

**TEORI ATRIBUSI: MEMAHAMI HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN,  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, IMPLEMENTASI SANKSI  
DAN KEPATUHAN PAJAK**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana**



**SITI WARDANI**

**NIM. B1033211005**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
PONTIANAK**

**2024**

## PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Siti Wardani  
Nim : B1033211005  
Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik  
Judul Skripsi : Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan,  
Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan  
Kepatuhan Pajak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Artikel dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulisan sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir). Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Artikel dengan judul tersebut di atas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya

Pontianak, 26 November 2024



Siti Wardani

NIM. B1033211005

## **PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Siti Wardani  
Nim : B1033211005  
Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik  
Tanggal Ujian : 10 Desember 2024  
Judul Skripsi : Teori Atribusi: Memahami Hubungan Kualitas Layanan,  
Pemahaman Perpajakan, Implementasi Sanksi dan  
Kepatuhan Pajak

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 19 Desember 2024



Siti Wardani  
NIM. B1033211005

## LEMBAR YURIDIS

TEORI ATRIBUSI : MEMAHAMI HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN, PEMAHAMAN  
PERPAJAKAN, IMPLEMENTASI SANKSI DAN KEPATUHAN PAJAK

### Penanggung Jawab Yuridis

Siti Wardani  
B1033211005

Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Akuntansi  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik  
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : 10 Desember 2024

### Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/ Thn	Tanda Tangan
1.	Ketua Penguji	Dr. Haryono, S.E., M.Si., Ak., CA, CPA, Ascan CPA	18 / 12 / 2024	
		NIP. 196306301990021001		
2.	Sekretaris Penguji	Rudy Kurniawan, S.E., M.Si., Ak., CA	18 / 12 / 2024	
		NIP. 196808211997021003		
3.	Penguji 1	Syarif M. Helmi, S.E., M.Ak., Ak., CA	18 / 12 / 2024	
		NIP. 197805172005011003		
4.	Penguji 2	Rahma Maulidia, S.E., M.Acc.	18 / 12 / 2024	
		NIP. 199310272022032010		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus  
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pattimarak, 28 DEC 2024  
Koordinator Program Studi Akuntansi  
  
Dr. Kristina Yunda, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIP. 197906182002122003 

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Barkah. S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Nella Yantiana, S.E., M.M., Ak., CA, CMA, CPA, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Ibu Dr. Kristina Yunita, S.E., M.Si., Ak., CA, selaku Ketua Prodi S1 Akuntansi dan Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Sari Rusmita, S.E, M.M., selaku Ketua PPAPK Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Dr. Haryono, S.E., M.Si., Ak., CA. CPA, Asean CPA, selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (PA) serta selaku Dosen Penguji I yang telah senantiasa meluangkan waktu dan bersedia memberikan saran, bimbingan, dan motivasi sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Rudy Kurniawan, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) MBKM Riset dan selaku Dosen Penguji II yang senantiasa

menyediakan waktu memberikan saran, pemikiran, bimbingan dan arahan sehingga riset/artikel jurnal untuk kesempurnaan perubahan menjadi skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik .

7. Bapak Syarif M. Helmi, S.E., M.Ak., Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan sekaligus Dosen Penguji III yang telah memberikan ide serta saran dan meluangkan waktunya untuk hadir dalam Sidang Komprehensif sekaligus untuk kesempurnaan riset/artikel jurnal pada penulisan di skripsi..
8. Ibu Rahma Maulidia, S.E., M.Acc., selaku Dosen Penguji IV yang telah memberikan ide serta saran dan meluangkan waktunya untuk hadir dalam Sidang Komprehensif sekaligus untuk kesempurnaan riset/artikel jurnal pada penulisan di skripsi.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura terutama para Dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat selama masa aktif perkuliahan.
10. Seluruh Staff Akademik, Tata Usaha, Staf Perpustakaan, Staff Kebersihan dan Keamanan serta semua pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura yang telah banyak membantu selama masa aktif perkuliahan.
11. Orang Tua tercinta Bapak Penai dan Ibu Sartini yang selalu memberikan dukungan dan doa yang terbaik.
12. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa dan menjadi tempat berkeluh kesah selama penulisan riset/artikel jurnal serta untuk kesempurnaan pada penulisan di skripsi sekaligus teman-teman Akuntansi A – Malam (PPAPK) Angkatan 2021 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
13. Semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam riset/artikel jurnal serta kesempurnaan pada penulisan di skripsi yang telah banyak memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik

dan saran yang membangun dari semua pihak demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil tugas akhir dari riset/artikel jurnal yang disempurnakan ke dalam bentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Pontianak, 19 Desember 2024



