTAKAAN UNWAHAS**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,13 dengan p-value sebesar 0,09 ( $0,09 < 0,05$ ).
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kesadaran wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,26 dengan p-value sebesar 0,0001 ( $0,0001 < 0,05$ ).
3. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kesadaran wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,11 dengan p-value sebesar 0,13 ( $0,13 > 0,05$ ).
4. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,04 dengan p-value sebesar 0,36 ( $0,36 > 0,10$ ).
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP

- Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar sebesar 0,21 dengan p-value sebesar 0,01 ( $0,01 < 0,10$ ).
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar sebesar 0,30 dengan p-value sebesar 0,0001 ( $0,0001 < 0,10$ ).
  7. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan pengaruh sosialisasi perpajakan (X1) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) dengan kesadaran wajib pajak (Y1) sebagai variabel mediasi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,052 dengan p-value 0,229 ( $0,229 > 0,10$ ).
  8. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan pengaruh pengetahuan perpajakan (X2) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) dengan kesadaran wajib pajak (Y1) sebagai variabel mediasi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,105 dengan p-value 0,065 ( $0,065 < 0,10$ ). Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepatuhan wajib pajak (Y2) dengan kesadaran wajib pajak (Y1) sebagai variabel mediasi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Timur. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,044 dengan p-value 0,265 ( $0,265 > 0,10$ ).

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner yang berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis, dan kebanyakan responden adalah bapak-bapak maupun ibu-ibu sehingga harus dengan menjelaskan secara satu persatu dari item pertanyaan.
2. Pengisian kuesioner ada kemungkinan jawaban tersebut tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hal ini bisa terjadi ketika responden tidak fokus saat menjawab kuesioner, karena terdapat beberapa responden pada saat mengisi kuesioner sedang melakukan aktivitas lain secara bersamaan dan ada juga yang terburu-buru saat mengisi kuesioner.
3. Penelitian ini hanya membahas secara statistik dan belum membahas dari segi aspek manajerial.

## 5.3 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel sosialisasi perpajakan, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Semarang Timur adalah informasi yang disampaikan tentang peraturan pajak terbaru sebaiknya menggunakan pendekatan secara langsung kepada wajib pajak dengan memberikan undangan sosialisasi. Sementara dengan sosialisasi melalui media cetak dan elektronik perlu mempertimbangkan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta penyampaian tata cara perpajakan

ditampilkan secara lengkap, sehingga wajib pajak dapat memahami peraturan pajak terbaru dan dapat menentukan sikapnya dengan tepat..

2. Pada variabel pengetahuan perpajakan, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Semarang Timur adalah perlu pemberian informasi secara runtut tentang tata cara perpajakan dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak sampai dengan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Selain itu sebaiknya wajib pajak perlu memperluas pengetahuannya dengan mengikuti sosialisasi atau pendidikan non formal perpajakan.
3. Pada variabel kualitas pelayanan, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Semarang Timur adalah sebaiknya ditingkatkan lagi pelayanan agar wajib pajak yang membayar merasa nyaman dengan pelayanannya.
4. Pada variabel kesadaran wajib pajak, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Semarang Timur adalah dengan menanamkan fungsi pajak bagi masyarakat, sehingga masyarakat khususnya wajib pajak sadar bahwa pajak yang dibayarkan untuk kepentingan bersama yang sudah terwujud dengan berbagai pembangunan fasilitas umum dan infrastruktur, selain itu dalam penghitungan jumlah pajak terutang perlu dipermudah dan diperjelas.
5. Pada variabel kepatuhan wajib pajak, saran yang diberikan kepada KPP Pratama Semarang Timur adalah dengan mengingatkan tanggal jatuh tempo pembayaran pajak dan pelaporan SPT kepada seluruh wajib pajak melalui media cetak seperti pemasangan billboard atau media elektronik seperti iklan.
6. Bagi penelitian selanjutnya akan lebih baik lagi jika memperluas sampel penelitian, seperti tidak hanya wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Timur saja, namun dapat diperluas wilayah penelitian sehingga menambah sebuah penelitian yang lebih baik dan hasilnya dapat digeneralisir serta menambahkan jumlah variabel independen yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti keadilan perpajakan, sistem administrasi perpajakan, tingkat ekonomi, dan biaya kepatuhan pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andinata, M. C. (2015). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Rungkut di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 4 No.2* (2015).
- Arifah, Andini, R., & Raharjo, K. (2017). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016). *Ekonomi – Akuntansi 2017*, 1–16.
- Auliya, Firlyatul, I. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak OP (non karyawan) pada KPP Pratama Semarang Timur
- Budhiartama, I., & Jati, I. (2016). Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan. *E-Jurnal Akuntansi*, 15(2), 1510–1535.
- Boediono, G. T., Sitawati, R., & Harjanto, S. (2018). Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 22–37.
- Dewi, R, K. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Tingkat Perkembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*, 1.
- Dewinta, Rinta, M. (2012). Pengaruh Persepsi Pelaksanaan Sensus Pajak Nasional dan Kesadaran Perpajakan Terhadap KEPATUHAN WAJIB Pajak di Lingkungan Kantor Wilayah Dierktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Dewi, Ratna, K. (2018). Pengaruh Kualita Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Perkembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- Fauziati, P., & Syahri, A. (2016). Pengaruh Efektifitas Sistem Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening. *Akuntabilitas*, 8(1), 47–60. <https://doi.org/10.15408/akt.v8i1.2761>
- Hardiningsih, P. (2011). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak. *Dinamika Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 126–142. <https://doi.org/ISSN: 1979-4878>
- Herriyanto, Marisa, & Agus Hariyanto Toly. (2013). Pengaruh Kesadaran Wajib

Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. *Jurnal Universitas Kristen Prtra* Vol. 1 No. 1 Hal. 450-462

- Istiqomah, I. (2017). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Berkaitan Dengan Adanya Kebijakan Penghapusan Sanksi Pajak. *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 6(1), 81–92. <https://doi.org/10.21831/nominal.v6i1.14334>
- Jessica Novia Susanto. (2013). Pengaruh persepsi pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak, dan persepsi pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–17.
- Lianty, R. A. M., Hapsari, D. wahjoe, & Kurnia. (2017). Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer (JRAK)*, 9(2), 55–65.
- Murti, H., Sondakh, J., & Sabijono, H. (2014). Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 389–398.
- Nugroho, A. A. (2016). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada KPP Semarang Candi).” *Journal Of Accounting* 2 (2): 1–13.
- Nugroho, Rahman, Adi. & Zulaikha. (2012). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas Yang Terdaftar Di KPP Pratama Semarang Tengah Satu). Fakultas Ekonomikadan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Puspita, Erna. (2016). *Jurnal Akuntansi dan Ekonomi FE. UN PGRI Kediri. Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 1(1), 1–8.
- Rohmawati, L. d. (2013 ). Pengaruh sosialisasi dan pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas pada KPP Pratama Gresik Utara). Supadmi, Niluh. (2009). Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 1–14.
- Suryadi. 2006. “Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Hubungannya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Survei di Wilayah Jawa Timur”. *Jurnal Keuangan Publik*, Vol 4 No. 1 Hal. 105-121.

- Savitri, E.& Andreas (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(September), 163–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.024>
- Setiyani, N. M., Rita Andini, & Abrar Oemar. (2018). Pengaruh Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang). *Journal Of Accounting*, 1–18.
- Sari, I. K. (2018). *PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KESADARAN WAJIB PAJAK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING* (Studi pada Pelaku UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur)
- Tarjo. &Sawarjuno. ( 2005). Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Pentingnya membayar Pajak, Rekayasa Akuntansi dan Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*. Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Gama, Voume 3, Nomor 2, Malang. Tiraada, T. (2013). Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Emba*, 1(3), 999–1008. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Veronica, Aldeya. (2019). PENGARUH SOSIALISASI PERPAJAKAN, PELAYANAN FISKUS, PENGETAHUAN PAJAK, PERSEPSI PENGETAHUAN KORUPSI, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI ( WPOP ) PADA KPP PRATAMA SENAPELAN PEKANBARU. *Jom. FEKON Vol. 2 No. 2 Oktober 2015*
- Widodo, Widi. (2010). “Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak. Alfabeta”. Bandung.
- Winerungan, O. L. (2013). Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 960–970.
- Widiastuti, R., dan Laksito, H. (2014). FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (P-2) (Studi pada WPOP di Kabupaten Klaten). *FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (P-2) (Studi Pada WPOP Di Kabupaten Klaten)*, 3(2), 985–999.
- Wulandari, Tuti. (2015). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 2(2).

Chandrarin, Grahita. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Purwono, Herry. (2010). *Dasar-Dasar Perpajakan dan Akuntansi Pajak*. Jakarta: Erlangga.

Latan. dan Ghozali. (2016) *Partial Least Square Konsep, Metode, dan Aplikasi Menggunakan Program WarpPLS 5.0. Edisi 3. Universitas Diponegoro Semarang*.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi

Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori dan Kasus. Edisi 7*. Jakarta: Salemba Empat.

Siahaan, M. P. (2010). *"Hukum Pajak Elementer"*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[www.solopos.com](http://www.solopos.com) di akses pada 2 November 2019

[www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id) diakses pada 10 November 2019.