

PENGARUH PENGETAHUAN PERPAJAKAN, KETEGASAN SANKSI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK

Takismen*¹⁾ Shanti Larasati²⁾ Sri Rahayu³⁾ Raihanka Haekal Fikri⁴⁾

¹⁾ Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Raharja, ^{2,3)} Mahasiswa Jurusan Komputerisasi Akuntansi,

⁴⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen Retail Universitas Raharja

¹⁾ takismen@raharja.info, ²⁾ shanti.larasati@raharja.info, ³⁾ sri.rahayuayu@raharja.info, ⁴⁾ raihanka@raharja.info

Abstrak

Pajak berperan penting dalam perekonomian Indonesia karena pajak merupakan sumber utama untuk mendanai APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Salah satu faktor yang bisa diterapkan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak adalah melakukan sosialisasi pajak oleh pemerintah melalui penyuluhan dan seruan moral seperti dengan menggunakan media baliho maupun membuka situs peraturan pajak yang bisa diakses setiap saat oleh wajib pajak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepatuhan wajib pajak terhadap pengaruh pengetahuan pajak, ketegasan sanksi pajak, dan pengampunan pajak. Data yang digunakan adalah data primer dari penyebaran kuesioner untuk 60 responden dan data yang diproses sebanyak 25 kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan menggunakan sosialisasi perpajakan sebagai variabel (x) serta pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (y). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik linear dua kali lipat mundur. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan ketegasan sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini dapat menambah kontribusi kepada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai metode alternatif untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan akan perpajakan serta meningkatkan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak.

Kata kunci: Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

Taxes play an important role in the Indonesian economy because taxes are the main source of funding for the State Budget. One of the factors that can be applied in raising awareness and compliance of taxpayers is to conduct tax socialization by the government through counseling and moral appeals such as using billboards and opening a tax regulation site that can be accessed at any time by taxpayers. This study aims to examine the compliance of taxpayers on the influence of tax knowledge, tax sanction assertiveness, and tax amnesty. The data used are primary data from the distribution of questionnaires to 60 respondents and data processed as many as 25 questionnaires. Data analysis techniques using path analysis by using tax socialization as a variable (x) and tax knowledge as an intervening variable and taxpayer compliance as a variable (y). The data analysis technique used is a linear doubling backward technique. Regression test results show that knowledge of taxation and firmness of tax sanctions have a positive and significant effect on taxpayer compliance. This study analyzes questionnaires from primary data derived from respondents' answers as many as ... taxpayers. This finding can add to the contribution of the Directorate General of Tax (DGT) as an alternative method to increase taxation knowledge on taxation and increase public compliance as a taxpayer.

Keywords: Dissemination, Taxation Knowledge, Taxpayer Compliance

1. Pendahuluan

Masih terdapat banyak wilayah di Indonesia yang memerlukan pembenahan dalam pembangunan umum daerah seperti jalan raya, puskesmas, lembaga masyarakat lainnya, serta fasilitas umum yang masih perlu diperbaiki. Akan tetapi masyarakat masih sering mengeluh serta merasa tidak puas akan pembangunan umum yang berada di daerahnya. Tanpa mereka sadari, kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para masyarakat sebagai wajib pajak daerah itu sendiri dalam memenuhi kewajiban mereka berupa pembayaran pajak. Jumlah wajib pajak yang terdaftar dan

tercatat di KPP dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, namun hal tersebut berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam menyampaikan SPT yang semakin menurun per tahunnya.

Karena kesadaran masyarakat untuk saat ini dalam membayar pajak tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan pungutan pajak ini yakni masih banyaknya masyarakat yang tidak mau memenuhi kewajiban pajaknya, atau dengan kata lain masih banyaknya tunggakan pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajaknya di Indonesia masih cukup rendah.

