

**PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN  
DAN PEMAHAMAN, SANKSI PERPAJAKAN  
DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK NOTARIS DI  
KOTA SEMARANG**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**ANGGIA CAHYANING WIBIYANI  
NIM. 12030115120054**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Anggia Cahyaning Wibiyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030115120054  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH KESADARAN,  
PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN,  
SANKSI PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK  
NOTARIS DI KOTA SEMARANG**  
Dosen Pembimbing : Moh. Didik Ardiyanto,S.E.,M.Si.,Akt.

Semarang, 24 April 2019

Dosen Pembimbing,



(Moh. Didik Ardiyanto,S.E.,M.Si.,Akt.)

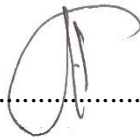


NIP.196606161992031002

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Anggia Cahyaning Wibiyani  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030115120054  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika/Akuntansi  
Judul Usulan Penelitian Skripsi : **PENGARUH KESADARAN,  
PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN,  
SANKSI PERPAJAKAN DAN  
PELAYANAN FISKUS TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK NOTARIS  
DI KOTA SEMARANG**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 9 Mei 2019**

Tim Penguji :

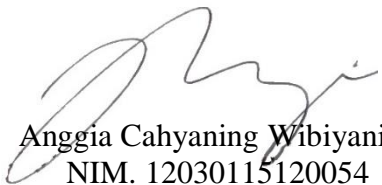
1. Moh. Didik Ardiyanto, S.E., M.Si., Akt. (.....)
2. Drs. Sudarno, M.Si., Akt., Ph.D. (.....)
3. Andri Prastiwi M.Si., Akt. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Anggia Cahyaning Wibiyani, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 24 April 2019  
Yang membuat pernyataan



Anggia Cahyaning Wibiyani  
NIM. 12030115120054

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of tax awareness, knowledge and understanding of taxation, taxation sanctions and tax authorities services on Notary taxpayer compliance in Semarang City. This study consists of four independent variables and one dependent variable. The independent variables in this study are awareness of taxation, knowledge and understanding of taxation, taxation sanctions and tax authorities services. The dependent variable in this study is taxpayer compliance. The population of this study is a notary taxpayer in the city of Semarang. Samples using convenience sampling is 76 respondents. The techniques of data collection were done by using questionnaire. Analysis of research data using multiple linear analysis with SPSS 25.0 program. The results of this study indicate that tax awareness, knowledge and understanding of taxation have a significant positive effect on taxpayer compliance, but tax sanctions and tax authorities do not significantly influence taxpayer compliance.*

*Keywords: Taxpayer compliance, tax awareness, knowledge and understanding of taxation, tax sanctions, tax services.*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak Notaris di Kota Semarang. Penelitian ini terdiri dari empat variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak Notaris di Kota Semarang. Sampel menggunakan *convenience sampling* yang berjumlah 76 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian menggunakan analisis linier berganda dengan program SPSS 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, namun sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kata kunci: Kepatuhan wajib pajak, Kesadaran perpajakan, Pengetahuan dan pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Pelayanan fiskus.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KESADARAN, PENGETAHUAN DAN PEMAHAMAN, SANKSI PERPAJAKAN DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK NOTARIS DI KOTA SEMARANG”. Skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan baik secara langsung dan tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Fuad, S.E.T., M.Si., Ph.D. selaku Kepala Jurusan Akuntansi yang telah membantu penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
3. Bapak Moh. Didik Ardiyanto, S.E., M.Si., Akt. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan perkuliahan.
5. Bapak Dr. Muhammad Hafidh, S.H., M.Kn selaku Ketua INI (Ikatan Notaris Indonesia) Pengurus Daerah Kota Semarang yang telah membantu dan memberikan arahan dalam permintaan data yang diteliti dalam penelitian skripsi.
6. Bapak/Ibu Notaris di Kota Semarang yang sudah berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini, telah meluangkan waktunya, pengalaman, ilmu yang dimiliki kepada penulis.
7. Ibu Neneng dan Bapak Totok selaku orang tua tercinta, terima kasih atas doa, motivasi, dukungan, semangat, bimbingan, nasehat, pengorbanan, kasih sayang dan uang saku yang tidak habis-habisnya diberikan kepada penulis.
8. Adekku tersayang, Shofita Ayuningtyas, terima kasih selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis dikala kesepian agar tetap semangat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Teman-temanku di Emyu, Indra Sulistyaningsih, Rosa Yuni, Afifah Fauziah, Faizah Nur Oktavianna, Kiki Elitta, Alifah Zulfa, Khairani Erlie, Dhynandra Winda, Laras Shatiti dan Salwa Puji yang telah memberikan dukungan, semangat, pengalaman, pembelajaran, kebersamaan, kebahagiaan, canda tawa dan melengkapi masa perkuliahan dengan kenangan yang sangat berharga.



