



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas dasar teoritis. Ini mencakup konsep dan teori perpajakan yang relevan untuk diskusi dan analisis penelitian yang relevan tentang kepatuhan wajib pajak. pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan pajak serta sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Selain itu, akan dibahas penelitian sebelumnya dan temuan analisis yang terkait dengan penelitian saat ini.

Bab ini juga akan membahas kerangka pemikiran yang menjelaskan bagaimana variabel independen dan variabel dependen berinteraksi satu sama lain. Hipotesis penelitian sementara yang akan diuji oleh peneliti dan membuktikan temuan penelitian dapat dibuat berdasarkan presentasi yang ada.

### Landasan Teoritis

#### 1. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan yang dikemukakan oleh Hasanudin (2020) adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Ada dua perspektif utama dalam teori sosiologi tentang kepatuhan hukum: perspektif instrumental dan normatif. Perspektif normatif berkaitan dengan apa yang dianggap orang sebagai moral dan bertentangan dengan kepentingan pribadi. Sementara itu, perspektif instrumental berpendapat bahwa kepentingan pribadi dan respons terhadap insentif yang berkaitan dengan perilaku secara penuh mendorong individu.



Seseorang cenderung mengikuti hukum yang dianggap sesuai dengan kebiasaan

**C** mereka sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti seseorang menaati hukum karena menganggapnya sebagai kewajiban. Sebaliknya, komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti seseorang menaati hukum karena mereka percaya bahwa otoritas pembuat hukum memiliki otoritas untuk mengontrol perilaku mereka.

Teori kepatuhan dapat mendorong orang untuk mematuhi aturan yang tepat. Menghitung pajak terutang dan menyetorkan pajak terutang tepat waktu dalam kasus orang yang mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Perspektif instrumental menggambarkan orang yang sadar pajak, tahu hak dan kewajibannya, dan tahu bagaimana menghindari sanksi. Namun, dari sudut pandang normatif, orang percaya bahwa mereka harus berperilaku seperti itu dan memiliki kekuasaan untuk menetapkan peraturan.

## 2. Teori Atribusi

Teori atribusi mengatakan bahwa ketika seseorang melakukan sesuatu, mereka mencoba untuk mengetahui apakah itu akibat dari hal-hal internal atau eksternal (Judge & Robbins, 2017). Perilaku yang disebabkan faktor eksternal adalah perilaku yang dianggap sebagai akibat dari faktor luar, yaitu individu dianggap terpaksa berperilaku karena keadaan. Perilaku yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang dianggap disebabkan oleh individu sendiri.

Teori atribusi mempelajari bagaimana seseorang menginterpretasikan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Teori atribusi berhubungan dengan kepatuhan wajib

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pajak untuk menentukan apakah perilaku wajib pajak patuh atau tidak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal berasal dari diri wajib pajak, sedangkan faktor eksternal berasal dari peraturan maupun lingkungan sekitar. Pada penelitian ini variabel yang termasuk faktor internal yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak. Sementara, variabel yang termasuk faktor eksternal yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah tarif pajak dan sanksi pajak.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3.

#### **Teori Kesadaran**

Teori kesadaran menurut Sigmund Freud (2021) mengemukakan bahwa kepribadian dipengaruhi oleh tiga tingkat kesadaran yaitu sadar, prasadar dan tidak sadar. Sadar adalah tingkat yang berisi semua hal yang kita amati pada waktu tertentu. Ternyata, kesadaran hanyalah sebagian kecil dari kehidupan mental seperti pikiran, persepsi, perasaan dan ingatan. Prasadar adalah ingatan siap atau *available memory*. Ini merupakan tingkat kesadaran yang menjadi jembatan antara sadar dan tidak sadar. Fase ini merupakan suatu hal yang awalnya diperhatikan secara sadar, perlahan tidak lagi diperhatikan.

Fase tidak sadar membuat berbagai keinginan sulit untuk ditahan. Biasanya dorongannya tidak lagi terikat dengan logika dan tidak dapat dibatasi dengan waktu dan tempat. Menurut Freud, prasadar dan tidak sadar inilah yang paling mempengaruhi kepribadian seseorang.

### 4. Perpajakan

#### **a. Pengertian Pajak**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Undang-Undang No 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP), 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 khususnya untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat.

**b. Ciri-ciri Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1, pajak merupakan sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang. Berdasarkan pengertian pajak secara umum, maka pajak mempunyai beberapa ciri-ciri yaitu:

**(1) Kontribusi yang wajib**

Setiap orang sudah diwajibkan untuk membayar pajak secara rutin. Namun hal ini berlaku khusus untuk masyarakat yang memenuhi syarat-syarat tertentu. Maksudnya adalah untuk yang penghasilannya lebih dari PTKP atau penghasilan tidak kena pajak. Jika penghasilan mencapai jumlah 4,5 juta per bulan maka akan dikenakan pajak, sementara itu bagi wirausaha atau pengusaha yang memiliki omzet rutin maka tarif PPh sebesar 0,5% diberlakukan dari jumlah peredaran bruto atau omzet hingga mencapai 4,8 miliar untuk satu tahun pajak. (Sumber: Klikpajak.id)

