

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Teori Atribusi**

Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seseorang ilmuwan semu (pseudo scientist) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada sebuah penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertingkah laku tertentu. Dengan kata lain seseorang itu selalu berusaha untuk mencari sebab mengapa seseorang berbuat dengan cara-cara tertentu. Teori atribusi merupakan proses menyimpulkan motif, maksud, karakteristik, orang lain dengan melihat pada perilaku yang tampak. Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Myers (1996), kecenderungan memberi atribusi disebabkan oleh kecenderungan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. attribution theory merupakan posisi tanpa perlu disadari pada saat melakukan sesuatu menyebabkan orang-orang yang sedang menjalani sejumlah tes bisa memastikan apakah perkataan-perkataan dan perbuatan-perbuatan orang lain dapat merefleksikan sifat-sifat karakteristik yang tersembunyi dalam dirinya, atau hanya berupa reaksi-reaksi yang dipaksakan terhadap situasi tertentu.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah pada variable dependen yaitu kepatuhan wajib pajak, bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh factor internal maupun eksternal. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori atribusi adalah teori kepatuhan Wajib Pajak terkait dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri.

Menurut Robbins & Judge (2015:105) teori atribusi menyatakan bahwa ketika kita mengamati perilaku individu kita menentukan apakah perilaku tersebut berasal dari faktor internal atau eksternal. Perilaku internal ini adalah perilaku yang dipercaya pengamat berada dalam kendali individu. Sedangkan, perilaku eksternal adalah situasi diluar kendali individu yang memaksa individu untuk melakukan perilaku tersebut. Robbins & Judge (2015:105) juga menjelaskan jika penentuan perilaku internal dan eksternal tersebut berdasarkan 1 Perbedaan, 2 konsensus, 3 konsistensi.

Perbedaan merujuk pada apakah seorang individu menunjukkan perilaku yang berbeda dalam situasi yang berbeda. Maksudnya jika perilaku seseorang dipersepsikan sebagai perilaku yang luar biasa, maka individu lain yang mengamati akan memberikan atribusi eksternal pada perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal tersebut dianggap biasa saja maka atribusi yang diberikan adalah atribusi internal. Konsensus adalah keadaan di mana setiap orang menghadapi situasi yang sama maka akan memberikan respon yang sama. Jika konsensus dari perilaku ini tinggi maka akan termasuk pada atribusi eksternal begitu pula sebaliknya jika konsensus dari perilaku ini rendah maka akan termasuk pada atribusi internal. Konsistensi adalah bagaimana penilaian yang diberikan seseorang terhadap perilaku orang lain yang dilakukan secara terus menerus, semakin konsisten perilaku orang tersebut, maka orang yang menilai perilakunya akan semakin besar kecenderungannya untuk mengkaitkannya dengan sebab-sebab internal.

Teori atribusi digunakan dalam penelitian ini karena wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan perpajakan erat kaitannya dengan persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian terhadap pajak ini sendiri (Jatmiko, 2006). Penilaian wajib pajak terhadap dipengaruhi oleh persepsi wajib pajak tersebut terhadap pajak. Persepsi wajib pajak sebagai individu dapat dipengaruhi oleh kondisi internal seperti kesadaran wajib pajak akan pajak ataupun kondisi eksternal wajib pajak tersebut seperti kualitas pelayanan serta sanksi perpajakan.

Teori atribusi pertama kalinya ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi

mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu. Weiner (1974:27-42) menjelaskan sebuah proses tiga tahap mendasari suatu atribusi, yaitu:

- a. Orang harus melihat atau melihat perilaku
- b. Maka orang harus percaya bahwa perilaku itu sengaja dilakukan, dan
- c. Maka orang harus menentukan apakah mereka percaya yang orang lain dipaksa untuk melakukan perilaku atau tidak.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Noviari, 2016) hasilnya menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kesadaran wajib pajak yang dimodelkan dalam (X1) yang bertanda positif menunjukkan semakin tinggi kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Manusia bukan saja makhluk pribadi, melainkan juga makhluk sosial. Karena itu perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pelayanan perpajakan yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Didukung dengan penelitian terdahulu (Chusaeri, Diana dan Afifudin 2017) hasilnya menunjukkan pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pelayanan perpajakan yang dimodelkan dalam yang bertanda positif menunjukkan Wajib pajak yang merasa mendapat kemudahan, senang dan puas akan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, sehingga kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan ikut meningkat.