Siti Wardani

NIM. B1033211005

**TEORI ATRIBUSI: MEMAHAMI HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN,  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, IMPLEMENTASI SANKSI DAN  
KEPATUHAN PAJAK**

**Siti Wardani<sup>1</sup>**

*Universitas Tanjungpura, Indonesia*

**ABSTRACT**

Tax is a mandatory contribution made by citizens to the government in accordance with the provisions of the law, which is the largest source of income for the state. However, in Indonesia, there are still problems in tax activities, including low tax ratios and low levels of tax compliance. This research aims to investigate the influence of service quality, understanding of taxation, and implementation of sanctions on tax compliance in West Kalimantan Province. The research method used is quantitative with a multiple linear regression analysis approach using the help of the IBM SPSS program in processing the data. Primary data was collected through questionnaires distributed to people who have a Taxpayer Identification Number (NPWP) and regularly report Tax Returns (SPT) to the tax authority. The research results show that service quality does not have a significant effect on tax compliance, while understanding taxation and implementation of sanctions significantly influence tax compliance. The level of tax compliance can be increased by improving service quality, understanding of taxation, and the effectiveness of implementing sanctions. These findings provide valuable insights for tax authorities in improving tax compliance and increasing overall tax revenue.

**Keywords:** *Implementation of Sanctions, Service Quality, Tax Compliance, Tax Understanding Level*



## ABSTRAK

Pajak merupakan sumbangan wajib yang diberikan oleh warga kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan undang-undang, yang menjadi sumber pendapatan terbesar bagi negara. Namun, di Indonesia, masih terdapat permasalahan dalam kegiatan perpajakan, termasuk rendahnya nilai tax ratio dan tingkat kepatuhan pajak yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan program IBM SPSS dalam mengolah data. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan secara teratur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) kepada otoritas pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak. Tingkat kepatuhan pajak dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan efektivitas implementasi sanksi. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi otoritas pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** *Penerapan Sanksi, Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Pajak, Tingkat Pemahaman Pajak*

**TEORI ATRIBUSI: MEMAHAMI HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN,  
PEMAHAMAN PERPAJAKAN, IMPLEMENTASI SANKSI  
DAN KEPATUHAN PAJAK**

**RINGKASAN**

**1. Latar Belakang**

Pajak merupakan kontribusi wajib warga kepada pemerintah berdasarkan undang-undang yang bersifat wajib dan dapat dikenakan secara paksa. Kontribusi ini tidak memberikan imbalan langsung kepada pembayar, melainkan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum guna meningkatkan kemakmuran rakyat. Pajak adalah sumber pendapatan terbesar negara di Indonesia, dan pemerintah terus menyempurnakan sistem pemungutan pajak serta regulasi perpajakan melalui revisi tarif pajak, penerapan sanksi, dan teknologi pelaporan elektronik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Namun, Indonesia menghadapi tantangan perpajakan seperti rendahnya tax ratio dibandingkan negara lain, serta rendahnya tingkat kepatuhan pajak individu. Tax ratio, sebagai indikator kesehatan fiskal, mencerminkan kinerja perpajakan negara. Rendahnya tax ratio dapat berdampak pada keterbatasan sumber daya keuangan negara dan potensi penurunan kepercayaan investor. Sebaliknya, tax ratio yang tinggi menunjukkan kinerja perpajakan yang baik.

Rasio Penerimaan Pajak di Kalimantan Barat Data menunjukkan bahwa rasio penerimaan pajak terhadap PDRB di Kalimantan Barat mengalami fluktuasi dari 2019 hingga 2023. Pada 2022, rasio mencapai 14,54%, tetapi menurun menjadi 11,25% pada 2023. Penurunan ini disebabkan oleh faktor ekonomi seperti larangan ekspor bijih bauksit dan tidak adanya Program Pengungkapan Sukarela (PPS) pada 2023. Hal ini

menegaskan perlunya kebijakan yang adaptif untuk menjaga stabilitas penerimaan pajak.