**(2) Bersifat memaksa**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Bagi wajib pajak yang memenuhi syarat-syarat tertentu memang sudah wajib hukumnya untuk membayar pajak. Jika seorang wajib pajak tidak membayar pajak dengan sengaja, maka wajib pajak tersebut akan dikenakan sanksi administratif maupun hukum pidana yang berlaku. (Sumber: Klikpajak.id)

(3) Dikelola pemerintah

Pemungutan dan pengelolaan pajak akan dilakukan secara langsung oleh pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam tingkat provinsi serta kabupaten dan kota. Meskipun dikelola pemerintah, tapi manfaat pajak dirasakan oleh semua warga negara. Lembaga pemerintah yang ditunjuk untuk mengelola perpajakan yang ada di Indonesia adalah DJP (Direktorat Jenderal Pajak). Lembaga yang merupakan direktorat jenderal ini masih berada dalam naungan Kementrian Republik Indonesia. (Sumber: Klikpajak.id)

(4) Pembayaran yang tercantum dalam Undang-Undang

Pembayaran pajak sudah tercantum dalam Undang-undang. Pajak dipungut sesuai norma hukum dengan tujuan untuk membayar biaya produksi hingga jasa kolektif demi mencapai kesejahteraan. Segala macam hal negatif yang tidak sesuai seperti perlawanan, penghindaran, penolakan dalam membayar pajak maka sudah termasuk dalam pelanggaran hukum. (Sumber: Klikpajak.id)

(5) Sebagai anggaran pemerintah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Peran pajak dalam negara sudah sangat penting, terutama untuk melaksanakan pembangunan. Dalam hal ini, pajak sangat dibutuhkan dalam pembiayaan pembangunan, keamanan aset, pekerjaan masyarakat subsidi, penegak hukum dan juga operasional negara. Selain itu, manfaat pajak juga berguna untuk membayar utang negara sekaligus bunga dari utang dan juga untuk membiayai pelayanan publik dan jaminan kesejahteraan, pelayanan yang dimaksud meliputi kesehatan, pendidikan, pensiun, dan lainnya. (Sumber: Klikpajak.id)

**c. Fungsi Pajak**

Fungsi pajak secara umum ada 4 yaitu:

**(1) Fungsi Anggaran (*Budgetir*)**

Pajak merupakan sumber pendapatan negara, dan fungsinya adalah untuk membiayai pengeluaran negara, seperti melaksanakan fungsi dasar negara dan pembangunan. Pajak yang disetorkan oleh wajib pajak dapat digunakan oleh negara untuk pembiayaan rutin, seperti belanja pegawai, barang, pemeliharaan, dan lainnya. Namun, biaya untuk pembangunan dapat berasal dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam. (Sumber: online-pajak.com)

**(2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)**

Dengan menggunakan kebijaksanaan pajak, pemerintah dapat mengontrol pertumbuhan ekonomi melalui fungsi mengatur. Salah satu contohnya adalah pemerintah memberikan berbagai keringanan pajak

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



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

untuk mendorong penanaman modal dalam negeri dan internasional.  
(Sumber: online-pajak.com)

(3) Fungsi *Stabilitas*

Pajak membantu pemerintah memiliki dana untuk melakukan kebijakan stabilitas harga dan mengontrol inflasi. Untuk mencapai hal ini, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif, dan bagaimana uang didistribusikan secara umum harus diatur.. (Sumber: online-pajak.com)

(4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang nanti akan dipungut oleh negara akan dijadikan dana untuk membiayai semua kepentingan secara umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan umum sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.  
(Sumber: online-pajak.com)

**d. Sistem Pemungutan Perpajakan**

Dalam sistem perpajakan di negara Indonesia, terdapat 3 jenis sistem pemungutan perpajakan yang diterapkan yaitu *self-assessment system*, *official assessment*, dan *withholding assessment system*. (Sumber: Pajakku.com)

(1) *Self-Assessment System*

*Self Assessment System* adalah sistem dimana wajib pajak berperan aktif. Wajib pajak nantinya akan dilibatkan dalam menghitung, membayar dan melaporkan pajak kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dalam sistem ini, pemerintah hanya berperan sebagai pengawas wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Namun, *Self Assessment System* hanya digunakan pada jenis pajak pusat.

Ciri-ciri dari sistem pemungutan pajak *Self-assessment* yaitu:

- (a) Wajib pajak menentukan besaran pajak terhutang.
- (b) Wajib pajak berperan aktif dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya (perhitungan, pembayaran dan pelaporan).

**(2) *Official Assessment System***

Sistem pemungutan pajak ini, aparat pajak yang akan menentukan besaran pajak terhutang. Pada sistem pemungutan ini, wajib pajak berperan pasif. Petugas pajak atau fiskus akan menerbitkan surat ketetapan pajak terlebih dahulu, baru pajak terhutang ada. Sistem ini digunakan pada PBB atau pajak daerah. Ciri-ciri sistem pemungutan pajak *Official Assessment System* yaitu:

- (a) Petugas pajak berwenang menghitung dan memungut besaran pajak terhutang.
- (b) Wajib pajak berperan pasif.
- (c) Pemerintah memiliki hak penuh pada saat menentukan besaran pajak yang perlu dibayarkan.