## 2.2. Pajak

### 2.2.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, ialah “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selanjutnya pengertian pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH., dalam bukunya Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum” (Suandy, 2011). Dari definisi yang telah dikemukakan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

1. Iuran dari rakyat kepada Negara
2. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang
3. Pajak dapat dipaksakan
4. Tidak mendapatkan imbalan secara langsung
5. Digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Negara)

Menurut Soemitro (2004) yaitu : pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi), yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Defenisi ini kemudian dikoreksi menjadi : pajak ialah peralihan kekayaan dari pihak rakyat ke kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public service yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

### 2.2.2. Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui dari ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Suandy (2011) yaitu:

1. Fungsi Finansial (Budgeter) Pajak digunakan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas Negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Pemerintah secara konsisten melakukan berbagai upaya pembenahan baik aspek kebijakan maupun aspek sistem dan administrasi perpajakan sebagai upaya peningkatan penerimaan perpajakan melalui hal-hal berikut ini:
  - a) Amandemen Undang-Undang perpajakan.
  - b) Modernisasi kantor pajak.
  - c) *Ekstensifikasi* dan *intensifikasi*.
  - d) *Extra effort* dalam pemeriksaan dan penagihan pajak.
  - e) Pembangunan data base terintegrasi.
  - f) Penyediaan layanan melalui pemanfaatan teknologi informasi.
  - g) Penegakan kode etik pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan dan *good governance* aparatur pajak.
2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*) Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu. Sebagai contoh pengenaan bea masuk dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah untuk 10 produk-produk impor tertentu dalam rangka melindungi produk-produk dalam negeri.

### 2.2.3. Subjek Pajak Bumi dan Bangunan

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, subjek PBB adalah orang pribadi atau Badan yang secara nyata:

1. Mempunyai suatu hak atas Bumi, dan Bangunan
2. Memperoleh manfaat atas Bumi, dan Bangunan
3. Memiliki menguasai atas Bumi, dan Bangunan
4. Memperoleh manfaat atas Bangunan.

#### 2.2.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Menurut Adelina (2012;17) Pajak Bumi dan Negara (PBB) Merupakan Jenis Pajak yang sepenuhnya diatur oleh pemerintah dalam menentukan besar pajaknya (menganut system pemungutan official assessment system). Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) merupakan pajak yang dipungut kepada hamper seluruh Negara yang memiliki aset baik berupa tanah maupun bangunan. Menurut Suyatmin (2004;19) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah pajak kebendaan (objective/Zakelijik), artinya penetapan pajak tidak dilihat dari kemampuan ekonomis subyek pajak, tetapi ditetapkan berdasarkan luas, klasifikasi dan lokasi obyek pajak. Pajak Bumi dan Bangunan merupakan salah satu bentuk penerimaan negara dari pajak. Pajak Bumi dan Bangunan dipungut sekali setahun. Jadi wajib pajak harus membayar pajak bumi dan bangunan sekali setahun. Wajib pajak tidakhanya orang pribadi tetapi juga bagi perusahaan/badan yang memiliki aset berupatanah dan bangunan.

Menurut Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah tarif pajak bumi dan bangunan untuk Perdesaan dan Perkotaan menjadi paling tinggi 0,3 %. Selain itu, besaran NJOPTKP juga diubah dari sebelumnya ditetapkan setinggi-tingginya Rp 12 juta, kini paling rendah Rp 10 juta per objek pajak. Selain mengubah besaran tarifnya, Undang-Undang No. 28/2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ini juga menetapkan aturan baru tentang Nilai Jual Kena Pajak (NJKP) dan Nilai Jual Obyek Pajak Tidak Kena Pajak (NJOPTKP). Sebelumnya, NJKP ditetapkan 20-100 persen dari NJOP yang sudah dikurangi NJOPTKP, kini aturan tersebut tidak dipergunakan lagi. Dengan demikian besarnya PBB yang terutang dapat dirumuskan:

$$PBB = \text{Tarif Pajak} \times \text{NJKP} = 0,3\% * x (\text{NJOP} - \text{NJOPTKP}^{**})$$

Keterangan :

= Paling tinggi 0.3% ditetapkan sesuai peraturan daerah

=Paling rendah Rp. 10.000.000 sesuai peraturan daerah

PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada wajib pajak. Regulasi tentang

PBB sangat ketat, karena ketika melakukan pembangunan harus dilaporkan untuk mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) begitu pula apabila kita menambah atau merubah bentuk bangunan juga harus dilaporkan. Jika tidak dilaporkan maka bisa saja pemerintah akan memberikan sanksi bagi pelaku. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat sadar bahwa setiap aset yang bertambah akan bertambah pula pajaknya. Setiap pajak yang dibayarkan akan kembali sendiri kepada masyarakat.