Self Assessment System Indonesia mengadopsi Self Assessment System sejak 1983, yang memberi kewenangan kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar pajak secara mandiri. Sistem ini bertujuan meningkatkan kepatuhan pajak dengan memberikan tanggung jawab lebih besar kepada wajib pajak, sambil memastikan pengawasan melalui pemeriksaan otoritas pajak.

Faktor Penghambat Kepatuhan Pajak Beberapa wajib pajak merasa diperlakukan tidak adil oleh otoritas pajak, yang disebut sikap diskriminasi. Persepsi ini dapat mengurangi kepatuhan. Kualitas layanan otoritas pajak berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti keramahan petugas dan kemudahan akses sistem informasi perpajakan. Selain itu, kurangnya pengetahuan perpajakan akibat minimnya sosialisasi turut memengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak.

Modernisasi Sistem Perpajakan Penggunaan teknologi informasi seperti e-filing menjadi langkah strategis dalam modernisasi perpajakan. E-filing mempermudah wajib pajak melaporkan kewajiban perpajakan secara digital, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mendorong kepatuhan wajib pajak.

## **2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap tingkat kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini dilakukan dengan melihat faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya kepatuhan pajak, yang berdampak pada penerimaan negara dan stabilitas fiskal. Dengan menggunakan kombinasi variabel dari penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola hubungan antarvariabel dalam konteks baru.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah untuk menyusun kebijakan perpajakan yang lebih efektif, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mendukung stabilitas keuangan negara. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan bagi wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan mereka.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan lokasi di Provinsi Kalimantan Barat, khususnya pada masyarakat yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan secara teratur melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Data yang digunakan adalah data primer, diperoleh melalui tanggapan responden dengan metode pengumpulan data berupa angket atau kuesioner terstruktur.

Kuesioner terdiri atas dua bagian:

1. Bagian pertama berisi data demografi meliputi informasi umum dan identitas responden.
2. Bagian kedua berisi pertanyaan tentang variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, implementasi sanksi, dan kepatuhan pajak, dengan pengukuran menggunakan skala Likert.

Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Pontianak yang memiliki NPWP dan melaporkan SPT secara rutin. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kalimantan Barat per 31 Maret 2024, terdapat 254.583 wajib pajak orang pribadi. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan 10% sehingga diperoleh sampel sebanyak 72 responden.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi) terhadap variabel dependen (kepatuhan pajak). Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+e$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan Pajak

a = Nilai Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

$b_2$  = Koefisien regresi Pemahaman Perpajakan

$b_3$  = Koefisien regresi Implementasi Sanksi

$X_1$  = Variabel Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Variabel Pemahaman Perpajakan

$X_3$  = Variabel Implementasi Sanksi

e = Variabel Kesalahan

Pengolahan data dilakukan dengan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis distribusi frekuensi jawaban responden, sedangkan statistik inferensial digunakan untuk pengujian asumsi klasik, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

#### 4. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini, dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak di Kalimantan Barat dengan menggunakan data dari 100 kuesioner yang didistribusikan kepada masyarakat yang memiliki NPWP dan melaporkan SPT. Dari jumlah tersebut, 92 kuesioner dapat diolah, menghasilkan tingkat pengembalian sebesar 92%. Uji validitas menunjukkan semua item kuesioner valid, sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach's alpha menunjukkan semua variabel memiliki nilai di atas 0,60, yang menandakan bahwa kuesioner dapat diandalkan. Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, dan uji multikolinearitas serta heteroskedastisitas memenuhi asumsi klasik. Analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ( $t = 1,000$ ;  $Sig = 0,320$ ), sedangkan pemahaman perpajakan ( $t = 5,862$ ;  $Sig = 0,000$ ) dan implementasi sanksi ( $t = 3,718$ ;  $Sig = 0,000$ ) berpengaruh positif dan signifikan. Nilai R square sebesar 0,697

menunjukkan bahwa sekitar 68,9% variasi dalam kepatuhan pajak dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan implementasi sanksi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepatuhan pajak, sedangkan kualitas pelayanan tidak berkontribusi signifikan. Temuan ini memberikan wawasan penting bagi kebijakan perpajakan di daerah tersebut.