**(3) *Withholding Assessment System***

Pada sistem ini, pihak selain wajib pajak dan petugas pajak adalah pihak ketiga yang bertanggung jawab untuk menghitung besaran pajak. Untuk ilustrasi, bendahara perusahaan telah memotong penghasilan karyawan dari pajak. Sebagai bukti pelunasan pajak, mereka biasanya akan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





menerima bukti potong atau pungut. Ciri-ciri dari sistem *Withholding Assessment System* yaitu:

- (a) Wajib pajak dan pemerintah tidak berperan aktif dalam menghitung besaran pajak.
- (b) Pihak ketiga berwenang menentukan besarnya pajak terutang.
- (c) Menerbitkan bukti potong/pungut bagi wajib pajak yang telah melunasi pajak terutang.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**5.**

**Wajib Pajak**

Wajib Pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009. “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib pajak terbagi dua yaitu, orang pribadi dan badan. Pendaftaran NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) merupakan syarat utama dalam menjadi wajib pajak. Wajib Pajak memiliki kewajiban dan hak, hal ini diatur pada UU No. 28 Tahun 2007, yaitu:

**a. Kewajiban**

- (1) Mendaftar sebagai wajib pajak. Setelah syarat subjektif dan objektif dipenuhi, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) akan diterima
- (2) Memberikan data pribadi seperti melaporkan tempat usaha menjadi pengusaha kena pajak pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya sesuai mencakup tempat tinggal wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

- (3) Kewajiban untuk melakukan pembayaran, pelaporan, pemungutan, atau pemotongan pajak. Sesuai dengan ketentuan perpajakan, wajib pajak harus menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang.

**b. Hak**

- (1) Hak saat Wajib Pajak melakukan pemeriksaan. Sebagai wajib pajak yang menjalankan pemeriksaan pajak, wajib pajak berhak untuk melihat tanda pengenal pemeriksaan dan meminta surat perintah untuk pemeriksaan. Menerima penjelasan terkait maksud dan tujuan dari pemeriksaan yang akan dilakukan, meminta detail perbedaan antara hasil pemeriksaan dan Surat Pemberitahuan (SPT), serta memiliki hak untuk hadir dalam pembahasan atas pemeriksaaan pemeriksaan sesuai batas waktu yang ditentukan.
- (2) Hak untuk mengajukan keberatan, banding, dan peninjauan kembali. Wajib Pajak yang merasa dirinya tidak setuju dengan Surat Ketetapan Pajak (SKP) yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) maka berhak untuk mengajukan keberatan.
- (3) Hak atas kelebihan pembayaran pajak. Pada saat wajib pajak membayar pajak dengan jumlah yang lebih banyak daripada yang seharusnya, maka wajib pajak berhak untuk menerima kelebihan atas pembayaran pajak tersebut dengan cara mengirimkan surat permohonan kepada KPP atau melalui surat pemberitahuan.
- (4) Hak atas kerahasiaan. Wajib pajak berhak untuk dijaga kerahasiaannya atas semua informasi yang disampaikan kepada Direktorat Jenderal Pajak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(DJP) terkait dengan perpajakan. Hal yang dilindungi adalah data dari pihak ketiga yang bersifat rahasia.

- (5) Hak atas pengurangan pajak bumi dan bangunan (PBB). Wajib pajak mengalami kondisi tertentu, seperti kerusakan bumi dan bangunan yang diakibatkan dari bencana alam, maka wajib pajak berhak untuk mengajukan pengurangan pajak yang terutang atas pajak bumi dan bangunan (PBB).
- (6) Hak atas penundaan pelaporan SPT. Wajib pajak juga berhak mengajukan permohonan perpanjangan atas penundaan atas penyampaian SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) orang pribadi maupun Pajak Penghasilan (PPh) badan sesuai dengan kondisi tertentu.

## 6. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Direktorat Jenderal Pajak, kepatuhan perpajakan adalah ketika wajib pajak mematuhi administrasi pajak dan Undang-undang tanpa perlu melakukan tindakan penegak hukum. Namun, masalah yang sering terjadi adalah ketidakmampuan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang terdaftar untuk memenuhi kewajiban perpajakannya di Indonesia rendah. Kriteria wajib pajak yang patuh, menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, adalah sebagai berikut:

- a. Tepat waktu penyampaian SPT untuk semua wajib pajak dalam satu tahun
- b. Tidak ada tunggakan pajak apa pun.
- c. Mengurus pembuatan NPWP sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena pelanggaran pajak selama sepuluh hingga lima belas tahun.

e. Dalam dua tahun terakhir, melakukan pembukuan yang cukup dan pemeriksaan.