### **2.2.5 Sosialisasi Pajak**

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam membayar pajak. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperlancar proses pembangunan. Apabila wajib pajak tidak patuh bayar pajak, maka penerimaan negara tidak maksimal. Hal tersebut akan berdampak pada pembangunan di berbagai sektor akan terhambat. Terhambatnya pembangunan disebabkan kas negara yang kurang sebagai akibat kurangnya kesadaran masyarakat membayar pajak. Berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk memberikan kesadaran kepada masyarakat akan pentingnya pajak yang dibayarkan kepada negara. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah dengan melakukan sosialisasi pajak. Kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain sosialisasi (Kurniawan, 2006;1).

Apabila masyarakat sadar membayar pajak, maka tentunya akan berdampak positif kepada roda pemerintahan dan segala aktivitas perekonomian yang berpengaruh secara langsung terhadap aktivitas masyarakat. Hal ini dikarenakan dengan lancarnya masyarakat membayar pajak membuat kas negara tidak pernah kekurangan. Hal tersebut akan dimanfaatkan pemerintah untuk melakukan perbaikan dan pembangunan di berbagai sektor berupa sarana dan prasarana yang dapat menunjang perekonomian dan aktivitas lain masyarakat pada umumnya. Tujuan akhirnya adalah menciptakan kenyamanan dan kemudahan aktivitas bagi warga negara Indonesia sendiri. Jadi, intinya pajak yang dibayarkan kepada pemerintah akan kembali kepada diri sendiri, pemerintah dalam hal ini hanya sebagai pengelola.

### 2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kendala dalam pelaksanaan pajak daerah beserta penyelesaiannya adalah yang pertama kurangnya kesadaran masyarakat akan kewajiban membayar pajak, kurangnya pembinaan terhadap seluruh perangkat Dinas, keterlambatan penerimaan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT), dan lemahnya penegakan hukum terhadap kepatuhan membayar pajak (Budiaty, 2013;15). Menurut Jatmiko (2006;22) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Menurut Muliari dan Setiawan (2009) dalam Santi (2012;20) kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Menurut Safri (2013), kesadaran adalah perilaku seseorang yang terhadap suatu objek yang melibatkan perasaan dan anggapan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Maka dari itu dapat dikatakan kesadaran dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa perasaan yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan mengenai pajak tersebut. Dengan demikian kesadaran wajib pajak adalah suatu perilaku atau tindakan wajib pajak untuk mempunyai rasa tanggung jawab dalam hal perpajakan.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. menurut Jatmiko (2006) kesadaran perpajakan juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Ahli psikolog menyamakan kesadaran dengan pemikiran (mind), kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimuli eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran (Kurniawan 2009). Kesadaran menurut Gozali (1976) dalam Utomo (2002) adalah rasa rela untuk melakukan sesuatu sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib



pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Arum & Zulaikha, 2012). Menurut Nugroho (2006) masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui dan menghargai dan menaati perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan kesadaran dan kepedulian tentang pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak meningkat. Menurut Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Lebih lanjut Muliari dan Setiawan (2009) dalam Santi (2012;21) menjelaskan bahwa indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan,
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara,
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara,
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela,
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan dalam membayar pajak. Soemarso (1998) dalam Jatmiko (2006;23) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Dari sisi lain rendahnya partisipasi masyarakat dalam membayar pajak membuat semua perencanaan pembangunan juga menjadi terhambat. Maka dari itu, segala upaya pemerintah lakukan untuk menyadarkan masyarakat pentingnya membayar pajak. Pemerintah juga harus transparan dalam mengelola pajak daerah agar melahirkan kepercayaan dari masyarakat. Menurut Hardianingsih dan Nila (2011;130) kesadaran wajib pajak

dalam membayar pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Apabila masyarakat sudah mengetahui pengelolaan pajak secara baik, maka tidak akan sulit bagi wajib pajak/masyarakat sadar untuk bayar pajak.