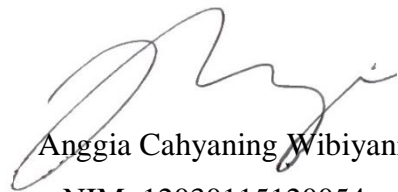
10. Sahabatku, Siti Oktaviani aka Mbul, telah menemani masa kuliah ini dari awal maba hingga sekarang ini, sudah menjadi sahabat yang amat baik bagi penulis, banyak suka duka yang telah dilewati bersama.
11. Mas mbul, Fadhil Aksoni, yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, kebersamaan, kebahagiaan, suka duka, menemani serta menjaga penulis, telah banyak membantu penulis dalam menyebarkan kuisisioner, rela mengorbankan waktu, tenaga dan bensinnya.
12. Teman-teman kosanku, Kiki, Eva, Rofi, Wulan, yang telah memberikan semangat, dukungan, kebersamaan, canda tawa, bimbingan kepada penulis.
13. Pihak-pihak yang sudah mau penulis repotkan dalam menyebarkan kuisisioner, Iin, Ipeh, Khairani, Bulek Ari, Ade Puspita, Visa, Rofi dan abang Gojek yang setia menemani penulis berkeliling Kota Semarang selama menyebarkan kuisisioner.
14. Teman-temanku di Pak Didik Squad yang telah saling mendukung, memberi semangat, saran, bantuan, bersama-sama berusaha dan berproses hingga selesainya skripsi ini.
15. Seluruh teman-teman Akuntansi 2015, terimakasih telah menjadi keluarga selama di FEB dalam berjuang menuntut ilmu dan berbagi cerita, salam Akuntansi Satu Keluarga Akuntansi 2015 Keluarga Selamanya.

16. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semangat, doa, dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyusunan maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan untuk perbaikan mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun penulis selanjutnya.

Semarang, 24 April 2019

Yang membuat pernyataan



Anggia Cahyaning Wibiyani

NIM. 12030115120054

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bisa karena Allah

Bisa karena Usaha

*“You are what you think”*

*In this life we cannot all do great things. But we can do small things with great  
love.*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*- Ibu dan Bapak tercinta, selaku orang tua saya..*

*Semua orang yang menyayangi dan turut mendoakan yang terbaik untuk saya.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Teori Atribusi ( <i>Atribution Theory</i> ).....	13
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	15
2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak.....	18
2.1.4 Kesadaran Perpajakan.....	21
2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	23
2.1.6 Sanksi Perpajakan.....	25
2.1.7 Pelayanan Fiskus.....	28
2.1.8 Wajib Pajak Notaris.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
2.4 Perumusan Hipotesis.....	42
2.4.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	42
2.4.2 Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	44
2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	46
2.4.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Variabel Penelitian.....	49
3.1.1 Variabel Dependen.....	49
3.1.2 Variabel Independen.....	49