Wulandari (2020) menyatakan bahwa ada dua perspektif berbeda tentang kepatuhan pajak. Yang pertama adalah aspek sederhana, yaitu bagaimana WP memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Yang kedua adalah aspek yang lebih komprehensif, yaitu bagaimana seorang WP merasa bertanggung jawab dan menjadi warga negara. Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai ketika wajib pajak patuh dan sadar akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Erica (2021)

Kepatuhan pajak biasanya ditentukan oleh beberapa kriteria seperti kepatuhan wajib pajak terhadap proses pendaftaran dan penyetoran SPT secara tepat waktu, perhitungan dan pembayaran pajak yang terhutang dari penghasilan yang diperoleh dan pembayaran tunggakan pajak pada surat tagihan pajak (STP) atau surat ketetapan pajak (SKP). Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak dapat melakukan semua kewajiban perpajakannya, seperti mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak yang terutang, membayar tunggakan, dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan (Arrozi & Rahayu, 2021).

## 7. Pengetahuan Pajak

Wajib pajak dapat menggunakan pengetahuan perpajakan sebagai dasar untuk bertindak, membuat keputusan, dan menerapkan strategi tertentu dalam pelaksanaan hak dan kewajibannya yang berkaitan dengan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan (Mulyati & Ismanto, 2021), pengetahuan wajib pajak harus mencakup hal-hal berikut:



- a. Pengetahuan tentang ketentuan dan prosedur umum perpajakan.
- b. Pengetahuan tentang sistem pajak Indonesia dan fungsinya.

Jumlah wajib pajak akan meningkat seiring dengan tingkat pengetahuan pajak seseorang. Hal ini disebabkan fakta bahwa individu yang memiliki pengetahuan pajak yang tinggi lebih sadar akan kewajibannya dan sadar akan konsekuensi jika mereka tidak memenuhi kewajibannya (Hertati, 2021). Berbagai hal yang termasuk dalam pengetahuan perpajakan yaitu:

- a. Nomor Pokok Wajib Pajak

- (1) Pengertian NPWP

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan dan melakukan kewajiban perpajakannya.

- (2) Fungsi NPWP

Sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dan menjaga ketertiban ada proses pembayaran pajak dalam pengawasan administrasi perpajakan.

- b. Pajak Penghasilan

Menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan Nomor 36 Tahun 2008, penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomi yang diterima atau



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

diperoleh wajib pajak, baik di Indonesia maupun di luar Indonesia, yang dapat digunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dalam cara apa pun. Pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak penghasilan atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama tahun pajak.

Subjek pajak penghasilan dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2008 Pasal, yang termasuk dalam subjek pajak dalam negeri adalah:

- (1) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesai, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan atau orang pribadi yang berada di Indonesia dan memiliki niar untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- (2) Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
  - (a) Pembentukannya berdasarkan peraturan perundang-undangan
  - (b) Pembiayaan berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah.
  - (c) Penerimaannya dimasukkan kedalam anggaran pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
- (3) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, objek pajak penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomi yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik di Indonesia maupun di luar Indonesia, yang dapat digunakan untuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



meningkatkan kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun. Yang termasuk dalam pajak penghasilan adalah sebagai berikut:

- a. Pengantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima termasuk gaji, upah, tunjangan, honor, komisi, bonus, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya kecuali yang ditentukan dalam undang-undang.
- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan dan penghargaan.
- c. Keuntungan penjualan, termasuk keuntungan yang diperoleh oleh perseroan
- d. Keuntungan yang diperoleh karena penjualan hak penambangan.
- e. Penerima kembali pemabayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya.
- f. Bunga termasuk premium, diskonto atau imbalan karena jaminan.
- g. Dividen, royalti, sewa dan perolehan pembayaran berkala.

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## 8. Sanksi Pajak

Sanksi pajak dikenakan pada seorang wajib pajak bila melakukan keterlambatan atau pelanggaran. Sanksi pajak terdiri dari sanksi administrasi dan pidana. Sanksi administrasi adalah sanksi yang dikenakan dengan memaksa negara untuk membayar kerugian finansial karena pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang tidak sesuai dengan kebutuhan. Namun, sanksi pidana berfungsi sebagai penghalang hukum untuk mematuhi peraturan pajak (Jamil, 2021). Tanda-tanda sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

- a. Sanksi harus dikenakan atas keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak.
- b. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak



- c. Sanksi digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak; dan
- d. Kepatuhan wajib pajak meningkat sebagai akibat dari penghapusan sanksi.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Karena fungsi pajak adalah sebagai alat untuk memaksa orang untuk melakukan hal-hal tertentu, sanksi pajak adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Menurut mucglobal.com terdapat 4 jenis sanksi pajak yaitu:

- a. Sanksi Bunga

Sanksi bunga dikenakan atas pelanggaran yang dilakukan wajib pajak terkait dengan keterlambatan membayar pajak terutang. Besarnya sanksi bunga tergantung jenis pelanggaran yang dilakukan serta berapa lama keterlambatan dilakukan. Semakin lama pembayaran pajak dilakukan nilai sanksi bunga yang harus dibayar akan semakin besar. Sanksi bunga dihitung per bulan mulai dari jatuh tempo pembayaran sampai tanggal pembayaran pajak namun dibatasi maksimal 24 bulan. Besaran tarif bunga ditetapkan berbeda setiap bulannya, tergantung Keputusan Menteri Keuangan. Berikut ini rincian kesalahan yang dikenakan sanksi berupa bunga, sebagaimana diatur di dalam UU KUP:

**Tabel 2. 1**

**Sanksi Bunga**

No	Pasal	Pelanggaran
1	8 ayat (2) dan (2a)	Pembetulan SPT Masa dan SPT Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar
2	9 ayat (2a) dan (2b)	Terlambat membayar pajak masa dan tahunan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.

