

## PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, PELAYANAN FISKUS DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI UMKM DI CAKUNG, JAKARTA TIMUR

Fajar Bagus Nur Raharjo<sup>1</sup>, Rizka Indri Arfianti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

Corresponding Author: Email: selindaagustinee@gmail.com

<sup>2</sup>Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Indonesia.

Email: leonard.pangaribuan@kwikkiangie.ac.id

### Article Info

#### Keywords:

Tax incentive;  
Tax rates;  
Taxpayer awareness;  
Tax sanctions;  
Taxpayer compliance.

#### Citation:

Agustine, S., & Pangaribuan, L. (2022). PENGARUH INSENTIF PAJAK, TARIF PAJAK, KESADARAN WAJIB PAJAK DAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI USAHAWAN SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 DI TAMBORA. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 61–74

#### DOI:

<https://doi.org/10.46806/ja.v11i1.877>

#### URL:

[jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/article/view/877](http://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JA/article/view/877)

### Abstract

Tax revenue is one source of funds that can be used to finance national development. With so many people running this MSME business, apart from being profitable for the MSME owners themselves, it can also be profitable for other people, namely by opening up job opportunities for other people. The aim of this research is to determine the influence of tax knowledge, tax authorities services, and tax sanctions on taxpayer compliance. This research is quantitative research and the data obtained is the result of distributing questionnaires in May - June 2023. Then it will be tested using descriptive analysis, classical assumption testing, multiple linear regression and hypothesis testing using IBM SPSS Ver.21. The results of the t test in this study obtained a sig value. 0.006 for the tax knowledge variable ( $X_1$ ), sig value. 0.179 for the fiscal service variable ( $X_2$ ), sig value. 0.000 and the tax penalty variable ( $X_3$ ). The conclusion obtained from the results of this research is that tax services do not have a positive effect and tax knowledge and tax sanctions have a positive effect on the mandatory compliance of individual MSMEs.

### 1. Pendahuluan

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan. Masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, kepatuhan wajib pajak sangat dijunjung tinggi karena pada dasarnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) ataupun instansi pemerintah akan selalu memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang melakukan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Pemberian penghargaan kepada wajib pajak ini dilakukan oleh DJP atau pemerintah guna untuk mendorong dan meningkatkan penerimaan negara khususnya di sektor perpajakan.



Hal ini pun menjadi tujuan dari DJP dan pemerintah untuk mengapresiasi wajib pajak orang pribadi maupun badan untuk segala keikutsertaan dalam mencapai target penerimaan pajak demi kemajuan ekonomi di wilayah Indonesia. Namun, selain itu penghargaan tersebut juga akan diberikan atas dasar pertimbangan dalam kepatuhan perpajakan setiap wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada. Seperti yang sudah kita ketahui bahwa keberhasilan dalam pelaksanaan perpajakan pastinya didukung dengan adanya kepatuhan setiap wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Di Indonesia sendiri yang memang menerapkan sistem self assessment yaitu dimana aspek terpenting yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah kewajiban perpajakan itu sendiri, maka dari itu setiap wajib pajak mempunyai tanggung jawab sendiri untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dalam pembayaran ataupun pelaporan secara akurat dan tepat waktu.

Berbicara tentang UMKM pasti sudah tidak asing lagi di telinga kita, UMKM yang merupakan singkatan dari Usaha Kecil, Mikro dan Menengah ini sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat di masa sekarang. UMKM telah menyebar di seluruh penjuru negeri, mulai dari Sabang hingga Merauke. Dengan banyaknya masyarakat yang menjalankan bisnis UMKM ini, selain menguntungkan bagi pemilik UMKM sendiri juga dapat menguntungkan bagi orang lain yaitu dengan dibukanya lapangan pekerjaan bagi orang lain. Selain itu, dengan hadirnya UMKM diharapkan perekonomian Negara juga dapat mengalami peningkatan. Tetapi tidak semua pelaku UMKM tersebut paham tentang perpajakan. Padahal pajak merupakan penyumbang penerimaan negara terbesar di Indonesia yaitu dengan persentase sebesar 80%. Dengan persentase sebesar itu, sangat disayangkan apabila mayoritas pelaku UMKM masih kurang paham terkait dengan pajak ataupun tidak pernah memenuhi kewajiban perpajakannya.