3.2	Definisi Operasional.....	50
3.2.1	Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
3.2.2	Kesadaran Perpajakan.....	51
3.2.3	Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	53
3.2.4	Sanksi Perpajakan.....	55
3.2.5	Pelayanan Fiskus.....	57
3.3	Populasi dan Sampel.....	59
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	61
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.6	Uji Kualitas Data.....	62
3.6.1	Uji Validitas.....	62
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	63
3.7	Metode Analisis Data.....	63
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	64
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	64
3.7.2.2	Uji Multikolinearitas.....	65
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
3.7.3	Model Regresi.....	66
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	67
3.7.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	68
3.7.4.2	Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	68
3.7.4.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	69
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	70
4.1.1	Deskripsi Umum Tempat dan Waktu Penelitian.....	70
4.1.2	Deskripsi Umum Responden Penelitian.....	71
4.2	Uji Kualitas Data.....	74
4.2.1	Uji Validitas.....	74
4.2.1.1	Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan.....	74
4.2.1.2	Uji Validitas Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	74
4.2.1.3	Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	75
4.2.1.4	Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	76
4.2.1.5	Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	77
4.2.2.1	Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Perpajakan.....	77

	4.2.2.2	Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	78
	4.2.2.3	Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	79
	4.2.2.4	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	79
	4.2.2.5	Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
4.3		Analisis Data.....	81
	4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	81
	4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	84
	4.3.2.1	Uji Normalitas.....	84
	4.3.2.2	Uji Multikolinearitas.....	85
	4.3.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	86
	4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	88
	4.3.3.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	88
	4.3.3.2	Uji Koefisien Determinasi.....	89
	4.3.3.3	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	90
4.4		Interpretasi Hasil.....	94
	4.4.1	Pengaruh Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	95
	4.4.2	Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	98
	4.4.3	Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	101
	4.4.4	Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	105
BAB V		PENUTUP.....	110
	5.1	Kesimpulan.....	110
	5.2	Keterbatasan.....	111
	5.3	Saran.....	111
		DAFTAR PUSTAKA.....	113
		LAMPIRAN.....	116

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peranan Pajak Terhadap APBN Tahun 2013 sampai dengan 2017 (dalam triliun rupiah).....	1
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	5
Tabel 1.3 <i>Research Gap</i> Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	6
Tabel 1.4 <i>Research Gap</i> Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	7
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian.....	70
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Lama menjadi Notaris.....	73
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kesadaran Perpajakan.....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kesadaran Perpajakan.....	77
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	78
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sanksi Perpajakan.....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Fiskus.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	80
Tabel 4.16 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
Tabel 4.20 Hasil Uji Statistik F.....	89
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	90
Tabel 4.22 Hasil Uji Statistik t.....	91
Tabel 4.23 Interpretasi Hasil.....	94

Tabel 4.24	Statistika Deskriptif Item-Item Pertanyaan Variabel Kesadaran Perpajakan.....	96
Tabel 4.25	Statistika Deskriptif Item-Item Pertanyaan Variabel Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan.....	100
Tabel 4.26	Statistika Deskriptif Item-Item Pertanyaan Variabel Sanksi Perpajakan.....	103
Tabel 4.27	Statistika Deskriptif Item-Item Pertanyaan Variabel Pelayanan Fiskus.....	107



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuisisioner Penelitian.....	116
Lampiran B Hasil Uji Validitas.....	122
Lampiran C Hasil Uji Reliabilitas.....	127
Lampiran D Uji Asumsi Klasik.....	132
Lampiran E Uji Statistik Deskriptif.....	137
Lampiran F Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	139

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak, penerimaan dari bukan pajak dan penerimaan dari sektor migas merupakan sumber penerimaan negara sebagai pokok andalan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang dibuat oleh pemerintah. Penerimaan dari pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar yang diperoleh negara Indonesia. Kontribusi pajak dalam penerimaan negara mengalami tren peningkatan dari tahun ke tahun. Kontribusi pajak dalam APBN dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Peranan Pajak Terhadap APBN Tahun 2013 sampai dengan 2017**  
**(dalam triliun rupiah)**

No.	Tahun Anggaran	Jumlah Penerimaan Perpajakan	Jumlah Penerimaan Dalam Negeri	Presentase Pajak : APBN (%)
1.	2013	1.148,3	1.502,1	76,4
2.	2014	1.246,1	1.633,1	76,3
3.	2015	1.489,3	1.758,3	84,7
4.	2016	1.539,2	1.784,2	86,3
5.	2017	1.472,7	1.732,9	85,0

*Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2018)*

Namun, penerimaan Republik Indonesia dari pajak, bea cukai dan penerimaan negara bukan pajak yang diperoleh masih di bawah garis rata-rata. Penerimaan negara Indonesia tahun 2016 hanya 14,1% dari Produk Domestik Bruto Indonesia. Hasil tersebut masih rendah jika dibandingkan dengan negara-negara

lainnya, misalnya China mampu mengumpulkan penerimaan negara sebesar 27%, dan bahkan Jerman mengumpulkan penerimaan negaranya sebesar 44% dari Produk Domestik Bruto-nya ([www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id)). Sehingga dengan melihat hal tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan pajak di Indonesia masih rendah jika melihat standar *tax ratio* versi OECD yang sebesar 15% karena *tax ratio* Indonesia masih berada di bawah 15%.

Pada penelitian Oladipupo dan Obazee (2016) menyatakan bahwa pada negara berkembang, sering ditandai dengan sistem perpajakan yang lemah, penghindaran pajak yang luas, korupsi dan paksaan. Di banyak kasus hal tersebut menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak. Di Indonesia, minimnya kepatuhan juga tercermin pada hasil pelaporan SPT 2018 yang tidak menggembirakan. Dari sebanyak 18,3 juta wajib pajak terdaftar, hanya 12,96 juta wajib pajak yang melapor SPT atau 65%. Realisasi itu masih terlampau jauh dibandingkan target kepatuhan formal yang ditentukan sebesar 85% atau sekitar 15,5 juta wajib pajak ([news.ddtc.co.id](http://news.ddtc.co.id)).

Kepatuhan merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment*. Pada sistem tersebut, wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk mendaftarkan diri, menghitung, memperhitungkan utang pajaknya sendiri, membayar pajak terutang ke bank tempat

pembayaran pajak dan kantor pos serta melaporkan sendiri hasil perhitungan pajaknya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).

Kepatuhan merupakan masalah utama bagi otoritas perpajakan. Untuk mengatasi masalah tersebut, mewajibkan pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak agar mengoptimalkan tugas dan fungsinya. Peningkatan pelayanan serta efektivitas penyuluhan dan kehumasan, peningkatan ekstensifikasi perpajakan, peningkatan pengawasan wajib pajak, efektivitas pemeriksaan, peningkatan penegakan hukum, kehandalan data dan lain sebagainya, telah dijalankan aparat pajak sebagai upaya meningkatkan penerimaan. Oladipupo dan Obazee (2016) menyatakan bahwa tugas yang tidak mudah untuk mengajak wajib pajak patuh terhadap Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Hal tersebut terjadi karena adanya kecenderungan wajib pajak untuk mengurangi kewajiban perpajakan mereka atau melakukan penghindaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dapat direalisasikan jika faktor-faktor yang memiliki pengaruh seperti kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus dapat diakomodasikan dengan baik dan diterima oleh seluruh wajib pajak. Kesadaran perpajakan adalah keadaan dimana adanya perasaan tidak dirugikan dan dipaksa yang dirasakan wajib pajak dalam pemungutan pajak (Kamil, 2015). Semakin tinggi kesadaran perpajakan, akan membantu wajib pajak untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan (Brata, dkk 2017). Dengan demikian, tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Kesadaran masyarakat yang rendah terhadap kewajiban perpajakan merupakan salah satu sebab banyaknya

potensi pajak yang tidak dapat dijangkau (Soemitro, 1985 *dalam* Soemarso S.R, 1998)). Hasil penelitian Kamil (2015) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil tersebut juga didukung oleh penelitian Hardiningsih (2011), Nugroho (2012), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Pengetahuan tentang perpajakan mengacu pada proses dimana wajib pajak menjadi sadar akan peraturan perpajakan dan informasi terkait pajak lainnya (Oladipupo dan Obazee, 2016). Nugroho (2012) menjelaskan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kamil, 2015). Pemahaman akan pentingnya membayar pajak bagi kebutuhan bangsa akan meningkat seiring tingginya pengetahuan wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Research gap Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Susherdianto dan Haryanto (2012) 2. Masruroh (2013) 3. Oladipupo dan Obazee (2016) 4. Putri dan Setiawan (2017)
	Tidak terdapat pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Hardiningsih (2011)

*Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber*

Pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Susherdianto dan Haryanto (2012), Masruroh (2013), Oladipupo dan Obazee (2016) serta Putri dan Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman perpajakan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Hardiningsih (2011) yang menyatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Arum, 2012). Penelitian Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa wajib pajak akan patuh memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang sanksi akan lebih banyak merugikannya. Brata, dkk (2017) menjelaskan bahwa sanksi dapat menjadi motivasi dalam meningkatkan kepatuhan

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan pada Tabel 1.3.