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





### **C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

3	13 ayat (2)	Kekurangan membayar pajak dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar karena berdasarkan hasil pemeriksaan ditemui pajak yang tidak atau kurang dibayar dan diterbitkan NPWP atau dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan
4	13 ayat (2a)	Diterbitkan SKPKB karena berdasarkan hasil pemeriksaan diketahui PKP tidak melakukan penyerahan BKP/JKP atau ekspor BKP/JKP
5	14 ayat (3)	Diterbitkan STP karena PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar atau dari hasil penelitian terdapat kekurangan pembayaran pajak sebagai akibat salah tulis dan/atau salah hitung
6	19 ayat (2)	Mengangsur atau menunda pembayaran pajak
7	19 ayat (3)	Kurangan bayar pajak karena diperbolehkan menunda penyampaian SPT dan ternyata penghitungan sementara pajak yang terutang kurang dari jumlah pajak yang sebenarnya terutang

#### **b. Sanksi Denda**

Sanksi denda dikenakan karena adanya pelanggaran terkait kewajiban pelaporan oleh wajib pajak. Berbeda dengan sanksi bunga yang ditetapkan perbulan, sanksi denda tidak tergantung pada lamanya keterlambatan terjadi. Selain itu, penetapannya bervariasi tergantung jenis kesalahannya. Untuk kesalahan tertentu dikenakan sanksi denda sebesar nilai nominal tertentu. Namun, untuk kesalahan lainnya ditetapkan berdasarkan persentase tertentu dari Dasar Pengenaan Pajak (DPP) atau dari jumlah pajak yang kurang bayar. Berikut

adalah rincian kesalahan beserta sanksi denda yang akan dikenakannya, sesuai UU KUP:

**Tabel 2. 2**  
**Sanksi Denda**

No	Pasal	Pelanggaran	Sanksi
1	7 ayat (1)	Terlambat menyampaikan SPT masa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rp 100.000 untuk SPT PPh</li> <li>• Rp 500.000 untuk SPT PPN</li> </ul>
2	7 ayat (1)	Terlambat menyampaikan SPT Tahunan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rp 100.000 untuk SPT Tahunan Orang Pribadi</li> <li>• Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan Badan</li> </ul>
3	8 ayat (3)	Pengungkapan Ketidakbenaran	100 % dari kurang bayar pajak
4	14 ayat (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PKP tidak atau terlambat membuat faktur</li> <li>• PKP tidak mengisi faktur pajak dengan lengkap sesuai dengan Pasal 13 ayat (5) UU PPN</li> </ul>	1% dari DPP
5	25 ayat (9)	Keberatan ditolak atau dikabulkan sebagian	30% dari jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan
6	27 ayat (5d)	Banding ditolak atau dikabulkan sebagian	60% dari jumlah pajak berdasarkan Putusan Banding dikurangi dengan pembayaran pajak yang

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.

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

			telah dibayar sebelum mengajukan keberatan.
--	--	--	---

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

c.

**Sanksi Kenaikan**

Sanksi kenaikan dikenakan karena wajib pajak memberikan informasi salah, sebagai dasar penghitungan pembayaran pajaknya. Jika dibandingkan kedua jenis sanksi administratif sebelumnya, yaitu denda dan bunga, sanksi kenaikan relatif lebih besar. Dalam UU KUP, ada beberapa ketentuan yang mengatur terkait pengenaan sanksi berupa kenaikan.

- (1) Pasal 13 ayat (3) yang mengatur tentang tambahan sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 75%. Tambahan tersebut dikenakan terhadap jumlah Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) yang tidak atau kurang bayar. Serta atas pemotongan atau pemungutan Pajak Penghasilan (PPh) yang kurang atau tidak disetor.
- (2) Sanksi terkait Pasal 15 ayat (2), berupa tambahan kenaikan sanksi sebesar 100% dari pajak yang kurang bayar, karena adanya kekurangan pajak berdasarkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT).
- (3) Pasal 17 ayat (5) dan Pasal 17D ayat (5) berupa sanksi kenaikan sebesar 100% dari jumlah kekurangan pembayaran pajak. Hal ini berlaku jika Wajib Pajak dengan kriteria tertentu atau yang memenuhi persyaratan tertentu telah memperoleh pengembalian pendahuluan, atas kelebihan pajak. Namun berdasarkan diketahui terdapat pajak yang kurang dibayar sehingga diterbitkan SKPKB.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