Kesadaran serta kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak akan kewajiban pajaknya dapat ditingkatkan melalui peningkatan pengetahuan akan perpajakan, juga ketegasan sanksi. Karena semakin luas pengetahuan masyarakat sebagai wajib pajak akan perpajakan, ketentuan, dan undang-undang perpajakan, serta semakin tinggi sanksi administrasi yang diberikan dan ketegasan sanksi maka kemungkinan besar kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Fidiana (2017;14) menemukan bahwa “pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan memiliki pengetahuan perpajakan wajib pajak akan dapat memudahkan masyarakat untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan.

Wirawan dan Naniek (2017;05) menjelaskan bahwa “banyaknya permasalahan perpajakan menyebabkan harta (asset) masyarakat Indonesia dilarikan ke negara lain yang memiliki tarif pajak yang rendah, bahkan bebas pajak” (*tax haven*). Di dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak, perlu dilakukan upaya yang bersifat komprehensif oleh pemerintah agar target penerimaan pajak yang telah ditetapkan tercapai. Salah satu upaya dalam menangani permasalahan tersebut, pemerintah serta Direktorat Jenderal Pajak menyikapi dengan mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak (Tax Amnesty). Tax Amnesty merupakan penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana, dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-undang No.11 Tahun 2016. Kebijakan pemerintah dalam memberikan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak) merupakan suatu upaya pemerintah untuk menarik dana masyarakat yang selama ini parkir di perbankan negara lain.

Agar peraturan dalam pembayaran pajak dipatuhi oleh masyarakat, maka diperlukan ketegasan sanksi yang diberikan untuk wajib pajak yang melanggar atau tidak patuh. Para wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan berusaha untuk patuh, apabila mereka memandang bahwa sanksi pajak yang banyak akan memberatkan serta merugikan diri mereka sendiri. Namun Fakta di masyarakat masih rendahnya sanksi pajak, terutama sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak yang terlambat untuk menyerahkan SPT sehingga mereka berpikir bahwa sanksi yang diberikan masih rendah untuk keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan. Rendahnya denda dan bunga yang diberikan membuat wajib pajak berpikir masih mampu untuk membayar sanksi tersebut terutama sanksi administrasi, hal tersebut yang dapat memicu para wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayar pajak. Husnurrosyidah, dan Ulfah (2016;06) menyatakan bahwa “sanksi administrasi berupa peningkatan jumlah denda berupa bunga merupakan sanksi

yang ditakuti oleh wajib pajak, karena mengakibatkan jumlah pembayaran pajak menjadi berlipat ganda”.

2. Landasan Teori

Kepatuhan

Nurmantu (2005) mengidentifikasi kepatuhan menjadi 2 (dua) yaitu 1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan undang-undang perpajakan. 2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif/ hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak. Kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal[1].

Pajak

Menurut Djajadiningrat dalam Halim, Icut, Amin (2014:2) Pajak adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan atau dapat dipaksakan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan[2].

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
4. Dalam 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal[3].

Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat 3 (tiga) macam sistem pemungutan pajak, yaitu:

1. Official Assessment System

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2. Self Assessment System

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. *Withholding System*

Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak[4].

Sanksi Pajak

Menurut Tjahjono (2005), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak maupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan[5]. Sanksi pajak terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi adalah sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti denda, bunga, dan kenaikan. Perbedaan antara denda, bunga, dan kenaikan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Sanksi pajak berupa denda ditujukan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan. Besarnya pun bermacam-macam, sesuai dengan aturan undang-undang.
- b. Sanksi bunga ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran perihal kewajiban membayar pajak. Besarnya sudah ditentukan perbulan. Sebagai contoh keterlambatan pembayaran pajak masa tahunan akan dikenakan sanksi pajak berupa bunga senilai 2% per bulan dari jumlah pajak terutang.
- c. Sanksi kenaikan ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terkait dengan kewajiban yang diatur dalam material. Sanksi pajak ini berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar. Penyebabnya adalah karena adanya pemalsuan data seperti meminimalkan jumlah pendapatan pada SPT setelah lewat 2 (dua) tahun sebelum terbit SKP. Sanksi kenaikan besarnya adalah 50% pajak yang kurang dibayar.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana apabila diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar. Ada beberapa hal yang bisa dilakukan wajib pajak agar terhindar dari sanksi pajak yang berat, yakni:

- a. Mengisi SPT dengan jujur dan cermat untuk menghindari terjadinya kesalahan data. Tinjau ulang kembali apakah nilai nominalnya, rinciannya jelas, serta lampirannya lengkap.
- b. Menghindari aktivitas yang menimbulkan tindak pidana perpajakan, seperti aktivitas yang melanggar UU perpajakan yang menimbulkan timbulnya pidana pajak.
- c. Menyetorkan pajak dan melaporkan SPT tepat waktu[6].