Kesadaran merupakan unsur yang ada di dalam manusia untuk memahami bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Menurut Nurlaela (2013), terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak. Yang pertama yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi untuk menunjang pembangunan negara, pajak digunakan untuk pembangunan negara demi meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua yaitu kesadaran bahwa penundaan dalam membayar pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak membayar pajak karena memahami jika penundaan dalam membayar pajak dapat menyebabkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar pajak karena pembayaran pajak didasari landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kemauan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku.

Menurut Safri (2013), menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak  
Adanya hak dan kewajiban pajak dapat mempermudah pemasukan keuangan negara. Kewajiban membayar pajak merupakan hal yang harus dilakukan oleh wajib pajak.
2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah  
Adanya kepercayaan masyarakat dalam melakukan kewajibannya untuk

memenuhi keuangan negara sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak.

### 3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela

Dalam membayar pajak harus dilakukan dengan kesadaran wajib pajak sehingga, proses pembayaran dapat berjalan dengan baik. Apabila wajib pajak mempunyai dorongan untuk membayar pajak maka bentuk partisipasi dari wajib pajak dapat menunjang keuangan

## 2.4 Sanksi Pajak

Menurut Jatmiko (2006;19) sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Menurut Tjahjono (2005;464) dalam Sapriadi (2013;9), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberkian kepada wajibpajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Menurut Pranadata (2014;7)sanksi pajak merupakan alat kontrol yang mengontrol agar wajib pajak tetap memenuhi kewajiban perpajakannya dikarenakan dengan adanya kerugian yang akan didapat oleh wajib pajak apabila tidak membayarkan pajak yang secara otomatis akan membuat wajib pajak harus berpikir apabila tidak ingin memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan. Sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sedangkan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan hukum yang berlaku. Sehingga sanksi pajak adalah hukuman negatif yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Jatmiko, 2006). Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang –undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhan atau ditaati.

Menurut Mardiasmo (2013), sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada orang yang melakukan kesalahan atau melanggar suatu peraturan. Menurut Mory (2015), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati. Bisa diartikan juga, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Siregar, 2017).

Dalam undang-undang nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) ada 2 macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman pada pelanggaran suatu norma ada yang diancam dengan sanksi administrasi, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan adapula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu tindakan yang akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar untuk membayar pajak. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku. Agar undang-undang perpajakan tersebut dipatuhi maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya.

Dalam riset Masruroh (2013;29) dijelaskan mengenai Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan ada dua macam sanksi, yakni:

1. Sanksi Administrasi, terdiri dari:

- a. Sanksi administrasi berupa denda.
  - b. Sanksi administrasi berupa bunga.
  - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan.
2. Sanksi pidana, terdiri dari:
    - a. Pidana kurungan.
    - b. Pidana penjara.

Berdasarkan undang-undang di atas jelas bahwa setiap wajib pajak yang melanggar akan dikenakan sanksi yakni sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan bentuk pembayaran kerugian kepada negara karena telat membayar pajak, sedangkan sanksi pidana merupakan jeratan hukum yang diberikan kepada wajib pajak yang pelanggarannya tergolong berat.

Menurut Siregar (2017), ada beberapa indikator sanksi perpajakan diantaranya sebagai berikut :

1. Tegas. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak akan membuat jera wajib pajak, sesuai dalam aturan undang-undang perpajakan.
2. Kedisiplinan. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan

Menurut Purwono (2010:68) berdasarkan jenisnya, “sanksi di bidang perpajakan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana”. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan (Purwono, 2010 :68). Sanksi pajak yang dimaksud dalam hal ini berupa sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi apabila tidak memenuhi kepatuhan pajak dalam melaporkan SPT/ mengalami keterlambatan dalam pelaporan SPT tahunan, adapun denda yang dikenakan kepada wajib pajak orang pribadi untuk

keterlambatan pelaporan SPT pajak tahunan sebanyak Rp 100.000 per tahun sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidak sengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian. Sedangkan ancaman sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, atau pidana penjara (Purwono, 2010 :68)

## **2.5 Kualitas Pelayanan**

Menurut Winerungan (2013), pelayanan adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Mory (2015), pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian layanan atau cara melayani pegawai kantor pajak kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam hal perpajakan.