d. Sanksi Pidana

Sanksi pidana pajak dikenakan karena wajib pajak dianggap melakukan pelanggaran yang menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Meski demikian, pelaksanaan sanksi pidana di Indonesia mengedepankan prinsip *ultimum remedium*. Maksudnya, penegakan hukum pidana menjadi upaya terakhir yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga, dengan mengedepankan prinsip tersebut, pemerintah lebih mengedepankan pemulihan kerugian keuangan negara hingga perkara berkekuatan hukum tetap (*incracht*). Intinya, wajib pajak diberikan kesempatan untuk mengembalikan kerugian pendapatan negara dengan membayar pokok pajak dan sanksi, sebagai pertimbangan untuk dituntut tanpa dijatuhkan pidana penjara.

Konsep *ultimum remedium* ini kemudian diperkuat di dalam UU HPP. Diantaranya, selain dengan meniadakan pidana penjara, UU HPP juga mengubah besaran sanksi yang harus dibayar pelaku pidana pajak. Maksudnya, pelaksanaan penyidikan pajak, yang bisa berujung hukuman pidana penjara, dapat dihentikan apabila Wajib Pajak melunasi pajak terutang ditambah sanksi administrasi yang timbul. Berikut ini besaran ketentuan sanksi terkait pidana pajak yang diatur di dalam UU HPP:

**Tabel 2. 3**  
**Sanksi Pidana**

No	Pasal	Pelanggaran	Sanksi
----	-------	-------------	--------

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



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1	39	<p>Setiap orang dengan sengaja melakukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP</li> <li>• menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau Pengukuhan PKP</li> <li>• tidak menyampaikan SPT</li> <li>• menyampaikan SPT dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap</li> <li>• menolak untuk dilakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29</li> <li>• memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya</li> <li>• tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lain;</li> <li>• tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi on-line di Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (11)</li> <li>• tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut.</li> </ul>	pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun
2	39A	<p>Setiap orang dengan sengaja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• menerbitkan dan/atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya</li> </ul>	pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling



		<ul style="list-style-type: none"> <li>menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak</li> </ul>	lama 6 tahun
--	--	---	--------------

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**9. Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak adalah seberapa baik atau buruk petugas pajak melayani wajib pajak. Diharapkan bahwa pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak lebih puas, sehingga meningkatkan kepatuhan perpajakan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan kemampuan pegawai dalam bidang pelayanan. Selain itu, penting bagi pegawai untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih baik tentang pajak agar mereka dapat menjawab pertanyaan atau pernyataan wajib pajak dan menyelesaikan masalah mereka. Lima metrik digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pajak:

a. Keandalan (Reliability)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang diharapkan dengan akurat, yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang, dan tanpa kesalahan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap berarti dapat membantu dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin. Dimensi ini menekankan perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menangani permintaan, perselisihan, masalah, dan masalah pelanggan. Daya tanggap pelanggan dikomunikasikan melalui waktu tunggu layanan, jawaban atas pernyataan yang mereka ajuka, atau perhatian mereka terhadap masalah yang ada. Ini juga mencakup fleksibilitas dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan termasuk pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya risiko atau keraguan. Empati (*Emphaty*)

d. Empati

Empati adalah perhatian tulus, caring (kepedulian) yang diberikan kepada pelanggan yang mencakup perhatian pribadi, memahami kebutuhan pelanggan, dan kemudahan komunikasi yang baik. Pelanggan sangat penting bagi perusahaan mereka karena mereka ingin perusahaan memahami mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut menunjukkan pelayanan secara fisik atau memberikan gambar pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas layanan.

**10. Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi pajak adalah upaya untuk memberikan informasi tentang pajak sehingga orang lebih memahami tentang pajak dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Savitri (2016) menyatakan bahwa tugas DJP adalah mendidik masyarakat tentang peraturan pajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan adalah upaya pemerintah atau metode lain untuk memberikan informasi, pendidikan, dan pemahaman kepada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



masyarakat tentang perpajakan. Tujuan dari kegiatan sosialisasi perpajakan adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perpajakan. Diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan.

Menurut Andini et al. (2018), sosialisasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman, dan pengetahuan kepada masyarakat umum, terutama kepada mereka yang wajib pajak tentang peraturan perundang-undangan dan perpajakan. Berdasarkan Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011, sosialisasi pajak adalah upaya dan proses penyebaran informasi tentang pajak dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan sikap masyarakat sehingga mereka memahami, sadar, peduli, dan berkontribusi pada pelaksanaan kewajiban pajak mereka.

## Penelitian terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang digunakan peneliti sebagai bahan referensi.

Penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel, sebagai berikut:

**Tabel 2. 4**

### Hasil Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi.
Nama & Tahun Penelitian	(Faidani, Soegiarto, & Susanti, 2023)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak
Variabel Independen	Kesadaran Pajak, Pemahaman Aturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan dengan Sosialisasi sebagai Variabel Moderasi.
Hasil Penelitian	1. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.