Tidak hanya di Indonesia, kepatuhan perpajakan juga menjadi aspek terpenting dalam perpajakan di semua negara baik pada negara maju maupun negara berkembang sekalipun. Karena jika setiap wajib pajak tidak melakukan kewajiban perpajakannya atau tidak patuh untuk menaati setiap peraturan perpajakan yang ada, maka pasti akan memunculkan keinginan wajib pajak untuk melakukan setiap tindakan-tindakan yang akan menyebabkan berkurang dan menurunnya penerimaan pajak negara yaitu seperti melakukan tindakan penghindaran, pengelakan,serta penyelundupan. Setidaknya terdapat 4 indikator terjadinya kepatuhan perpajakan, yaitu diantaranya adanya kepatuhan wajib pajak untuk mendaftarkan dirinya sebagai WP, adanya kepatuhan wajib pajak dalam melakukan penyeteroran kembali SPT secara tepat waktu, dan adanya kepatuhan wajib pajak dalam menghitung dan melakukan pembayaran pajak terutangnya atas penghasilan yang diterima, serta adanya kepatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak (STP/SKP) sebelum adanya jatuh tempo.

Pandemi Covid-19 membuat pemerintah harus bekerja keras agar ekonomi tetap berjalan di tengah mobilitas yang harus dibatasi. Aktivitas ekonomi yang tidak sepenuhnya berjalan, membuat penerimaan pajak di masa pandemi ikut terperosok. Sebelum adanya pandemi saja, Indonesia masih belum mampu mencapai maksimum target penerimaan pajak, padahal berbagai kebijakan dan fasilitas pemerintah diklaim sudah ditingkatkan. Di tengah pandemi Covid-19 sekarang ini yang belum dapat dipastikan kapan akan berakhir tentu mempengaruhi realisasi penerimaan pajak. Terbukti terjadi di sepanjang tahun lalu tatkala pandemi Covid-19 mulai masuk ke Indonesia. Penerimaan pajak pada 2020 anjlok cukup dalam. Pandemi virus corona (Coronavirus Disease-2019/Covid-19) yang membuat ekonomi mati suri membuat setoran pajak amblas.

Total penerimaan pajak 2020 tercatat Rp 1.070 triliun. Angka ini adalah 89,3% dari target yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden (Perpres) No 72/2020 sebesar Rp 1.198,8 triliun. Dibandingkan dengan realisasi 2019, ada penurunan 19,7%. jika dibedah, lebih rinci lagi, penerimaan negara setiap bulan di tahun 2020 silam selalu menurun. Misalnya penerimaan negara pada Januari-Maret 2020, penerimaan pajak hanya mencapai Rp 241,61 triliun atau hanya 14,71% dari target APBN 2020 yang sebesar Rp 1.642,57 triliun. Penurunannya mulai lebih kecil dibandingkan bulan sebelumnya yang sebesar 5%. Kemudian penerimaan pajak hingga akhir April 2020, tercatat turun 3,1% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Realisasinya senilai Rp 376,7 triliun atau 30% dari target APBN 2020 yang sudah diubah menjadi Rp 1.254,1 triliun. Realisasi penerimaan pajak hingga akhir Mei 2020 masih tercatat turun 10,8% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Penurunan tersebut tercatat makin dalam dibandingkan dengan akhir bulan sebelumnya 3,1%.