**Tabel 1.3**  
***Research gap* Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Mutia (2014) 2. Kamil (2015) 3. Brata, dkk (2017) 4. Marcori (2018)
	Tidak terdapat pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Masruroh (2013) 2. Oladipupo dan Obazee (2016)

*Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber*

Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Mutia (2014), Kamil (2015), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Masruroh (2013) dan Oladipupo dan Obazee (2016) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jendral Pajak sebagai organisasi publik yang mengedepankan pelayanan, dituntut untuk memperbaiki kinerja dari masa ke masa. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan (Jatmiko, 2006). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban



perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Brata, dkk 2017). Pada penelitian Hardiningsih (2011) menjelaskan jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan fiskus, maka mereka akan cenderung menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya *research gap* pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang dijelaskan pada Tabel 1.4.

**Tabel 1.4**  
***Research gap* Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Jatmiko (2006) 2. Hardiningsih (2011) 3. Mutia (2014) 4. Kamil (2015)
	Tidak terdapat pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak	1. Masruroh (2013) 2. Brata, dkk (2017) 3. Marcori (2018)

*Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber*

Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya diteliti oleh Jatmiko (2006), Hardiningsih (2011), Mutia (2014) dan Kamil (2015) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Masruroh (2013), Brata, dkk (2017) dan Marcori (2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa terdapat perbedaan dan persamaan dari beberapa hasil penelitian. Sehingga membuat saya tertarik untuk meneliti kembali menggunakan variabel kesadaran perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus sebagai faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor diteliti sama dengan penelitian yang dilakukan Kamil (2015).

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Namun sasaran penelitian sebelumnya lebih banyak pada wajib pajak orang pribadi secara umum. Jatmiko (2006) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Mutia (2014), Kamil (2015) serta Putri dan Setiawan (2017) memilih WPOP sebagai sasaran penelitiannya. Peneliti tertarik menggunakan sasaran penelitian WPOP yang melakukan pekerjaan bebas. Pada penelitian Arum (2012) menyatakan bahwa pelanggaran pajak lebih rentan dilakukan oleh WPOP yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas daripada WPOP yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut karena dalam pelaporan pajaknya mereka menyelenggarakan pembukuan atau pencatatannya sendiri yang terkadang menimbulkan adanya kesalahan dan ketidakjujuran. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2012) telah meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah Satu. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, sasaran dalam penelitian ini akan

difokuskan pada Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang. Alasan peneliti memilih Notaris karena tingkat kepatuhan Notaris masih tergolong rendah. Indonesia memiliki sebanyak 14.686 Notaris yang tersebar di seluruh wilayah. Dari total tersebut, baru 11.314 yang terdaftar memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pada 2015, yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan hanya 70% atau 7.868 wajib pajak (finance.detik.com).

Berdasarkan pemaparan atas uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Notaris di Kota Semarang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk menganalisis pengaruh dari pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk menganalisis pengaruh dari sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk menganalisis pengaruh dari pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan semua pihak yang terkait di dalamnya. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak secara umum serta Direktorat Jenderal Pajak  
Diharapkan dapat memberikan masukan mengenai upaya yang perlu dilakukan Kantor Pelayanan Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib

pajak yang dilayaninya sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

### 3. Bagi Akademisi

Diharapkan berguna menjadi tambahan referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk membahas masalah mengenai kepatuhan dan masalah terkait perpajakan lainnya.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri atas lima bab, masing-masing urutannya dijelaskan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis yang terdapat dalam penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan variabel penelitian, gambaran populasi dan sampel yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data.

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

Bab ini merupakan isi pokok dari seluruh penelitian. Pada bab ini menjelaskan deskripsi objek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil.

**BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh penelitian, keterbatasan penelitian serta saran untuk pihak yang berkepentingan.