## **5. Kesimpulan**

Penelitian ini mengkaji pengaruh pemahaman perpajakan, implementasi sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak di Kalimantan Barat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan implementasi sanksi memiliki peran yang lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan pajak dibandingkan dengan kualitas pelayanan. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan, dengan nilai  $t$  hitung sebesar 5,862 dan signifikansi 0,000. Sementara itu, implementasi sanksi juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai  $t$  hitung 3,718 dan signifikansi 0,000. Di sisi lain, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak ( $t = 1,000$ ;  $\text{Sig} = 0,320$ ).

## **6. Rekomendasi**

Rekomendasi dari penelitian ini meliputi perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan pajak secara mendalam. Selain itu, disarankan untuk memperkuat pendidikan perpajakan kepada masyarakat dan meningkatkan efektivitas penegakan hukum perpajakan. Kerjasama lintas sektor dalam mengembangkan program-program pendidikan dan pelatihan perpajakan yang efektif juga sangat dianjurkan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam memperkuat kepatuhan pajak dan integritas sistem perpajakan secara keseluruhan.

## **7. Keterbatasan**

Keterbatasan penelitian ini mencakup aspek geografis dan demografis yang hanya melibatkan masyarakat di Provinsi Kalimantan Barat yang memiliki NPWP dan melaporkan SPT secara teratur. Hal ini membatasi generalisasi temuan ke wilayah lain dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepatuhan pajak seperti kondisi ekonomi, budaya, dan persepsi terhadap otoritas pajak. Metodologi yang digunakan juga memiliki keterbatasan dalam mengukur variabel-variabel secara akurat serta potensi bias responden.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR YURIDIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.1 Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Kontribusi Penelitian.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1 Kontribusi Teoritis.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.2 Kontribusi Praktis .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>



2.1	Landasan Teori .....	9
2.1.1	Teori Atribusi.....	9
2.2	Kajian Empiris.....	10
2.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	10
2.2.2	Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3	Pemahaman Perpajakan .....	11
2.2.4	Implementasi Sanksi .....	11
2.3	Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian .....	12
2.3.1	Kerangka Konseptual .....	12
2.3.2	Hipotesis Penelitian .....	12
BAB III.....		14
METODE PENELITIAN .....		14
3.1	Bentuk Penelitian.....	14
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
3.3	Data.....	14
3.3.1	Jenis Data .....	14
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	15
3.4	Populasi dan Sampel .....	15
3.4.1	Populasi.....	15
3.4.2	Sampel.....	15
3.5	Variabel Penelitian .....	16
3.6	Metode Analisis.....	17
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian .....	17
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	18
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	19

3.6.4 Uji Hipotesis .....	19
3.6.5 Software Pengolahan Data .....	20
<b>BAB IV .....</b>	<b>21</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	21
4.2 Pembahasan .....	30
<b>BAB V .....</b>	<b>32</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
5.1 Kesimpulan .....	32
5.2 Rekomendasi .....	32
5.3 Keterbatasan .....	33
5.4 Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1</b> Rasio Penerimaan Perpajakan terhadap PDRB di Kalimantan Barat (dalam miliar rupiah).....	2
<b>Table 4. 1</b> Distribusi Kuesioner dalam Pengumpulan Data.....	21
<b>Table 4. 2</b> Hasil Uji Validitas.....	22
<b>Table 4. 3</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	24
<b>Table 4. 4</b> Hasil Uji Normalitas .....	25
<b>Table 4. 5</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	26
<b>Table 4. 6</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	27
<b>Table 4. 7</b> Analisis Regresi Linier Berganda .....	28

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Konseptual.....	12
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner .....	39
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data Jawaban Responden .....	49
<b>Lampiran 3</b> Hasil Pengolahan Data dengan IBM SPSS Statistics 23 .....	61
<b>Lampiran 4</b> Artikel / Jurnal Riset .....	70
<b>Lampiran 5</b> Letter of Acceptence (LOA) .....	85
<b>Lampiran 6</b> Plagiarism / Turnitin .....	86