Pengembangan Hipotesis

Proses sosialisasi perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan jumlah Wajib Pajak, meningkatkan kepatuhan

Wajib Pajak, yang pada akhirnya meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak (Prabowo, 2015:1065). Jadi peneliti mengambil hipotesis yaitu:

H1: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan Perpajakan. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan perpajakan. Menurut Rohmawati dkk (2012:12), semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman wajib pajak maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan, yaitu menjadi lebih patuh. Witono (2008:196) menganalisa peran pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Adanya pengetahuan perpajakan yang baik dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan wajib pajak dapat melakukannya sesuai dengan aturan perundang-undangan perpajakan. Jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Hal ini didukung dengan penelitian Tambun (2016:36), yang menyatakan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jadi, peneliti mengambil hipotesis yaitu:

H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan hal yang penting dalam upaya peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan adalah pemberian wawasan dan pembinaan kepada wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan (Tambun, 2016:29). Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya mengoptimalkan pelayanannya supaya Wajib Pajak selalu melaksanakan kewajibannya. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan tersebut adalah dengan mensosialisasikan pentingnya membayar pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepada Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban Perpajakannya. Salah satu faktor yang bisa ditekankan oleh aparat dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak adalah dengan cara mensosialisasikan peraturan pajak baik itu melalui penyuluhan, seruan moral baik dengan media billboard, baliho, maupun membuka situs peraturan pajak yang setiap saat bisa diakses oleh Wajib Pajak (Witono, 2008:197). Sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Suderajat dkk, 2015:193). Semakin meningkatnya kegiatan sosialisasi maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

Hal ini didukung dengan penelitian Rohmawati dkk (2012:11) yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penelitian Widowati (2015: 11) yang menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan penelitian Purba (2016:29) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jadi, peneliti mengambil hipotesis yaitu:

H3: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening

Variabel intervening yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan karena sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan adalah dua hal yang berbeda yang secara tidak langsung mempunyai hubungan (Anwar, 2015:6). Pengetahuan perpajakan bisa menjadi intervening bagi sosialisasi perpajakan dalam mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Semakin tinggi tingkat sosialisasi perpajakan maka semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan, dan semakin tinggi tingkat pengetahuan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sosialisasi perpajakan dilakukan untuk memberikan informasi yang baik dan benar sehingga wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak dan pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Jika sosialisasi perpajakan disampaikan dengan jelas, benar, dan nyaman oleh petugas pajak maka wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang arti pentingnya membayar pajak yang secara otomatis akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Anwar (2015:53) yang menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak. Penelitian Purba (2016:29) menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian Witono (2008:206) menyatakan terdapat pengaruh positif pengetahuan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Jadi, peneliti mengambil hipotesis yaitu:

3. Metode Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kausal komparatif (causal comparative research) yang merupakan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat. Menurut hasil penelitian Ulfa & Ratnawati (2015) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut didukung oleh Muarifah (2012) juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011).

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2003:103). Penentuan sampel penelitian ini menggunakan convenience sampling. Convenience sampling adalah teknik pengambilan sampel yang mudah ditemui oleh peneliti (Sekaran: 2003:24). Sampel penelitian ini adalah 60 orang Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tangerang Timur. Sampel diperoleh dari penyebaran kuesioner ke Wajib Pajak orang pribadi yang datang ke KPP Pratama Tangerang Timur.

Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen kuesioner untuk variabel kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan variabel sosialisasi perpajakan. Penelitian ini menggunakan pilot test atau uji awal penelitian sebelum penelitian sesungguhnya. Menurut Wulandari dkk (2014:97), tujuan pilot test yaitu untuk meyakinkan item kuesioner telah mencukupi dan benar menurut responden. Pilot test pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 30 responden kepada mahasiswa di Universitas Raharja semester lima (5) yang sudah mendapat materi mengenai perpajakan. Pada penelitian ini, variabel ini akan diukur dengan likert scale 5 point mulai dari sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu, setuju, dan sangat setuju.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan Hasil Penelitian diatas bahwa sosialisasi perpajakan memiliki rata-rata 48 dengan deviasi standar sebesar 4,408. Rata-rata pengetahuan perpajakan senilai 37,76 dengan deviasi standar 2,91. Selanjutnya, kepatuhan wajib pajak memiliki rata-rata senilai 58,48 dengan deviasi standar 4,698. yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil uji validitas dibuktikan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena r hitung $>$ r tabel. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel. Hal ini dibuktikan dengan nilai Cronbach Alpha yang lebih tinggi dari 0,600. Analisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan diketahui bahwa pengaruh langsung yang diberikan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak secara langsung sebesar 0,502, sedangkan pengaruh tidak langsung sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap X2 dengan nilai beta X2 terhadap Y yaitu, $0,701 \times 0,597 = 0,4185$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 terhadap Y adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu, $0,502 + 0,4185 = 0,9205$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai pengaruh langsung sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,502 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,9205 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih besar dari nilai pengaruh langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Pemahaman Pajak Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan

- wajib pajak. Variabel Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Sosialisasi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
 3. Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Daftar Pustaka

- Dewi kusuma wardani ,wati Erma. 2018. *Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajak sebagai variabel intervening*.
<https://journal.uny.ac.id/index.php/nominal/article/view/19358> (Diakses tanggal 7 November 2019)
- Rahayu, Nurlita. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta.
<http://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/akuntansidewantara/article/viewFile/21/170> (Di Akses tanggal 20 November 2019) VOL. 1 NO. 1 APRIL 2017
- Winerungan, Oktaviane, Lidya. 2013. *Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wpop Di Kpp Manado Dan Kpp Bitung*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2301> (DiAkses Tanggal 7 November 2019) Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 960-970.
- Putri Dita Aulia . 2018. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan,ketegasan sanksi pajak & Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang Pribadi*.
<https://repository.mercubuana.ac.id/38828/> Universitas Muhammadiyah Gresik
- Randi Ilhamsyah,Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara. *pengaruh Pemahaman Dan pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan dan Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor*.<http://perpajakan.studentjournal.ub.ac.id/index.php/perpajakan/article/view/219> (Diakses tanggal 7 November 2019) Vol. 8 No. 1 2016|
- Sudrajat, ajad, Ompusunggu, Parulian, Arles. 2015. Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. <https://www.e-jurnal.com/2017/01/pemanfaatan-teknologi-informasi.html> (Akses Tanggal 7 November 2019)
- Fauzi , Achmad Mustofa ,Kertahad, Mirza Maulinarhadi R. 2016. *Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan. Tarif pajak dan asas keadilan terhadap kepatuhan wajib pajak*.
<https://media.neliti.com/media/publications/193600-ID-pengaruh-pemahaman-peraturan-perpajakan.pdf> (Di Akses Tanggal 21 Desember 2019) Jurnal Perpajakan (JEJAK)|Vol. 8 No. 1 2016
- Rama, Puspita, Yanti ,Erni. 2018. *Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Wajib Pajak Di Kepulauan Riau*.
<https://ejournal.kopertis10.or.id/index.php/benefita/article/view/3498/1101> (Diakses Tanggal 21 Desember 2019)
- Amanda,R, putri. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di denpasar*

-
- <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/4975> (Diakses Tanggal 25 November 2019)
- Gede Pani Esa, Dharma, Ketut Alit Suardana. 2014. *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Wajib Pajak.* <https://ocs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/view/8201> (Diakses Tanggal 25 November 2019)