<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG</b> <b>Disalin dan Informasikan ke Kwik Kian Gie</b></p>		<p>2. Peraturan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p> <p>3. Sosialisasi perpajakan memoderasi kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dan sosialisasi perpajakan memperlemah kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
	2. Judul Penelitian	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Kasus di Kantor Konsultan X Kota Jambi.
	Nama & Tahun Penelitian	(Aninda, Safelia, & Tiswiyanti, 2023)
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Studi Kasus di Kantor Konsultan X Kota Jambi
	Variabel Independen	Pengetahuan pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak
<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG</b> <b>Disalin dan Informasikan ke Kwik Kian Gie</b></p>	Hasil Penelitian	Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Konsultan X Kota Jambi
	3. Judul Penelitian	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Dengan
	Nama & Tahun Penelitian	(Mianti & Budiwitjaksono, 2021)
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak
	Variabel Independen	Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan
	Hasil Penelitian	<p>1. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan.</p> <p>2. Pengaruh pengetahuan perpajakan tidak dapat dimediasi oleh kesadaran wajib pajak.</p> <p>3. Pengaruh sanksi perpajakan dapat dimediasi secara parsial oleh kesadaran wajib pajak.</p>
<p><b>C Hak cipta milik IBI KKG</b> <b>Disalin dan Informasikan ke Kwik Kian Gie</b></p>	4. Judul Penelitian	Pengaruh Pengetahuan, Sosialisasi, Pelayanan dan Sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas.
	Nama & Tahun Penelitian	(Pebriani & Hendarmin, 2020)
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas
	Variabel Independen	Pengetahuan, Sosialisasi, Pelayanan dan Sanksi Pajak
	Hasil Penelitian	Pengetahuan, Sosialisasi, Pelayanan dan Snaksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Judul Penelitian	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Dengan Kesadaran Wajib pajak Sebagai Variabel Intervening.
Nama & Tahun Penelitian	(Venti & Sandra, 2021)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan dengan Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.
Variabel Independen	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan.
Hasil Penelitian	Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Judul Penelitian	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pasuruan.
Nama & Tahun Penelitian	(Pratama I. G.)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pasuruan
Variabel Independen	Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan
Hasil Penelitian	Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

7. Judul Penelitian	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Medan Belawan.
Nama & Tahun Penelitian	(Naibaho & Agustina, 2020)
Variabel Dependen	Motivasi Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Belawan
Variabel Independen	Pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak sebagai Variabel Moderasi
Hasil Penelitian	1. Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Belawan. 2. Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Belawan.

8. Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan
---------------------	--

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



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta.
Nama & Tahun Penelitian	(Endaryanti, 2017)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta
Variabel Independen	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan <i>E-Filing</i> dan Pengetahuan Pajak
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak</li> <li>2. Sanksi Pajak dan penerapan <i>e-filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>3. Biaya Kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ol>

9. Judul Penelitian	Pengaruh kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang kota Manado.
Nama & Tahun Penelitian	(Ester, Nangoi, & Alexander, 2017)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado
Variabel Independen	Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak
Hasil Penelitian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Kelurahan Kleak.</li> <li>2. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak.</li> </ol>

10. Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Nama & Tahun Penelitian	(Putri & Setiawan, 2017)
Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak
Variabel Independen	Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan.
Hasil Penelitian	Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman peraturan perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di



Harapan Indah dengan sosialisasi perpajakan sebagai variabel moderasi. Kerangka pemikiran disajikan sebagai berikut:

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Usahawan**

Wajib pajak harus tahu cara menghitung dan melaporkan pajak terhutang, mengisi SPT, dan membayar pajak. Mereka juga harus tahu fungsi, keuntungan, dan konsekuensi sanksi pajak yang akan dikenakan dalam perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap perpajakan akan meningkat seiring dengan peningkatan pengetahuan mereka tentang perpajakan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa wajib pajak menyadari bahwa pajak yang dibayarkan akan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan juga akan dikenakan sanksi atas pelanggaran. Untuk mengurangi kesulitan dalam membayar dan melaporkan pajak, wajib pajak juga harus mengetahui cara menghitung pajak dan melaporkannya.

Jika wajib pajak tidak memahami secara menyeluruh tentang perpajakan, tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban mereka juga akan rendah. Ini karena mereka tidak tahu bagaimana menghitung dan melaporkan pajak, yang dapat menjadi penghalang untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kurangnya pengetahuan umum tentang perpajakan berdampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang lebih rendah. Ini sesuai dengan penelitian Friska Agustina Naibaho (2020), yang menemukan bahwa pengetahuan tentang perpajakan dapat berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non

### C Usahawan

Salah satu faktor yang mendukung variabel Kepatuhan Wajib Pajak adalah sanksi pajak, yang merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi dan dipatuhi. Pemerintah memberlakukan sanksi pajak untuk mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dan menimbulkan efek jera terhadap mereka yang tidak melakukannya. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, peraturan pemerintah harus jelas dan tegas. Studi Amelia Sandra (2020) menemukan bahwa sanksi pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak..

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Non Usahawan

Kegiatan yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan dengan tujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dikenal sebagai kualitas pelayanan pajak. Kualitas pelayanan pajak adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pemerintah. Agar dapat menciptakan sistem yang tertata dengan baik maka perlu adanya peningkatan kinerja atau peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak pajak berwajib. Sementara itu, seseorang yang membantu melakukan pelayanan pajak yang bertugas di kantor pelayanan pajak harus dapat memberikan pelayanan yang prima ketika menjalankan tugas.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Di samping itu, diperlukan adanya fiskus yang kompeten dan bertanggungjawab

agar pelayanan dapat dilakukan secara optimal yakni dengan memberikan rasa aman dan nyaman terhadap wajib pajak ketika membayar pajaknya. Jika kualitas pelayanan pajak dapat dilakukan dan dijalankan dengan baik, nantinya akan secara otomatis akan meningkatkan juga tingkat kepatuhan wajib pajak yang sudah diwajibkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Lukman Hakim (2022), menunjukkan kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi**

Sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh DJP untuk memberikan wawasan, dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang semua hal mengenai perpajakan baik sistem maupun peraturan perpajakan. Untuk mengatasi rendahnya pengetahuan pajak, diperlukan adanya sosialisasi untuk memberikan edukasi kepada wajib pajak tentang seluruh hal mengenai pajak mulai dari jenis pajak, menghitung pajak, membayar pajak, melapor pajak dan lainnya.

Kurangnya pengetahuan dan wawasan mengenai pajak karena rendahnya sosialisasi perpajakan akan menyebabkan mereka tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan hal tersebut berdampak pada penerimaan pajak negara. Jika pemerintah atau lembaga pajak berwajib berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami pengetahuan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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

## **Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non**

### **Usahawan di Harapan Indah dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel**

#### **Moderasi**

Sosialisasi perpajakan sangat penting diberikan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak akan lebih efektif jika Direktorat Jenderal Pajak mengadakan sosialisasi perpajakan. Adanya sosialisasi perpajakan ini, maka wajib pajak akan lebih mendapatkan pengertian, informasi dan pembinaan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sedikitnya sosialisasi perpajakan yang ada untuk wajib pajak, maka juga akan menurunkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi pajak juga akan membahas mengenai tarif atau sanksi apa saja yang berlaku dalam perpajakan, secara tidak langsung memang bahwa sosialisasi dibutuhkan untuk menginformasikan kepada wajib pajak khususnya mengenai sanksi pajak.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi Non Usahawan di Harapan Indah dengan Sosialisasi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi**

Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada wajib pajak akan membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak. Dan biasanya jika kualitas pelayanan baik maka tingkat kepatuhan akan naik karena kualitas tersebut dapat di nilai juga dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pelayanan pajak tersebut untuk wajib pajak.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

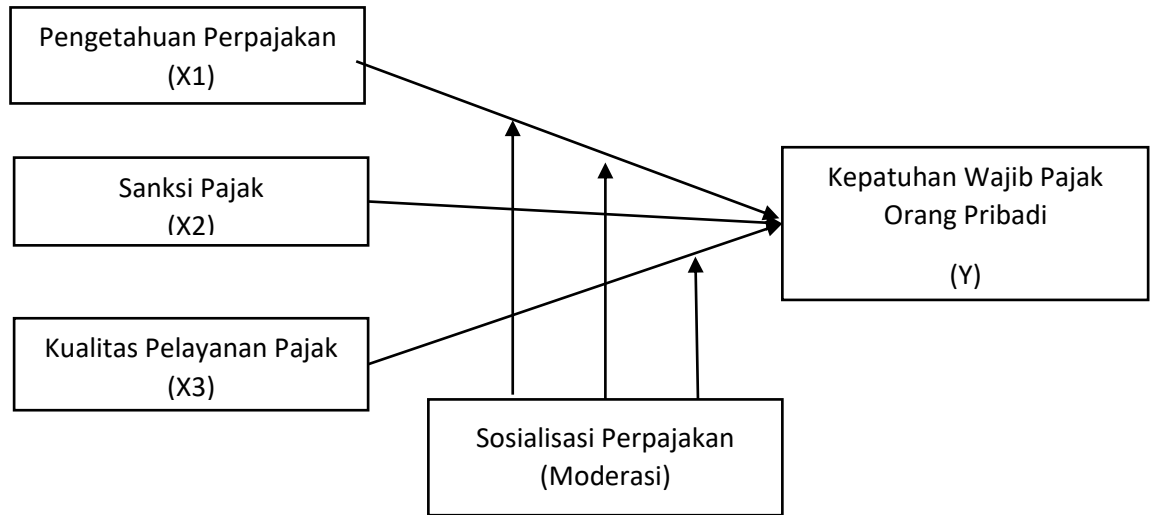


Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka kerangka pemikiran bisa

disajikan dalam bagan 2.1 berikut ini:

**Gambar 2. 1**

**Kerangka Pemikiran**



**Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

- Ha1: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Ha2: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Ha3: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- Ha4: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.





Ha5: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ha6: Sosialisasi perpajakan dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

**Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.