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak adalah sumbangan yang diberikan oleh warga kepada pemerintah sesuai dengan ketentuan undang-undang, yang bersifat wajib dan dapat dikenakan secara paksa (Sutedi, 2022). Kontribusi ini tidak memberikan imbalan langsung yang dapat ditunjukkan kepada pembayar, dan dana yang terkumpul digunakan untuk membiayai pengeluaran umum (Mardiasmo (2018) dalam Rahmawati & Rustiyaningsih, 2021). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan. Dana pajak dialokasikan untuk keperluan negara, dengan tujuan utama meningkatkan kemakmuran rakyat. Sebagai sumber pendapatan terbesar bagi negara di Indonesia, pajak menjadi kontribusi wajib dari wajib pajak individu maupun badan. Dalam upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak, pemerintah secara terus-menerus melakukan perubahan dalam sistem pemungutan pajak dan penyempurnaan regulasi perpajakan, termasuk revisi tarif pajak dan penerapan sanksi bagi pelanggar. Selain itu, pemerintah juga menerapkan teknologi dalam pelaporan dan pembayaran pajak secara elektronik untuk memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di Indonesia, sampai saat ini masalah kegiatan perpajakan masih mengalami berbagai permasalahan seperti rendahnya nilai *tax ratio* yang dihasilkan dibandingkan dengan negara berkembang lainnya (Mustika et al., 2023). Kepatuhan pajak individu juga merupakan isu yang signifikan (Anggraini & Khairunnisa, 2022). Tingkat kepatuhan pajak yang rendah dari sebagian wajib pajak dapat berdampak negatif pada penerimaan pajak dan

stabilitas keuangan negara (Anjani, 2023). *Tax ratio* merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kesehatan fiskal suatu negara (Yasa et al., 2019). Evaluasi *tax ratio* dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kesehatan ekonomi negara (Rozy & Fitri, 2023), ketergantungan pada pendapatan pajak (Furqon et al., 2022), dan potensi kebijakan fiskal yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pendapatan pajak dan memperbaiki stabilitas fiskal (Winanto et al., 2024). Banyak wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakan mereka, baik karena kurangnya pemahaman tentang sistem perpajakan, kesulitan dalam pemenuhan administrasi perpajakan, atau motif ketidakpatuhan lainnya (Graha et al., 2024). Dampaknya dapat dirasakan dalam berbagai aspek, termasuk terbatasnya sumber daya keuangan yang tersedia untuk membiayai program-program pembangunan dan pelayanan publik, serta potensi penurunan kepercayaan investor terhadap stabilitas ekonomi negara (Zulma, 2020). Tetapi, jika seandainya nilai *tax ratio* tinggi maka hal tersebut dapat menunjukkan bahwa kinerja terhadap perpajakan di suatu negara dan penerimanya (Yuliandana et al., 2021), sedangkan apabila nilai *tax ratio* masih sangat rendah maka hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja perpajakannya masih belum optimal (Mustika et al., 2023).

Berikut data rasio penerimaan perpajakan lingkup provinsi Kalimantan Barat.

**Table 1.1** Rasio Penerimaan Perpajakan terhadap PDRB di Kalimantan Barat (dalam miliar rupiah)

<b>Tahun</b>	<b>Penerimaan Perpajakan</b>	<b>PDRB ADBH</b>	<b>Ratio</b>
2019	4.322,67	54.419,83	7,94%
2020	4.202,75	53.280,58	7,89%
2021	5.084,45	57.514,03	8,84%
2022	9.377,58	64.496,70	14,54%
2023	7.745,56	68.873,16	11,25%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Kajian Fiskal Regional Triwulan III Tahun 2023 (Prianto et al., 2023)

*Tax Ratio* Penerimaan Pajak terhadap PDRB wilayah Kalimantan Barat dalam kurun waktu 2019 sampai dengan Triwulan III 2022 cenderung mengalami kenaikan dan pada Triwulan III 2023 mengalami fluktuasi. Pada Tahun 2022, *Tax Ratio* penerimaan pajak mengalami kenaikan, namun pada tahun 2023 mengalami kontraksi jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Turunnya *Tax ratio* tersebut dikarenakan perubahan yang tidak terduga atau tidak teratur dalam kondisi ekonomi seperti produksi, harga, atau tingkat pengangguran dari waktu ke waktu. Ini bisa disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi kontraksi pada penerimaan perpajakan disebabkan oleh Program Pengungkapan Sukarela (PPS) yang ada di tahun 2022 dan tidak terulang di tahun 2023. Selain itu, ditetapkannya peraturan terkait larangan ekspor bijih bauksit mengakibatkan pos bea keluar mengalami kontraksi dan mempengaruhi penerimaan perpajakan di wilayah Kalimantan Barat pada tahun 2023.