Menurut American Society for Quality Control, kualitas didefinisikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten. Kualitas layanan yang unggul memungkinkan perusahaan untuk membedakan diri dari kompetensi, mendapatkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, dan meningkatkan efisiensi (Kandampully dan Suhartanto, 2000) terkait dalam perusahaan kualitas pelayanan akan berdampak peningkatan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan yang meningkat, positif dari mulut kemulut, pergantian staf berkurang, penurunan biaya operasi, memperbesar pasar saham, profitabilitas meningkat kinerja keuangan yang membaik, sedangkan menurut Tjiptono (2000), mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Tanggal 10 Juli Tahun 2003 kualitas layanan adalah : “Segala bentuk layanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah dan lingkungan Badan Umum Milik Negara dalam bentuk barang maupun dalam jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai KP2KP kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus bersikap baik, komunikatif, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajak. Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya dan terbuka dalam memberikan informasi dengan jelas. Dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka wajib pajak akan senang melakukan pembayaran pajak di kantor pajak tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bilamemenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan

Menurut Rohmawati dkk (2012), ada beberapa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Komitmen

Pegawai pajak dapat dinilai dari bagaimana dia memberikan masukan kepada

wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak pada waktu yang lama.

## 2. Komunikasi

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan baik, jelas, dan tepat. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

### **2.6. Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengertian Kepatuhan Patuh dalam pengertian secara umum merupakan tunduk dan taat terhadap suatu hal. Patuh dalam istilah perpajakan berarti tunduk dan taat terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Menurut Devano dan Rahayu (2006) dalam Sapriadi (2013;7) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Gibson dkk (2000) dalam Santi (2012;17) berpendapat bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Rahayu (2010), bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Simanjutak dan Mukhlis (2012), Kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka pemberian kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut system Self Assesment di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung membayar dan melaporkan kewajibannya.

Menurut Santoso (2008), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan. Dari



penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak yang harus melaksanakan semua kewajibannya dalam membayar pajak dan menikmati semua hak dari pembayaran pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sikap wajib pajak bukan hanya sekedar takut akan sanksi yang berlaku, tetapi wajib pajak juga harus tepat waktu dalam menyampaikan surat pernyataan.

Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Yang pada akhirnya menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. UU No.16 Tahun 2000 tentang ketentuan umum perpajakan dalam Franklin (2008) menyatakan wajib pajak yang patuh dilihat dari : kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana.

### 3. Jenis – jenis Kepatuhan

Berdasarkan data yang dikutip dari Sapriadi (2013;7) ada dua jenis kepatuhan, yaitu:

- a. kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang –Undang perpajakan.

### 4. Kepatuhan Wajib Pajak

- a. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut- turut.

- c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan jenis pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- e. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan opini wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- f. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan, berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hokum tetap dalam jangka 5 tahun terakhir.

Menurut Safri (2013), ada beberapa indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Membayar pajaknya tepat pada waktunya  
Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak  
Seorang wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran  
Wajib pajak harus menghitung jumlah pembayaran dan mengetahui jatuh tempo pembayaran pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
4. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan  
Apabila seorang wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku maka akan menguntungkan pemasukan keuangan negara.

## 2.7 Peneliti Terdahulu

Adapun hasil-hasil dari peneliti terdahulu mengenai topik yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

**Table 1.3 Peneliti Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Variabel	Hasil penelitian
1	Suryani (2022)	<p>Dependen kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Independen: Sosialisasi pemerintah, Sanksi, Pajak, Kesadaram Wajib Pajak, dan Kualitas pelayanan</p>	<p>Hasil dari hasil penelitian tersebut adalah secara persial variable sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Variable sosialisasi pemerintah dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara stimuan variable sosialisasi pemerintah, kesadaran wajib pajak, dan kuailtas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak</p>