Realisasi penerimaan pajak hingga akhir Mei 2020 senilai Rp 444,6 triliun atau 35,4% terhadap target APBN 2020 yang sudah diubah sesuai Perpres No. 54 /2020 senilai Rp1.254,1 triliun. Adapun realisasi

## Perpajakan

p-ISSN : 2089-7219

e-ISSN : 2477-4782

penerimaan pajak hingga akhir Juni 2020 senilai Rp 531,7 triliun atau 44,4% terhadap target APBN 2020 yang sudah diubah sesuai Perpres No. 72/2020 senilai Rp1.198,8 triliun. Berdasarkan data Kementerian Keuangan (Kemenkeu) sepanjang semester I-2020 penerimaan pajak mencapai Rp 531,8 triliun, terkoreksi 12% year on year (yoy) di mana pada periode sama tahun lalu sebesar Rp 604,3 triliun. Bila dibedah, setiap bulannya pada Januari-Juni 2020, penerimaan pajak tidak pernah tumbuh. Pada Juni lalu misalnya, pendapatan pajak hanya terealisasi Rp 87,2 triliun. Angka tersebut kontraksi 0,17% yoy atau lebih rendah dari pada Juni tahun lalu sebesar Rp 105,8 triliun.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan adalah pengetahuan wajib pajak tentang tata cara melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Mardiasmo (2009:1) pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hendrico (2011) dan Ariyanto et al (2020) menunjukkan pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Markhumah (2019), Putri (2017) dalam Amelia Sandra (2022), Dewi & Merkusyawati (2017) dalam Amelia Sandra (2022) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Salah satu cara untuk mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak sehingga fiskus (aparatus pajak) haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sehingga akan membangun image positif dan wajib pajak pun tidak jera berhubungan dengan fiskus. Hal ini didukung oleh penelitian Jatmiko (2006) dan Arum (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan dan semakin cepatnya respon atas masalah yang dihadapi wajib pajak maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Rustiyarningsih (2011) menemukan kesimpulan yang berbeda dimana variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan kurangnya penyuluhan.

Faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak. Dalam pengertian pajak, dikatakan bahwa pajak memiliki sifat yang memaksa berdasarkan undang-undang, maka ada konsekuensi hukum apabila tidak taat atau patuh terhadap undang-undang tersebut. Konsekuensi hukum ini adalah pengenaan sanksi yang dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Mardiasmo (2016:62) baik tentang arti pentingnya membayar pajak sehingga wajib pajak tidak lagi beranggapan bahwa pajak merupakan beban dan tentu tidak merasa dirugikan dengan adanya pemungutan pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Utami (2013), Pertiwi (2014), Felicia & Erawati (2017) dalam Amelia Sandra (2022) variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Saraswati et al (2018) dalam Mulyani (2021), Maghfiroh & Fajarwati (2016) dalam Amelia Sandra (2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemberian sanksi yang memberatkan kepada wajib pajak bertujuan dengan harapan dapat memberikan peringatan sehingga terciptanya kepatuhan wajib pajak..

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memotivasi pembaca khususnya yang merupakan usahawan/pengusaha untuk sadar akan kewajibannya sehingga dapat berkontribusi dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### 1.1 Teori Atribusi

Menurut Dewi & Merkusiwati (2017) dalam Amelia Sandra (2022) atribusi merupakan proses dilakukan untuk mencari sebuah jawaban atau pertanyaan mengapa atau apa sebabnya atas perilaku orang lain atau pun diri sendiri. Proses atribusi ini sangat berguna dalam membantu pemahaman kita akan penyebab perilaku dan merupakan mediator penting bagi reaksi kita terhadap dunia sosial.

Atribusi merupakan suatu proses penilaian tentang penyebab, yang dilakukan setiap hari terhadap berbagai peristiwa, dengan atau tanpa disadari.

Teori atribusi memiliki relevansi dengan topik penelitian ini dikarenakan, kepatuhan Wajib Pajak dan pengetahuan pajak dinilai sebagai perilaku yang muncul dari diri Wajib Pajak itu sendiri. Kemudian pelayanan fiskus dan sanksi pajak yang ditetapkan oleh Pemerintah dapat dikategorikan sebagai faktor eksternal karena tidak berada dibawah kendali Wajib Pajak.

### 1.2 Pajak

Menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1, 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.

### 1.3 Wajib Pajak

Menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

### 1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2020:193), Mulyani (2019) mengungkapkan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

### 1.5 Pengetahuan pajak

Menurut Mardiasmo (2009:1) pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

### 1.6 Pelayanan fiskus

Menurut Jatmiko (2006) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan. Menurut Rahman (2011) pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak.

### 1.7 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

### 1.8 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur

Pengetahuan pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Menurut Mardiasmo (2009:1) pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Pengetahuan pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

**Perpajakan**

p-ISSN : 2089-7219

e-ISSN : 2477-4782

pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh: Hendrico (2011) dan Ariyanto et al., (2020) menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>1</sub> Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur.

**1.9 Pengaruh pelayanan fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur**

Menurut Jatmiko (2006) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan. Menurut Rahman (2011) pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak, sehingga fiskus (aparat pajak) haruslah orang yang dianggap berkompeten dalam bidang perpajakan, dan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sehingga akan membangun image positif dan wajib pajak pun tidak jera berhubungan dengan fiskus. Pelayanan fiskus juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh: Jatmiko (2006) dan Arum (2012) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan dan semakin cepatnya respon atas masalah yang dihadapi wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> Tarif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur.

**1.10 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur**

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan.

Pembayaran atau penyeteroran yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau penyeteroran pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar dua persen per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu (1) bulan. Dengan adanya sanksi – sanksi tersebut diharapkan adanya kesadaran dari wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh: Utami (2013) variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertiwi (2014) variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Felicia & Erawati (2017) dalam Amelia Sandra (2022) variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan lebih dominan dibandingkan variabel lain.

H<sub>3</sub> Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur.

**2. Metode Penelitian**

**2.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (UMKM) yang mempunyai NPWP, omzet kurang dari Rp 4,8 Miliar selama 1 tahun dan berlokasi di Cakung, Jakarta Timur. Data – data yang diperoleh merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada bulan Mei - Juni 2023.

**2.2 Variabel Penelitian**

**2.2.1 Variabel Dependen**

Secara umum Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari Wajib Pajak.

1. Dilarang menyalin, mengutip, atau menjiplak seluruh atau sebagian dari isi tulisan ini tanpa izin IBIKKG.  
a. Pengutipan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Rahayu (2020:193), Mulyani (2019) mengungkapkan bahwa konsistensi pungutan adalah aktivitas warga negara dalam memenuhi komitmen pengeluarannya sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman serta pedoman pelaksanaan tugas yang berlaku di suatu negara.

Menurut Rahayu (2010:138) dalam As'ari (2018) indikator Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut:

- a. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri ke kantor pajak.
- b. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu.
- c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.
- d. Kepatuhan dalam membayar tunggakan.

### 2.2.2 Variabel Independen

a. **Pengetahuan Pajak:** Indikator yang digunakan untuk variabel Pengetahuan Pajak menurut Lovihan (2014) dalam As'ari (2018) indikator pengetahuan pajak sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- 2) Pengetahuan mengenai fungsi pajak.
- 3) Pengetahuan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.

b. **Pelayanan Fiskus:** Indikator yang digunakan untuk variabel Pelayanan Fiskus menurut Kotler & Keller (2010) indikator Pelayanan Fiskus sebagai berikut:

- 1) Keandalan
- 2) Daya tanggap
- 3) Jaminan
- 4) Empati
- 5) Bukti langsung

c. **Sanksi Pajak:** Indikator yang digunakan untuk variabel Sanksi Pajak menurut Mardiasmo (2006:39) dalam As'ari (2018) indikator Sanksi Pajak sebagai berikut:

- 1) Pelanggaran peraturan perpajakan mengakibatkan sanksi pajak yang berat.
- 2) Salah satu saran untuk edukasi wajib pajak adalah dengan memberlakukan sanksi perpajakan yang berat.
- 3) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

### 2.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (kuesioner) yang ditujukan kepada responden dikenal dengan istilah kuesioner. hasil tanggapan responden terhadap kuesioner atau jawaban mereka. Selanjutnya, untuk dipecah secara kuantitatif, tanggapan diberi skor berdasarkan skala bentangan yang menggunakan strategi Likert. Ada kisaran 1 sampai 5 pada skala Likert. Namun interval yang digunakan dalam penelitian ini hanya 1-5. Untuk menghindari responden memilih jawaban yang mendekati median maka nilai median dihilangkan. Skor tertinggi diberikan untuk jawaban yang mendukung pertanyaan atau pernyataan.

### 2.2.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*, artinya setiap elemen atau anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sedangkan teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel non-probabilitas berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yaitu Wajib Pajak orang pribadi pengusaha di Cakung, Jakarta Timur dengan peredaran bruto tahunan kurang dari 4,8 miliar yang telah memiliki NPWP digunakan sebagai kriteria.

Menggunakan ukuran sampel 30 untuk ukuran sampel. Hal ini dilakukan dengan hati-hati karena ukuran ini telah lama dianggap optimal dan akurat dalam menggambarkan ukuran populasi. Menurut Roscoe dalam Raihan (2016:86), jumlah sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang akan dianalisis diperlukan untuk penelitian analisis regresi berganda. Penelitian ini memiliki lima variabel, sehingga

minimal ukuran sampel keseluruhan adalah  $10 \times 3 = 30$ .

### 2.2.5 Analisis Model Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018:96), analisis regresi selain untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Model persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Kepatuhan Wajib Pajak

X1 = Insentif Pajak

X2 = Tarif Pajak

X3 = Kesadaran Wajib Pajak

X4 = Sanksi Pajak

e = Error

$\alpha$  = Bilangan konstanta

## 3 Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran suatu data dari nilai rata – rata (*mean*), maksimum, minimum dan standar deviasi dengan menggunakan *software* IBM SPSS ver.21. Berikut hasil analisis statistik deskriptif :

Tabel 1: Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Wajib Pajak	100	33	55	41,63	3,826
Insentif Pajak	100	20	40	31,17	4,163
Tarif Pajak	100	20	50	37,43	5,443
Sanksi Pajak	100	24	40	31,12	3,204

Sumber : Output SPSS

### 3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ). Dengan asumsi jika r hitung lebih besar dari r tabel (0,361) dan berkorelasi positif maka butir pernyataan tersebut dinilai valid. Berikut adalah hasil uji validitas :

Tabel 2: Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	KEP1	0,712	0,361	VALID
	KEP2	0,504	0,361	VALID
	KEP3	0,595	0,361	VALID
	KEP4	0,718	0,361	VALID
	KEP5	0,426	0,361	VALID
	KEP6	0,545	0,361	VALID
	KEP7	0,451	0,361	VALID
	KEP8	0,444	0,361	VALID
	KEP9	0,492	0,361	VALID
	KEP10	0,581	0,361	VALID
	KEP11	0,374	0,361	VALID
Pengetahuan Pajak (X1)	PP1	0,586	0,361	VALID
	PP2	0,440	0,361	VALID



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis atau penulisan kritikan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, atau penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	PP3	0,607	0,361	VALID		
		PP4	0,613	0,361	VALID		
		PP5	0,811	0,361	VALID		
		PP6	0,840	0,361	VALID		
		PP7	0,585	0,361	VALID		
		PP8	0,688	0,361	VALID		
		Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Pelayanan Fiskus (X2)	PF1	0,619	0,361	VALID
				PF2	0,429	0,361	VALID
				PF3	0,633	0,361	VALID
				PF4	0,611	0,361	VALID
PF5	0,535			0,361	VALID		
PF6	0,740			0,361	VALID		
PF7	0,668			0,361	VALID		
PF8	0,729			0,361	VALID		
PF9	0,653			0,361	VALID		
PF10	0,573			0,361	VALID		
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Sanksi Pajak (X3)	SP1	0,559	0,361	VALID		
		SP2	0,668	0,361	VALID		
		SP3	0,602	0,361	VALID		
		SP4	0,543	0,361	VALID		
		SP5	0,696	0,361	VALID		
		SP6	0,514	0,361	VALID		
		SP7	0,734	0,361	VALID		
		SP8	0,592	0,361	VALID		

Sumber : Output SPSS

Hasil uji validitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada didalam kuesioner penelitian mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan tersebut dinilai valid.

### 3.3 Uji Reliabilitas

Tabel 3: Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	0,743	Reliabel
Pengetahuan Pajak (X1)	0,807	Reliabel
Pelayanan Fiskus (X2)	0,824	Reliabel
Sanksi Pajak (X3)	0,759	Reliabel

Sumber : Output SPSS

Hasil uji reliabilitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

### 3.4 Uji Asumsi Klasik

#### 3.4.1 Uji Normalitas

Tabel 4: Uji Normalitas

Asymp. Sig (2-tailed)	Keterangan
0,598	Data berdistribusi normal

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas terdapat hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*

**Perpajakan**

yang menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar  $0,598 > 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

**3.4.2 Uji Multikolonieritas**

**Tabel 5:** Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Insentif Pajak	0,281	3,554	Tidak terjadi multikolonieritas
Tarif Pajak	0,250	3,995	Tidak terjadi multikolonieritas
Sanksi Pajak	0,700	1,429	Tidak terjadi multikolonieritas

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan memiliki nilai *VIF*  $< 10$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas antar variabel.

**3.4.3 Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 6:** Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Sig	Keterangan
Pengetahuan Pajak	0,153	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pelayanan Fiskus	0,263	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Sanksi Pajak	0,406	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai probabilitas  $> 0,05$ . Dari hasil tersebut disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

**3.4.4 Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 7:** Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Analisis Regresi	Koefisien
<i>Constant</i>	10,004
Pengetahuan Pajak	0,280
Pelayanan Fiskus	0,109
Sanksi Pajak	0,604

Berdasarkan tabel diatas, terdapat hasil uji regresi linear berganda yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 10,004. Dari hasil uji tersebut, maka model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 10,004 + 0,280X_1 + 0,109X_2 + 0,604X_3$$

**3.5 Uji Hipotesis**

**3.5.1 Uji Statistik F**

**Tabel 8:** Uji F

Nilai Sig.	Keterangan
0,000	Model cocok dan layak digunakan dalam penelitian

Sumber : Output SPSS

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Penguatipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
c. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah, dan/atau untuk keperluan lain yang tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



Berdasarkan tabel diatas, nilai Sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti model regresi yang bertujuan memprediksi variabel Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

### 3.5.2 Uji Statistik t

Tabel 9: Uji t

Variabel	Koefisien Regresi	Sig. (2-tailed)	Sig. (1-tailed)
Pengetahuan Pajak	0,045	0,595	0,297
Pelayanan Fiskus	0,056	0,635	0,317
Sanksi Pajak	0,385	0,001	0,0005

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas dapat diartikan bahwa :

- Insentif Pajak memiliki nilai sig  $0,297 > 0,05$ , hal ini menunjukkan tidak terdapat cukup bukti bahwa Insentif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan selama masa pandemi Covid-19 di Tambora.
- Tarif Pajak memiliki nilai sig  $0,317 > 0,05$ , hal ini menunjukkan tidak terdapat cukup bukti bahwa Tarif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan selama masa pandemi Covid-19 di Tambora.
- Sanksi Pajak memiliki nilai sig  $0,0005 < 0,05$ , hal ini menunjukkan terdapat cukup bukti bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan selama masa pandemi Covid-19 di Tambora.

### 3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 10: Koefisien Determinasi

Model	R Square
1	0,672

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas, *Adjusted R Square* pada penelitian ini adalah 0,672. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari variasi nilai variabel independen sebesar 67,2% sedangkan sisanya 32,8% dijelaskan dari faktor lainnya selain model regresi.

## 3.6 Pembahasan

### 3.6.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur

Berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan pajak menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur menyatakan nilai sig.  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 2,811 yang lebih besar dari nilai t tabel (1.660) yang berarti pengetahuan pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur.

Pada hasil uji t juga menunjukan nilai  $\beta$  *coefficients* sebesar 0,305 yang menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang artinya semakin tinggi pengetahuan pajak atas kewajiban perpajakannya maka akan semakin patuh Wajib Pajak tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) dapat diterima, dimana hipotesis pertama menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis ini juga didukung oleh teori atribusi yang mana tingkat kepatuhan Wajib Pajak didasari oleh faktor internal dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri yaitu pengetahuan pajak, yang mana pengetahuan itu timbul dengan

**Perpajakan**

p-ISSN : 2089-7219

e-ISSN : 2477-4782

tujuan untuk memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak agar dapat menjadi Wajib Pajak yang patuh. Selain itu hasil analisis ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendrico (2011) dan Ariyanto et al., (2020) menunjukkan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**3.6.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur**

Menurut Jatmiko (2006) pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan. Menurut Rahman (2011) pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji t variabel pelayanan fiskus menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur menyatakan nilai *sig.* 0,08 > 0,05 dan nilai t hitung sebesar 1,353 yang lebih besar dari nilai t tabel (1.660) yang berarti pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur.. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) tidak dapat diterima, dimana hipotesis kedua menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh setiap kantor pajak kurang maksimal, sehingga para wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak. Selain itu hasil analisis ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rustiyarningsih (2011) menemukan kesimpulan yang berbeda dimana variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan kurangnya penyuluhan.

**3.6.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur**

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib pajak dengan adanya sanksi perpajakan.

Berdasarkan hasil uji t variabel sanksi pajak menunjukkan bahwa pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur menyatakan nilai *sig.* 0 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar 7,357 yang lebih besar dari nilai t tabel (1.660) yang berarti sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur. Pada hasil uji t juga menunjukan nilai *β coefficients* sebesar 0,506 yang menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang artinya semakin tinggi sanksi pajak atas kewajiban perpajakannya maka akan semakin patuh Wajib Pajak tersebut. Hal ini juga menunjukkan bahwa hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) dapat diterima, dimana hipotesis ketiga menyatakan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil analisis ini juga didukung oleh teori atribusi yang mana tingkat kepatuhan Wajib Pajak didasari oleh faktor internal dari dalam diri Wajib Pajak itu sendiri yaitu sanksi pajak, yang mana sanksi itu timbul dengan tujuan untuk memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak agar dapat menjadi Wajib Pajak yang patuh. Selain itu hasil analisis ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami (2013) variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pertiwi (2014) variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Felicia & Erawati (2017) dalam Amelia Sandra (2022) variabel sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan lebih dominan dibandingkan variabel lain.

**4. Kesimpulan dan Saran**

**4.1 Kesimpulan**

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur. Hal ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H<sub>2</sub>) tidak dapat diterima, dimana hipotesis kedua menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh setiap kantor pajak kurang maksimal, sehingga para wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak. Selain itu hasil analisis ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rustiyarningsih (2011) menemukan kesimpulan yang berbeda dimana variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang disebabkan kurangnya penyuluhan.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak pribadi UMKM di Cakung, Jakarta Timur. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan Pajak terdapat cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Cakung, Jakarta Timur.
- b. Pelayanan Fiskus tidak terdapat cukup bukti berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Cakung, Jakarta Timur.
- c. Sanksi Pajak terdapat cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Cakung, Jakarta Timur.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan:

- a. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, maka dari itu disarankan bagi pihak pemerintah untuk melakukan sosialisasi tentang wawasan perpajakan ke Masyarakat dan terus berkembang ke arah yang lebih baik karena terbukti tingkat pengetahuan meningkat semakin tinggi.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak Wajib Pajak UMKM di Cakung, Jakarta Timur maka dari itu disarankan bagi pihak pemerintah untuk melakukan pelatihan ke petugas pajak, supaya bisa lebih memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para Wajib Pajak bisa lebih beragam dan lebih menarik agar lebih mudah dipahami oleh Wajib Pajak sehingga nantinya pelayanan fiskus dapat memberikan pengaruh serta meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, pertanyaan kuesioner diberikan beberapa pertanyaan negatif untuk mengetahui keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan.

#### Daftar Pustaka

- Anwar, R. A. & Syafiqurrahman, M. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak usaha mikro kecil dan menengah (umkm) di surakarta dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel pemediasi. *InFestasi*, 12(1), 66-74.
- Ariyanto, D., Andayani, G. W., & Putri, I. G. A. P. (2020). Influence of Justice, Culture and Love of Money Towards Ethical Perception on Tax Evasion with Gender as Moderating Variable. *Journal of Money Laundering Control*, 23(1), 245-266.
- Arum, Harjanti Puspa. 2012. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas (Studi Di Wilayah KPP Pratama Cilacap)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Asari, G. N. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 6*
- Cristina. (2021). Kepatuhan Perpajakan, Apa Signifikansinya?
- Dewi, N. K. & Merkusiwati, N. K. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.18.3., 2534-2564*.
- Dharma, G. P. E., & Suardana, K. A. (2014). Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6(1), 340-353.
- Hendrico. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Negeri Padang.
- Holandari, A. (2021). Kenali 3 Jenis Sistem Pemungutan Pajak di Indonesia. <https://www.pajakku.com/read/608291caeb01ba1922ccaa24/Kenali-3-Jenis-Sistem-Pemungutan-Pajak-di-Indonesia>.
- Jatmiko, Nugroho Agus (2006), Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi di

Kota Semarang. Tesis. Program Pasca Sarjana Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro.

Kadir, A., Nurdin, D., & Adam, P. R. (2017, Oktober). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMAHAMAN PERATURAN PERPAJAKAN DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DAERAH DI KABUPATEN TOJO UNA-UNA. *e Jurnal Katalogis*, 5(10), 143.

Kadir, A., Nurdin, D., & Adam, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah di Kabupaten Tojo Una-Una. *e Jurnal Katalogis*, Volume 5 Nomor 10,, 140-146.

Mardiasmo, 2016. *Perpajakan*. Edisi terbaru. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Markumamah, U. (2019). Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tax Amnesty, Pelayanan Fiskus, Reformasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Surakarta).

Mulyani, T. M. (2019). Faktor-Faktor Yang Memberikan Kontribusi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Ojek Online (Ojol) Di Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 8(2), 251–264. [www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com), *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2020 Tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019*. (n.d.).

Nafiah, Z., & Warno, W. (2018). Pengaruh sanksi pajak, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (Study Kasus Pada Kecamatan Candisari Kota Semarang Tahun 2016). *Jurnal Stie Semarang (Edisi Elektronik)*, 10(1), 86-105.

Pertiwi, Anna (2011). “Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan”. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Rahayu, S. K. (2020). *Perpajakan: Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: Rekayasa Sains.

Rustyaningsih, Sri. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. *Widya Warta, Nomor 02, Tahun XXXV, Juli 2011*.

Samadjartha, I. N. D., & Darma, G. S. (2017). Dampak Sistem E-filing, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 14(1), 75- 103.

Saraswati, Z. E. (2018). Pengaruh Kesadaran Pajak, Sistem Administrasi Pajak Modern Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Umkm Di Surakarta. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 2(02), 45–52.

Siamena, E., Sabijono, H., & Warongan, J. D. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).

Utami, D.T., Kardinal (2011). “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu”. Palembang: STIE MDP.

Resmi, S. (2018). *Perpajakan: Teori dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.

Virgiawati, P. A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Wajib Pajak Di SAMSAT Jakarta Selatan). *Monex: Journal of Accounting Research*, 8(2).

Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.

Wulan, K. (2019). *Pengetahuan Umum Perpajakan*.

<https://www.pajakku.com/read/5dae9cb04c6a88754c088066/Pengetahuan-Umum-Perpajakan>

**PERSETUJUAN RESUME  
KARYA AKHIR MAHASISWA**

**Telah terima dari**

**Nama Mahasiswa / I :** FAJAR BAGUS NUR RAHARJO

**NIM :** 39180461

**Tanggal Sidang :** 8 September 2023

**Judul Karya Akhir :** Pengaruh pengetahuan pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang perorangan di cakung, Jakarta timur.

**Jakarta,** 25 / 09 / 2023

**Mahasiswa / I**  
Fajar Bagus  
(.....)

**Pembimbing**  
[Signature]  
(.....)

© HAK CIPTA NIILIK IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis

KWI K KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBI KKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBI KKG.