Menurut Mustika et al. (2023), salah satu upaya peningkatan penerimaan perpajakan adalah dengan menggunakan *Self Assessment System*. Di Indonesia, Sistem perpajakan *Self Assessment System* diberlakukan sejak tahun 1983. Sistem ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menilai, menghitung, dan melaporkan jumlah pajak yang seharusnya mereka bayarkan kepada otoritas pajak. Berbeda dengan sistem sebelumnya, *Official Assessment System*, di mana otoritas pajak yang menentukan besaran pajak terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak, *Self Assessment System* memungkinkan wajib pajak untuk lebih aktif dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan *Self Assessment System*, wajib pajak memiliki kewenangan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak mereka sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan mereka secara mandiri, dengan harapan dapat meminimalisir ketidakpatuhan pajak. Dalam sistem ini, otoritas



pajak tetap memiliki peran dalam melakukan pemeriksaan terhadap laporan pajak yang disampaikan oleh wajib pajak, guna memastikan kepatuhan dan keakuratan perhitungan pajak. *Self Assessment System* menciptakan keseimbangan antara memberikan tanggung jawab yang lebih besar kepada wajib pajak sambil tetap memastikan pengawasan dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan oleh otoritas pajak.

Salah satu alasan mengapa beberapa wajib pajak enggan atau tidak mematuhi kewajiban perpajakannya adalah karena mereka merasa diperlakukan secara tidak adil dalam proses perpajakan, yang disebut sebagai sikap diskriminasi (Sonjaya, 2024). Sikap diskriminasi ini merupakan persepsi bahwa layanan yang diberikan oleh otoritas pajak tidak adil, dan hal ini bisa menjadi pemicu bagi wajib pajak untuk menolak atau menghindari pembayaran pajak (Latifah et al., 2024). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak, karena layanan yang baik akan memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ristiyana et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Pujilestari et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang baik cenderung mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakannya. Dalam konteks ini, mereka juga menyatakan bahwa kualitas layanan otoritas pajak dapat dinilai dari keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh otoritas pajak kepada wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, penting bagi otoritas pajak untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada wajib pajak, seperti dengan meningkatkan keramahan petugas pajak dan memperbaiki sistem informasi perpajakan. Tindakan ini akan membantu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dan pada akhirnya meningkatkan penerimaan pajak secara keseluruhan.

Kurangnya sosialisasi dan penyuluhan mengenai perpajakan berdampak negatif pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak (Ariesta &

Febriani, 2024). Pengetahuan perpajakan yang kurang memadai dapat menjadi faktor pendukung dalam ketidakpatuhan pajak jika wajib pajak tidak memahami dengan baik sistem perpajakan (Amrul et al., 2020). Pengetahuan perpajakan merupakan keterampilan untuk memahami dan menerapkan prinsip-prinsip perpajakan dalam kehidupan sehari-hari. Kendala dalam penerapan pengetahuan perpajakan seringkali disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap sistem perpajakan yang kompleks, sehingga wajib pajak hanya memiliki pengetahuan dasar yang terbatas (Sonjaya, 2024).

Dalam era milenial yang terus berkembang, sistem perpajakan Indonesia telah mengalami modernisasi dengan mengadopsi teknologi informasi, terutama layanan e-filing, sebagai langkah penting dalam transformasi tersebut. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah memberikan fasilitas kepada Wajib Pajak dengan menyediakan sistem e-filing, yang memungkinkan mereka untuk melaporkan kewajiban perpajakan secara digital. E-filing memudahkan baik Wajib Pajak individu maupun badan dalam melaksanakan pelaporan pajak dari berbagai lokasi yang nyaman bagi mereka, seperti rumah, kantor, atau tempat usaha. Melalui layanan ini, Wajib Pajak dapat menyusun, mengajukan, dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu dan akurat dengan biaya yang lebih efisien. Kemudahan e-filing memungkinkan pelaporan dilakukan kapan saja dan dari mana saja, sehingga mengurangi pengeluaran waktu dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk proses manual. Dengan adopsi e-filing, diharapkan Wajib Pajak dapat lebih mudah mempersiapkan dan menyampaikan SPT mereka, sementara juga mengurangi beban administratif bagi petugas pajak. Secara keseluruhan, implementasi e-filing diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak dan mendorong kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan (Mustika et al., 2023).

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan sebelumnya, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat

kepatuhan pajak di wilayah tersebut dengan melihat permasalahan yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia, terutama di Provinsi Kalimantan Barat. Masalah ini menjadi penting karena rendahnya kepatuhan pajak dapat menghambat upaya pemerintah dalam membiayai program-program pembangunan dan pelayanan publik serta menimbulkan menyatakan bahwa kualitas layanan otoritas pajak dapat dinilai dari potensi penurunan kepercayaan investor terhadap stabilitas ekonomi negara. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak agar dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan penerimaan pajak dan memperbaiki stabilitas fiskal. penelitian ini akan menggunakan kombinasi variabel dari penelitian sebelumnya, yang mencakup kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi, sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Pemilihan variabel-variabel ini didasarkan pada hasil positif dan signifikan dari penelitian sebelumnya. Peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi apakah variabel-variabel tersebut akan memberikan dampak yang serupa ketika diterapkan dalam konteks penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini akan menginvestigasi pengaruh kualitas layanan, pemahaman perpajakan, dan implementasi sanksi terhadap kepatuhan pajak, dengan harapan dapat mengidentifikasi pola-pola yang mungkin muncul dalam hubungan antarvariabel tersebut dalam konteks yang baru. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan solusi alternatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga memberikan wawasan yang berharga bagi para wajib pajak agar lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang diuraikan diatas, penulis menemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat?
2. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat?
3. Apakah implementasi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat.
2. Menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat.
3. Menganalisis pengaruh implementasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat.

### **1.4 Kontribusi Penelitian**

#### **1.4.1 Kontribusi Teoritis**

Penelitian ini memperluas pemahaman tentang penerapan teori atribusi dalam konteks kepatuhan pajak. Teori ini menjelaskan bahwa individu memberikan atribusi internal (pemahaman) dan eksternal (implementasi sanksi) dalam mengambil keputusan untuk mematuhi kewajiban pajaknya. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya aspek pengetahuan wajib pajak sebagai pendorong perilaku patuh, yang dapat menjadi rujukan untuk penelitian serupa di masa mendatang.

#### **1.4.2 Kontribusi Praktis**

Penelitian ini memberikan gambaran bagi otoritas pajak, khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kalimantan Barat, tentang pentingnya meningkatkan pemahaman wajib pajak melalui edukasi yang

lebih masif dan sistematis. Temuan ini juga menekankan perlunya penerapan sanksi yang konsisten dan tegas agar dapat menjadi instrumen pengawasan yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan masukan kebijakan bagi pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak secara berkelanjutan.

### **1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian**

Konteks penelitian ini terletak pada rendahnya tingkat kepatuhan pajak di Indonesia, termasuk di Provinsi Kalimantan Barat, yang tercermin dari fluktuasi tax ratio penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). Meskipun terdapat peningkatan tax ratio pada tahun 2022 akibat program Pengungkapan Sukarela (PPS), angka tersebut kembali menurun pada 2023. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan pajak belum sepenuhnya optimal dan membutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif.

Dalam konteks regional, implementasi sistem Self-Assessment di Indonesia menempatkan wajib pajak sebagai pihak yang aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya. Namun, dalam prakteknya, rendahnya pemahaman perpajakan serta kurangnya kepastian hukum dari sanksi yang diterapkan sering kali menjadi hambatan utama. Penelitian ini memberikan solusi dengan menekankan perlunya peningkatan edukasi perpajakan melalui program sosialisasi yang masif serta penerapan sanksi pajak yang efektif dan konsisten.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran kontekstual bahwa dalam menghadapi tantangan kepatuhan pajak di Provinsi Kalimantan Barat, langkah-langkah strategis berupa edukasi, pengawasan, dan pelayanan yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sistem perpajakan secara keseluruhan.