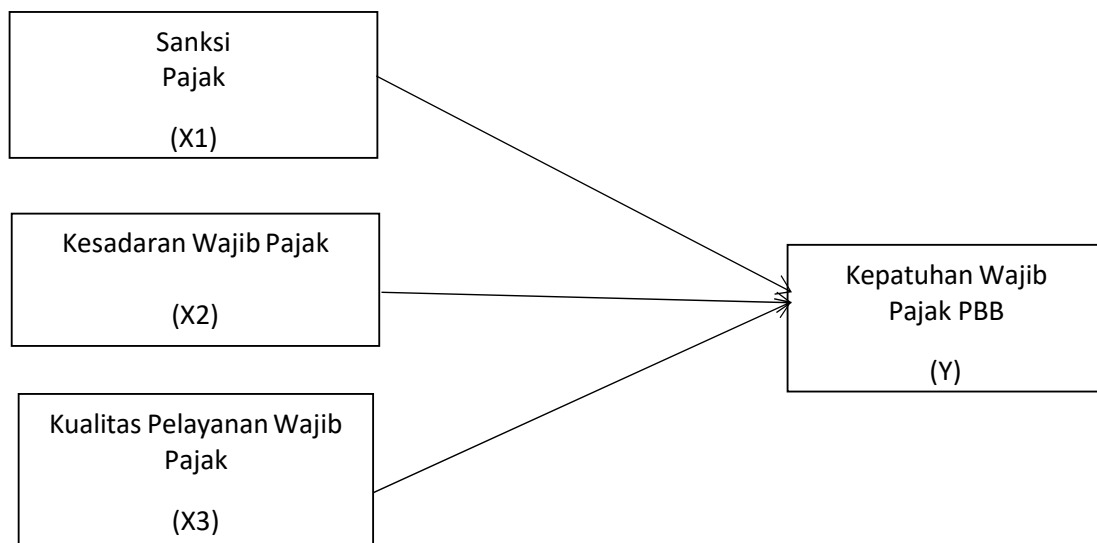
2	Kartika, dkk (2022)	Dependen: Kepatuhan wajib pajak  Independen: Tingkat, Pendapatan, Sanksi	Hasil Penelitian ini Menyatakan bahwa tingkat pendapatan, sanksi perpajakan, Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Hidayat dan gunawan (2022)	Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak.  Independen: Kesadaran wajib Pajak.  Sanksi perpajakan, Dan kualitas pelayanan	Hasil penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar PBB. Secara parsial, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan kualitas pelayanan mempengaruhi kepatuhan Wajib pajak
4	Sulistyowati dkk (2021)	Dependen: Kepatuhan wajib pajak  Independen Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan	Hasil Penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan, Sedangkan sanksi pajak tidak

		Dan sanksi perpajakan	Berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
--	--	-----------------------	--

Sumber: Data diolah 2024

## 2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan perumusan masalah yang dilakukan diatas maka kerangka pemikiran yang tertuang dalam model pemikiran penelitian ini sebgai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.9 Bangunan Hipotesis

### 2.9.1 Sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan undangan perpajakan akan dipatuhi/dituruti, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum

dengan adil kepada semua orang. Apabila ada Wajib Pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Menurut penelitian Hidayat dan Gunawan (2022) menyatakan secara bersama-sama sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, hal ini sejalan dengan penelitian Suryani (2022) menyatakan pendapatan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB dan jika berdasarkan teori atribusi maka sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi Wajib Pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Mengacu pada hasil penelitian Hidayat dan Gunawan (2022), dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak diperkirakan akan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan

**H1 : Sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan WajibPajak**

### **2.9.2 Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib pajak**

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib Pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan Kesadaran Wajib Pajak dalam melaksanakan kegiatan perpajakan akan berpengaruh terhadap kewajiban perpajakan, karena semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak tersebut maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya juga semakin tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Gunawan (2022), sejalan dengan hasil penelitian Sulistyowati dkk. (2021) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh kepatuhan Wajib Pajak

**H2 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.9.3 Kualitas Pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kualitas pelayanan pegawai pajak yang dianggap berbelit-belit mengakibatkan wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknya tindakan korupsi yang masih dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Kualitas pelayanan pegawai pajak yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak akan lebih mengarah kepada patuhnya Wajib Pajak tersebut karena pelayanan yang baik dan menimbulkan kenyamanan terhadap Wajib Pajak dan persepsi wajib pajak terhadap kualitas pelayanan tersebut akan mempengaruhi sikap patuh Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Gunawan (2022) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sejalan dengan hasil penelitian Suryani (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Mengacu pada hasil penelitian Hidayat dan Gunawan (2022) disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak diperkirakan akan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan.

**H3 : Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak**