

**PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, TRANSPARANSI
PERPAJAKAN, DAN PELAYANAN FISKUS TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI MELALUI
KEPERCAYAAN
(STUDI KASUS DI KOTA SAMARINDA)**

SKRIPSI

UNTUK SEMINAR PROPOSAL



Oleh:

DELVANI NATASIA

1901036043

S1 - Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MULAWARMAN

SAMARINDA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Pengetahuan Pajak, Transparansi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Melalui Kepercayaan (Studi Kasus Di Kota Samarinda)

Nama Mahasiswa : Delvani Natasia

NIM : 1901036043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 - Akuntansi

Diajukan untuk Seminar Proposal

Menyetujui,

Samarinda, 06 Februari 2026

Pembimbing,



Dr. Cornelius Rante Langi, SE., MM., Ak., CA., CTA., CPA., CSRS., BKP
NIP. 196204141988031007

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mulawarman



Dr. Fibriyani Nur Khairin, S.E., M.SA., Ak., CA., CSP., CIQaR.
NIP. 198502042009122007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Dasar Konsep dan Definisi.....	9
2.1.1 Pengertian Perpajakan.....	11
2.1.2 Pengetahuan Perpajakan.....	12
2.1.3 Transparansi Pajak	13
2.1.4 Pelayanan Fiskus.....	14
2.1.5 Kepercayaan.....	15
2.1.6 Kepatuhan Pajak.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu dan Kontribusinya terhadap Penelitian	17
2.3 Kerangka Konseptual/Model Penelitian	21
2.4 Pengembangan Hipotesis Proposi Penelitian	21
2.4.1 Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak	21
2.4.2 Transparansi Perpajakan Atas Kepatuhan Pajak.....	22
2.4.3 Pelayanan Fiskus Atas Kepatuhan Pajak	23
2.4.4 Pengetahuan Pajak Dipengaruhi oleh Kepercayaan.....	24
2.4.5 Transparansi Perpajakan Dipengaruhi oleh Kepercayaan.....	24
2.4.6 Pelayanan Fiskus Dipengaruhi oleh Kepercayaan	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Definisi Operasional.....	27
3.1.1 Variabel Independen (Bebas).....	27
3.1.2 Variabel Dependen (Terikat).....	29
3.1.3 Variabel Moderasi.....	29
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1 Populasi dan Sampel	31
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Data dan Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Metode Analisis Data	35
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	35

3.5.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	36
3.5.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	37
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Realisasi Penyampaian Surat Pemberitahuan 2018-2022.....	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2. Pembobotan Nilai Skala Likert.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	21
Gambar 2.2. Model Penelitian	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	43

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap negara memiliki sumber pendapatan untuk membiayai rumah tangga negaranya. Negara republik memiliki sumber pendapatan dari sektor pajak dan non pajak, salah satunya adalah Indonesia. Pendapatan ini digunakan untuk membiayai pemerintahan dan pembangunan negara. Realisasi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sekitar 80% dari total pendapatan negara berasal dari sektor perpajakan. Sebagai pilar utama dalam rangka pembangunan nasional, jumlah penerimaan pajak diharapkan terus meningkat bersamaan dengan kepatuhan wajib pajaknya.

Pemerintah terus melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak contohnya yaitu melakukan reformasi peraturan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 atau yang bisa disebut dengan UU Harmonisasi. Hal ini dilakukan pemerintah dalam mengikuti perkembangan ekonomi untuk menutup celah aturan yang ada sebelumnya. Undang-undang ini juga bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran dan pelaporan pajak yang merupakan kewajibannya (Pajakku, 2022). Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa kepatuhan pajak oleh wajib pajak merupakan unsur yang sangat penting dan diharapkan oleh negara sehingga memudahkan perpajakan merupakan suatu keharusan.

Tabel 1.1. Realisasi Penyampaian Surat Pemberitahuan 2018-2022

Keterangan	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT	69.119	75.004	84.576	93.684	104.838
Jumlah SPT Tahunan PPh	51.125	58.756	68.774	80.106	84.122
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT	73,96%	78,34%	81,31%	85,50%	80,23%

Sumber: KPP Pratama Samarinda Ulu dan Ilir, 2023

Kepatuhan terhadap pembayaran dianggap sukses ketika wajib pajak memiliki disiplin terhadap pembayaran dan penyampaian pajaknya. Kepatuhan ini dapat dilihat dari Surat Pemberitahuan (SPT) yang bisa menjadi tolak ukur untuk mengukur sejauh mana kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam mengisi dan melaporkan SPT secara tepat waktu (Wurianti dan Subardjo, 2015). Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara keseluruhan dalam 5 tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan. Menurut tabel 1.1. diatas, dapat dilihat perkembangan realisasi penyampaian SPT WPOP (Wajib Pajak Orang Pribadi) Kota Samarinda dari tahun ketahun. Pada tahun 2018 dan 2019 penyampaian SPT di Kota Samarinda masih belum mencapai target yang ditetapkan yaitu sebesar 80%. Tahun 2020 hingga tahun 2022 penyampaian SPTnya mencapai target tetapi dapat dilihat bahwa penyampaian sptnya mengalami penurunan yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian SPT tiap tahunnya belum stabil padahal pemasukan pajak merupakan pemasukan penting negara. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran dan keinginan wajib pajak sangat dibutuhkan

dengan harapan akan memenuhi dan meningkatkan target penerimaan pajak setiap tahunnya.

Penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak diteliti didalam maupun di luar negeri dan ditemukan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut *Güzel et al* (2019) hal ini terbagi menjadi dua yaitu faktor ekonomi dan faktor non ekonomi. Faktor ekonomi disini adalah denda, tarif pajak, dan pemeriksaan pajak. Tidak hanya faktor ekonomi, faktor non ekonomi juga memberikan dampak yang besar pada kepatuhan pajak. Faktor non ekonomi ini berupa persepsi kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah tanggapan langsung atau proses mengetahui suatu hal dengan melalui pancainderanya. Sedangkan kepercayaan adalah kepercayaan atau keyakinan akan suatu hal yang dipercayai itu ada. Menurut penelitian Yulianti dan Kurniawan (2019) dipaparkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan pajak. Terjadinya hasil ini karena kepercayaan wajib pajak atas pemerintah yang rendah karena maraknya kasus penggelapan pajak. Selain itu, adanya ketidakpercayaan terhadap pemerintah dan fiskus karena kurangnya pemahaman dan transparansi akan penggunaan alokasi dana pajak yang tidak dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan khususnya fiskus sangat dibutuhkan dalam memudahkan dalam memenuhi kebutuhan negara dalam peningkatan pajak untuk itu perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan tersebut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus: Edukasi Pajak, Transparansi dan

Akuntabilitas Pajak, serta Pelayanan dan Kemudahan Administrasi Pajak. Oleh karena itu, cara untuk meningkatkan kepercayaan ini adalah melalui memiliki pengetahuan pajak untuk wajib pajak, transparansi pemerintah dan pelayanan fiskus.

Pengetahuan adalah proses pembelajaran dan pengetahuan pajak adalah proses mengetahui atau hasil informasi yang diterima oleh wajib pajak mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perpajakan seperti pembayaran pajak dan pelaporan SPT. Tanpa adanya pengetahuan pajak dapat menyebabkan perilaku ketidakpatuhan pajak di antara wajib pajak secara sengaja maupun tidak sengaja (Saad, 2014). Selain itu, kurangnya akan pengetahuan pajak mengakibatkan rendahnya kesadaran seseorang dalam membayar pajak (Yulianti dan Kurniawan, 2019). Terdapat berbagai penelitian mengenai pengetahuan pajak diantaranya adalah hasil penelitian Susanti *et al.*, (2020) mendapatkan temuan bahwa faktor pengetahuan pajak dapat mendorong kepatuhan untuk membayar pajak. Penelitian Yulianti dan Kurniawan (2019) mengungkapkan semakin tinggi pengetahuannya maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.. Penelitian Caroko (2019) menunjukkan bahwa jika seseorang memiliki pengetahuan pajak maka akan menimbulkan persepsi positif terhadap pajak dan memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam memenuhi kepatuhan wajib pajak. Masyarakat setuju jika wajib pajak mengerti cara menghitung pajaknya sendiri maka akan meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sehingga diharapkan akan adanya peran pemerintah dalam penyuluhan mengenai perhitungan pajak terutangnya wajib pajak.

Menurut Susanto (2013) terdapat skeptisme terhadap aparat pajak juga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan rakyat dalam membayar pajak. Hal ini diakibatkan oleh kejadian-kejadian di masa lalu yang berhubungan dengan oknum-oknum sehingga membentuk pandangan negatif dari masyarakat terhadap instansi perpajakan dan pemerintah seperti kasus korupsi ataupun kasus penggelapan pajak. Pemerintah diminta untuk memberikan keterbukaan informasi dan juga rencana-rencana yang akan dirumuskan oleh pemerintah sehingga rakyat dapat merasakan keterbukaan dalam tindakan pemerintah dengan cara rakyat ikut dalam berpikir, berpartisipasi dan memutuskan (Wardani *et al*, 2022). Oleh karena itu, transparansi perpajakan dianggap sebagai faktor penting yang dapat diteliti oleh peneliti. Penelitian (Zulaikha, 2020) dan (Rahma, 2019) menyatakan bahwa transparansi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan penelitian (Wardani *et al*, 2022) menghasilkan transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018) faktor penting lain dalam meningkatkan kepatuhan pajak adalah pelayanan fiskus yang baik. Hal-hal yang dapat dilakukan pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan informasi-informasi akurat mengenai perpajakan dan perhitungan perpajakan serta tidak melakukan kejahatan seperti penggelapan pajak yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Zainuddin, 2017). Pelayanan fiskus diharapkan dapat memberikan kualitas yang baik sehingga wajib pajak merasa tenang dan yakin bahwa kasus-kasus di masa lalu seperti kasus berkaitan

dengan aparat pajak yaitu Gayus tidak terjadi kembali. Dengan ini faktor penelitian pelayanan fiskus dapat dipilih untuk diteliti dalam penelitian ini.

Pemahaman akan motivasi dan kondisi wajib pajak yang tidak memenuhi perannya untuk membayar pajak dapat membantu dalam mengatasi dan mengambil kebijakan atas hal tersebut (Rahma, 2019). Dengan demikian pengetahuan perpajakan, transparansi pajak dan pelayanan fiskus dianggap sebagai faktor yang dapat membantu otoritas perpajakan namun belum diketahui apakah kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Kebaharuan dari penelitian ini adalah dengan menambahkan variabel kepercayaan sebagai pendukung variabel independen lainnya yaitu pengetahuan pajak, transparansi perpajakan dan pelayanan masyarakat. Maka, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari pengetahuan pajak, transparansi pajak, dan pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap fiskus yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

4. Apakah kepercayaan dapat memoderasi pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak?
5. Apakah kepercayaan dapat memoderasi transparansi perpajakan terhadap kepatuhan pajak?
6. Apakah kepercayaan dapat memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Mengetahui apakah transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Mengetahui apakah kepercayaan dapat memoderasi pengetahuan pajak terhadap kepatuhan pajak.
5. Mengetahui apakah kepercayaan dapat memoderasi transparansi perpajakan terhadap kepatuhan pajak.
6. Mengetahui apakah kepercayaan dapat memoderasi pelayanan fiskus terhadap kepatuhan pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau wawasan mengenai kajian yang telah diteliti oleh peneliti yaitu hubungan antara pengetahuan pajak, transparansi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepercayaan dan kepatuhan pajak. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang kelak akan dilakukan.

2. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi atau acuan bagi fiskus dalam mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Dasar Konsep dan Definisi

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang telah dikembangkan dari *theory of reasoned action*. Teori yang dikembangkan oleh Ajzen (1991) ini adalah keinginan atau niat seseorang dalam melakukan perilaku tertentu. Niat atau keinginan tersebut membutuhkan faktor motivasi dan non-motivasi yang nantinya akan mempengaruhi perilaku tersebut. Faktor motivasi dan non-motivasi tersebut maka akan semakin besar kemungkinan seseorang melakukan perilaku tersebut. Faktor motivasi merupakan faktor norma seperti kepercayaan dan non-subjektif seperti uang, pengetahuan, dan peluang. Faktor-faktor tersebut akan menjadi pengendali atas perilaku. Selain itu, dalam teori ini juga diungkapkan bahwa tindakan manusia dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

1. *Belief/Behaviour Belief*, yaitu keyakinan akan hasil suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil ini menciptakan variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.
2. *Normative Beliefs*, yaitu motivasi untuk menuruti dan kepercayaan untuk memenuhi harapan normative orang lain. Maka dapat dikatakan bahwa keyakinan ini dorongan yang berasal dari luar ataupun dari orang lain yang akan mempengaruhi perilaku seseorang.

3. *Control Belief*, yaitu yakin akan adanya hal-hal yang dapat membatasi atau memotivasi faktor suatu perilaku karena adanya kekuatan (*power*) untuk faktor tersebut mempengaruhi perilakunya.

Penelitian Yulianti dan Kurniawan (2019) menjelaskan teori ini menyatakan perilaku seseorang dipengaruhi oleh kepercayaan dan lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini, faktor normanya merupakan kepercayaan dan faktor yang mendukungnya adalah pengetahuan perpajakan, transparansi perpajakan dan pelayanan fiskus.

Theory of Slippery Slope dari Kirchler (2007) menyatakan bahwa kepatuhan pajak didasari oleh kepercayaan (*social psychology*) yang akan memunculkan kepatuhan pajak secara sukarela dan kekuatan otoritas (*deterrence*) dalam kepatuhan secara paksa. Kepercayaan atau yang biasa disebut dengan *trust* terbagi menjadi dua yaitu kepercayaan mutlak dan kepercayaan berdasarkan alasan. Kepercayaan mutlak yang dimaksud adalah otomatis, tak disengaja, dan rekasi secara sadar mempercayai bahwa otoritas pajak dipercaya sejak awal dalam menangani aktivitas perpajakan karena merupakan otoritas dibawah nama negara sedangkan kepercayaan berdasarkan alasan adalah kepercayaan yang terjadi oleh pikiran rasional seseorang yang didasari oleh empat faktor yaitu: pencapaian tujuan, ketergantungan, faktor internal, dan faktor eksternal (*Gangl et al, 2015*). Pada teori dikatakan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang penting dan kritikal dalam memahami asalusul keterlibatan sipil, kerjasama dengan otoritas, dan kepatuhan pajak. Dalam teori ini Kirchler (2007) menjelaskan bahwa pihak berwenang tidak dapat terus melakukan pengawasan secara menyeluruh untuk perpajakan karena

adanya keterbatasan biaya dan mendeteksi serta menghukum setiap kegagalan, sehingga adanya kerja sama atas perasaan kewajiban individu masyarakat dalam mematuhi dan kebersediaan melakukan secara sukarela dalam mematuhi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan pajak masyarakat. Melalui teori ini, maka lebih diperlukan untuk menekan pada variabel psikologi-sosial yaitu melalui peningkatan persepsi kepercayaan pada fiskus untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela.

2.1.1 Pengertian Perpajakan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 menjelaskan pengertian 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.

Menurut Mardiasmo (2016:3) pajak adalah iuran dari rakyat terhadap kas negara yang pelaksanaannya berdasarkan undang-undang (dipaksakan), timbal baliknya tidak ditunjukan secara langsung dan akan digunakan untuk kepentingan umum.

Dapat disimpulkan pengertian pajak adalah kontribusi wajib masyarakat terhadap negara yang bersifat memaksa dan telah diatur dalam Undang-Undang yang berlaku. Manfaat pajak tidak mendapat timbal balik secara langsung namun diketahui penggunaannya untuk kemakmuran rakyat.

2.1.2 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Damajanti dan Karim (2017) mengatakan bahwa pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau pahami oleh seseorang. Maksudnya pengetahuan merupakan berbagai gejala yang ditemui dan diperoleh oleh manusia melalui observasi pancaindranya. Pengetahuan dapat meningkat jika seseorang menggunakan akalinya untuk mengetahui dan memahami hal-hal yang belum orang tersebut lihat atau rasakan sebelumnya. Pengetahuan adalah sesuatu yang berkaitan dengan proses belajar. Proses pembelajaran ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi dan faktor eksternal seperti informasi yang ada ataupun keadaan budaya sosial.

Pengetahuan perpajakan menurut Carolina (2009:7), merupakan informasi tentang perpajakan yang akan digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar dalam mengambil tindakan, merencanakan, dan mengambil keputusan terkait hak dan kewajibannya di bidang perpajakan sebagai wajib pajak. Hal ini menunjukkan jika seorang calon wajib pajak atau wajib pajak memiliki pengetahuan pajak maka mereka akan mengetahui pengaruh yang dapat mereka rasakan secara tidak langsung melalui pajak seperti di bidang pembangunan. Seseorang yang memiliki pengetahuan pajak akan sadar terhadap tanggung jawabnya dan sanksi dari tidak memenuhi kewajibannya.

Menurut Susanti *et al* (2020) ada beberapa faktor untuk mengetahui apakah seorang wajib pajak memiliki pemahaman atas pengetahuan peraturan perpajakan. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku.
2. Pengetahuan Wajib Pajak dalam melakukan pendaftaran.
3. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tata cara pembayaran pajak.
4. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap tarif pajak yang berlaku.
5. Pengetahuan Wajib Pajak dalam mengisi dan melaporkan SPT dengan benar dan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

2.1.3 Transparansi Pajak

Mardiasmo (2016:18) menyatakan bahwa sebuah transparansi memiliki ikatan yang erat dengan kepercayaan. Kepatuhan pajak akan meningkat ketika masyarakat mendapatkan informasi mengenai pajak secara jujur dan terbuka karena memiliki hak untuk mengetahui akuntabilitas pemerintah dalam mengelola sumber daya yang diberikan oleh wajib pajak.

Menurut Zulaikha (2020) transparansi perpajakan adalah dana perpajakan yang dilihat bagaimana proses penggunaan dana tersebut sampai ke masyarakat oleh pemerintah. Adanya transparansi perpajakan juga menimbulkan keinginan oportunistik seseorang yang memiliki kuasa berkurang (Wardani *et al*, 2022). Semakin tinggi transparansi perpajakan yang dipersepsikan oleh wajib pajak maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga hal ini dapat dimanfaatkan pemerintah dalam mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Seorang wajib pajak akan merasa memperoleh keadilan pajak jika membayar pajak dan iuran yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan dan fasilitas

publik. Oleh karena itu, dibutuhkan transparansi mengenai penggunaan dana perpajakan dalam memperoleh lebih banyak wajib pajak.

2.1.4 Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah tindakan oleh fiskus dalam membantu dan membimbing wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan. Pelayanan fiskus merupakan indikator utama dalam membangun citra perpajakan yang baik, untuk itu peningkatan kualitas pelayanan fiskus sangat penting.

Menurut Zulaikha (2020) kualitas pelayanan fiskus merupakan bagian dari faktor eksternal terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel ini memberikan gambaran persepsi terhadap wajib pajak tentang seberapa jauh wajib pajak merasakan atau mempersepsikan kualitas pelayanan fiskus apakah sikapnya persuasif, jujur, tidak mempersulit, dan bagaimana fiskus dalam menegakkan aturan perpajakan, serta dapat memberikan solusi masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan fiskus. Semakin baik pelayanan yang diberikan fiskus maka akan semakin positif pula persepsi wajib pajak terhadap wajib pajak tetapi jika pelayanan fiskus tidak baik maka akan membuat wajib pajak enggan melakukan pembayaran pajak (Zainuddin, 2017). Maka dari itu, seorang fiskus harus memberikan pelayanan terbaik agar memotivasi wajib pajak melakukan kepatuhan wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi secara positif terhadap motivasi wajib pajak dalam

melakukan kepatuhan pajak. Menurut Aryobimo (2012:19) kualitas pelayanan fiskus dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu:

1. Kualitas Interaksi, hal ini dilihat dari cara seorang fiskus memberikan pelayanan mengenai perpajakan terhadap wajib pajak dengan baik dengan cara berkomunikasi.
2. Kualitas Lingkungan, fasilitas dan lingkungan kantor pajak yang memadai dalam melayani wajib pajak.
3. Hasil Kualitas Pelayanan, dilihat dari kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan perpajakan yang diberikan seorang fiskus sehingga wajib pajak menaruh kepercayaan dan persepsi baik yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.5 Kepercayaan

Menurut Robbins (1996) persepsi adalah sebuah proses yang akan memberikan atau kesan, pendapat, mengorganisir, ataupun penilaian terhadap sesuatu melalui kesan-kesan indra yang menghasilkan pandangan positif atau negatif.

Robbins (2008:97) menyatakan kepercayaan merupakan harapan secara positif atau ekspektasi atas sesuatu atau orang lain agar melakukan tindakan-tindakan yang sesuai dengan telah diharapkan dan tidak memiliki pemikiran untuk mencari kesempatan yang menguntungkan dirinya dengan cara negatif (oportunisme).

Sehingga dari untaian diatas kepercayaan adalah proses yang akan memberikan kesan kepada suatu hal atau seseorang dengan memandang hal

tersebut secara positif. Dalam penelitian ini persepsi kepercayaan yang dimaksud adalah kepercayaan masyarakat terhadap otoritas perpajakan dan pemerintah. Kepercayaan ini akan menjadi dasar wajib pajak dalam meyakinkan dirinya bahwa sistem perpajakan di Indonesia telah sesuai dengan seharusnya.

2.1.6 Kepatuhan Pajak

Kepatuhan menurut KBBI adalah sifat yang patuh atau ketaatan pada suatu peraturan. Kepatuhan pajak adalah wajib pajak yang melaksanakan kewajibannya sesuai dengan undang-undang tata cara perpajakan yang berlaku. Menurut Saad (2014), kepatuhan pajak adalah kesediaan individu untuk bertindak sesuai dengan “*letter*” dan “*spirit*” dari hukum dan administrasi perpajakan tanpa adanya desakan. *Letter* adalah mengikuti hukum tertulis perpajakan yang telah diatur oleh negara dan *spirit* mewujudkan maksud dari hukum perpajakan tersebut yaitu pembayaran pajak. Seorang wajib pajak dikatakan mempunyai karakteristik kepatuhan pajak ketika memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan waktunya dan melaporkannya secara akurat sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak yang telah terdaftar dan memiliki NPWP sudah memiliki hak dan kewajiban dalam memenuhinya. Kewajibannya berupa melakukan pembayaran pajak atas penghasilan yang didapatkan dalam setahun dan melaporkan pembayaran tersebut dengan menggunakan surat SPT. Surat ini sudah dapat dilaporkan secara *online* menggunakan *website* yang sudah tersedia ataupun secara *offline* dengan langsung datang ke KPP dimana wajib pajak terdaftar. Jika seorang wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya dalam perpajakan maka dapat dikatakan seorang wajib pajak tersebut tidak memiliki kepatuhan pajak (Damajanti dan Karim, 2017)

2.2 Penelitian Terdahulu dan Kontribusinya terhadap Penelitian

Penelitian terdahulu dapat menjadi referensi bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan peneliti atau dapat menjadi perbandingan ditunjukkan dengan tabel dibawah ini:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Katharina Gangl, Eva Hofmann, dan Erich Kirchler	Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust	Metode teoritis	Ditemukan bahwa dinamika negative diantara kekuatan dan dinamika positif terhadap kepercayaan. Artinya orotitas pajak dapat menyelesaikan dilemma sosial perpajakan dengan menciptakan kepatuhan yang dipaksakan, keadaan dengan kerjasama secara sukarela atau keadaan dimana ditentukannya kerjasama antara wajib pajak dan autoritas pajak.
2	Sonnur Aktaş Güzel, Gökhan Özer, dan Murat Özcan	The effect of the variables of tax justice perception and trust in government on tax compliance: The case of Turkey	Metode kuantitatif, data primer, dan melakukan survey	Kepercayaan pada pemerintah secara positif mempengaruhi secara besar dalam kepatuhan pajak. Kepercayaan terhadap pemerintah juga mempengaruhi secara positif hubungan antara persepsi atas keadilan pajak.
3	Ari Yulianti dan Asep Kurniawan (2019)	Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Keadilan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	Variabel pengetahuan pajak dan variabel persepsi keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Variabel pengetahuan pajak melalui variabel kepercayaan untuk kepatuhan pajak ditolak

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1. Sambungan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Ainil Huda (2015)	Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan Di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	Variabel persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, variabel kepercayaan, dan variabel penggunaan NPWP berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan membayar pajak sedangkan variabel tarif pajak tidak berpengaruh secara parsial atas kepatuhan pajak
5	Jessica Novia Susanto (2013)	Pengaruh Persepsi Pelayanan Aparat Pajak, Persepsi Pengetahuan Pajak, dan Persepsi Pengetahuan Korupsi Terhadap Kepatuhan (Kajian Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Memiliki Usaha di Kota Probolinggo Kecamatan Mayangan)	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	Variabel pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan pajak, dan pengetahuan korupsi secara simultan memberikan pengaruh signifikan kepada kepatuhan pajak. Namun, ketiga variabel tersebut tidak memberikan pengaruh parsial kepada kepatuhan pajak
6	Anita Damajanti dan Abdul Karim (2017)	<i>Effect of Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance</i>	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	Variabel pengetahuan pelaporan pajak mempengaruhi kepatuhan pajak secara signifikan, variabel perhitungan pajak berpengaruh secara signifikan atas kepatuhan pajak, dan variabel pengetahuan pembayaran pajak berpengaruh secara signifikan atas kepatuhan pajak.
7	Natrah Saad (2014)	<i>Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View</i>	Metode kualitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data wawancara atau interview	Dari hasil wawancara ditemukan bahwa wajib pajak masih kurang dalam memiliki pengetahuan sistem pajak penghasilan. Bahkan diantara subjek yang diteliti merupakan wiraswasta yang seharusnya memahami beberapa bidang perpajakan.

Disambung ke halaman berikutnya

Tabel 2.1. Sambungan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Untuk perilaku kepatuhan pajak subjek penelitian secara general percaya bahwa sikap, control perilaku, kekompleksan, dan persepsi keadilan sebagian berkontribusi pada ketidakpatuhan wajib pajak
8	Fadi Alasfour, Martin Samy, dan Roberta Bampton (2016)	<i>The Determinants of Tax Morale and Tax Compliance: Evidence from Jordan</i>	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	<i>Tax Morale</i> dan kepatuhan pajak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkatan korupsi di dalam pemerintahan. Dengan moral pajak dan beberapa faktor lain seperti tingkat korupsi, meningkatkan persepsi terhadap pengeluaran pemerintah, meningkatkan persepsi atas keadilan dan kesamaan akan meningkatkan kepatuhan pajak.
9	Ramadhany Aglista Zulaikha (2020)	Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Metode kualitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner	Variabel pemahaman tentang perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan pajak sedangkan variabel sistem transparansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.
10	Dewi Kusuma Wardani, Adia Adi Prabowo, Arwiyah Nurul Aini (2022)	Pengaruh Transparansi Pajak Oleh Fiskus Dan <i>Trust</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Belitung Timur)	Metode kualitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner.	Penelitian ini menghasilkan transparansi pajak dan <i>trust</i> berpengaruh positif dengan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Disambung ke halaman berikutnya

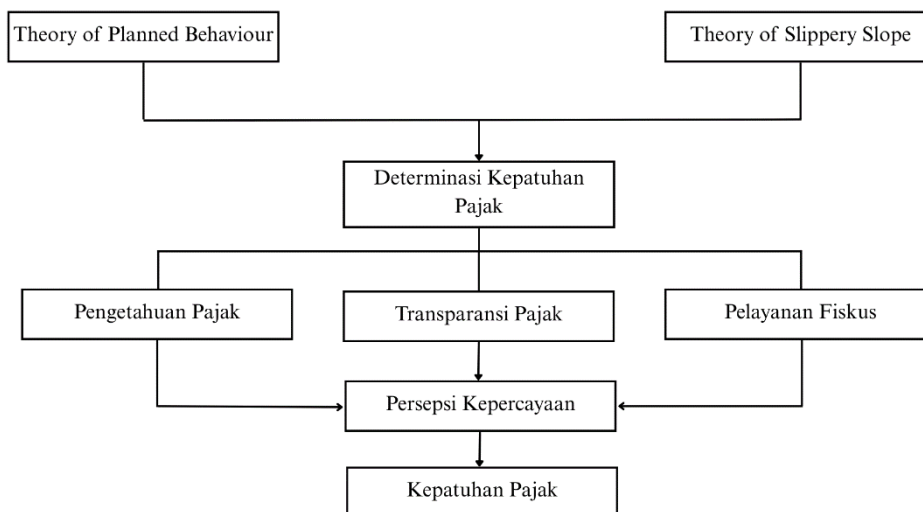
Tabel 2.1. Sambungan

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
11	Madjidainun Rahma (2019)	Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei pada Wajib Pajak Kota DKI Jakarta)	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data survei.	Variabel transparansi pajak berpengaruh positif secara tidak signifikan kepada kepatuhan pajak, variabel kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak serta variabel transparansi pajak dan variabel kepercayaan berpengaruh positif secara simultan terhadap kepatuhan pajak.
12	Zainuddin (2017)	Pengetahuan Dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening	Metode kuantitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner.	Pemahaman dan pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan serta persepsi yang baik terhadap kemauan membayar pajak.
13	Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2018)	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Metode kualitatif, sumber data primer, dan pengumpulan data kuesioner.	Dalam penelitian ini ditemukan hasil yaitu variabel kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Data diolah dari berbagai referensi, 2025

2.3 Kerangka Konseptual/Model Penelitian

Kerangka konseptual atau model penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

Sumber Data : Data Diolah, 2025

2.4 Pengembangan Hipotesis Proposi Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2013) adalah jawaban sementara yaitu jawaban secara teoritis atas rumusan masalah penelitian. Jawaban-jawaban ini dikatakan jawaban secara teoritis karena hanya baru menjawab rumusan masalah berdasarkan teori yang relevan dengan penelitian dan belum menjawab melalui pengumpulan serta pengujian data. Hipotesis penelitian ini diungkapkan sebagai berikut:

2.4.1 Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Pengetahuan wajib pajak dalam sistem perpajakan seperti informasi-informasi perpajakan dan cara menghitung pajak merupakan hal yang penting untuk wajib pajak dapat melaksanakan kewajibannya. Dengan wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan memiliki kepekaan atas tanggung

jawabnya berdasarkan undang-undang perpajakan dan informasi perpajakan yang berlaku.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yulianti dan Kurniawan (2019) tentang “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Keadilan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan” dan penelitian Damajanti dan Karim (2017) tentang “*Effect of Tax Knowledge on Individual Taxpayer Compliance*” variabel pengetahuan pajak menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan pajak.

H₁: Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak

2.4.2 Transparansi Perpajakan Atas Kepatuhan Pajak

Transparansi perpajakan dalam penelitian ini adalah transparansi oleh pelayanan fiskus dan pemerintah. Transparansi dapat dinilai dari bagaimana pemerintah mengalokasikan dananya untuk kemakmuran rakyat dan memberikan informasinya kepada masyarakat. Hal ini karena seorang fiskus memiliki kewajiban untuk membagikan informasi secara tepat waktu, tepat dan jelas. Selain itu, ada 3 inti dalam transparansi perpajakannya yaitu: penyelenggaraan sosialisasi/penyuluhan, kejelasan informasi penerimaan pajak, dan pengalokasian penerimaan pajak (Wardani *et al.*, 2022).

Beberapa penelitian yang dilakukan untuk menguji transparansi perpajakan terhadap kepatuhan pajak diantaranya penelitian (Rahma, 2019) dan (Wardani *et al.*, 2022) yang mendapatkan hasil penelitian variabel transparansi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan pajak. Namun, berbeda dengan

penelitian (Zulaikha, 2020) yang menghasilkan ada atau tidak adanya transparansi pajak, wajib pajak akan tetap memenuhi kepatuhan wajib pajak.

Adanya perbedaan penelitian ini menciptakan hipotesis seperti dibawah ini:

H₂: Transparansi perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan pajak

2.4.3 Pelayanan Fiskus Atas Kepatuhan Pajak

Pelayanan fiskus yang berkualitas akan mendorong dan meyakinkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu memenuhi kepatuhan pajak (Siahaan dan Halimatusyadiah, 2018). Penelitian Susanto (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak secara signifikan. Hal ini didukung oleh penelitian Zainuddin (2017) dan Zulaikha (2020) yang juga mendapatkan hasil berupa pelayanan fiskus berhubungan secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Safitri dan Silalahi (2020) ditolak dan disimpulkan kualitas pelayanan fiskus tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, untuk membuktikan apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan pajak dibuatlah hipotesis dibawah ini:

H₃: Pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan pajak

2.4.4 Pengetahuan Pajak Dipengaruhi oleh Kepercayaan

Kepercayaan terhadap otoritas perpajakan dapat ditingkatkan oleh pengetahuan perpajakan. Seorang wajib pajak yang memiliki pengetahuan perpajakan yang baik akan mempercayai sistem hukum dan pemerintahan yang ada saat ini. Pengetahuan pajak mengenai sistem hukum dan pemerintahan akan membuat seorang wajib pajak mengetahui bahwa dana dialokasikan dengan baik oleh pemerintah dan terdapat sanksi bagi yang melakukan pelanggaran. Semakin kepercayaan wajib pajak meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Penelitian Faizal *et al.*, (2017) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan atas kepercayaan terhadap kepatuhan perpajakan. Oleh karena itu, tercipta hipotesis dibawah ini:

H₄: Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak melalui kepercayaan

2.4.5 Transparansi Perpajakan Dipengaruhi oleh Kepercayaan

Transparansi perpajakan merupakan faktor eksternal dalam menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap fiskus. Kepercayaan yang dimaksud dalam hal ini adalah kepercayaan wajib pajak dalam keterbukaan informasi mengenai pengelolaan dan pemanfaatan pajak (Wardani *et al.*, 2022). Semakin wajib pajak mengetahui dan memahami bahwa alokasi dana digunakan untuk pembangunan negara dengan baik maka hal ini akan menumbuhkan rasa kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas perpajakan. Kepercayaan ini akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama jika wajib pajak tahu bahwa pajak digunakan dengan baik.

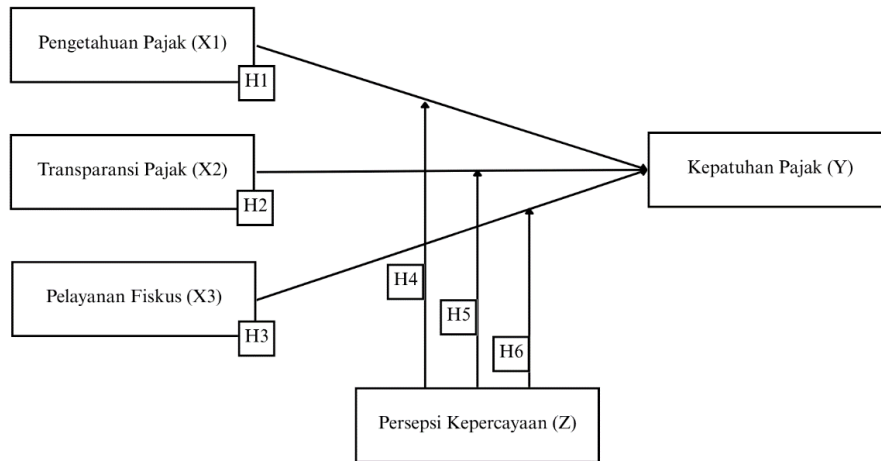
Penelitian Wardani *et al.*, (2022) menemukan bahwa transparansi pajak berpengaruh positif, hal ini dikarenakan fiskus telah menjalankan tugasnya dengan baik yaitu dengan mengupayakan pemasukan pajak dan pengalokasiannya sehingga wajib pajak merasa percaya terhadap fiskus. Oleh karena itu dibuatlah hipotesis sebagai berikut:

H₅: Transparansi perpajakan berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak melalui kepercayaan

2.4.6 Pelayanan Fiskus Dipengaruhi oleh Kepercayaan

Kualitas pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kesan yang baik juga kepada wajib pajak sehingga wajib pajak mempercayai fiskus dalam melaksanakan tugasnya. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat akan memberikan rasa puas yang mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Tujuan dari pelayanan fiskus ini adalah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap administrasi perpajakan, kepatuhan pajak, dan produktivitas fiskus. Hasil penelitian Paot (2022), menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu dibuatlah hipotesis dibawah ini:

H₆: Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap perilaku kepatuhan pajak melalui kepercayaan



Gambar 2.2. Model Penelitian

Sumber Data : Data Diolah, 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah gambaran rinci mengenai prosedur untuk menghasilkan analisis dari kategori-kategori tertentu dari tiap-tiap variabel yang digunakan (Priyono, 2008). Dengan definisi operasional seorang peneliti akan memiliki arah dalam bagaimana sebuah variabel akan diukur yang nantinya akan membantu peneliti dalam mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut.

Penggunaan definisi operasional juga dilakukan untuk memberikan penjelasan-penjelasan mengenai variabel-variabel yang diungkapkan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman atau perbedaan definisi dengan pembaca. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen, variabel independen, dan variabel moderasi.

Sesuai dengan penelitian “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Transparansi Perpajakan, dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan di Kota Samarinda”, maka definisi variabelnya adalah sebagai berikut:

3.1.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen atau variabel prediktor sering disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi berubahnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak (X1), transparansi pajak (X2), Pelayanan Fiskus (X3).

1. Pengetahuan Pajak (X1)

Pengetahuan pajak yaitu wawasan dan informasi yang dimiliki seorang wajib pajak mengenai perpajakan. Pengetahuan pajak digunakan wajib pajak sebagai dasar penentuan tindakan, keputusan, dan strategi tertentu berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak. Seseorang dikatakan memiliki pengetahuan pajak dapat diukur dengan mengetahui tarif pajak penghasilan (PPh), perhitungan PTKP dan batas waktu pelaporan SPT.

2. Transparansi Pajak (X2)

Transparansi pajak merupakan keterbukaan informasi dalam mengalokasikan dana perpajakan untuk kemakmuran rakyat. Keterbukaan ini berupa kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan tindakan yang dapat dirasakan wajib pajak langsung. Transparansi informasi menyebabkan wajib pajak mengetahui keadaan keuangan perpajakan dan apa yang diputuskan oleh pemerintah, hal ini memberi kesempatan pada pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan pajak secara sukarela.

3. Pelayanan Fiskus (X3)

Pelayanan fiskus adalah tugas yang dilakukan seorang fiskus kepada wajib pajak. Tugas ini meliputi pelayanan, pengawasan, penyuluhan, dan penegakan hukum terhadap wajib pajak sesuai kewenangan fiskus. Persepsi wajib pajak terhadap pelayanan fiskus diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat perpajakan.

3.1.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen yang dapat disebut juga variabel terikat adalah variabel yang menjadi acuan untuk fokus peneliti dan dipengaruhi oleh variabel bebas.

1. Kepatuhan Pajak (Y)

Kepatuhan pajak adalah keadaan ketika wajib pajak telah memenuhi hak dan kewajibannya dalam hal perpajakan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan nomor 235/KMK.03/2003, yaitu dilihat dari ketepatan wajib pajak melaksanakan sistem perpajakan sebagai wajib pajak dengan menyetor SPT Masa dan Tahunan, ketepatan dalam perhitungan dan pemenuhan pajak terutang, serta ketepatan dalam jumlah pajak yang sebenarnya.

3.1.3 Variabel Moderasi

Variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel lain. Variabel ini dalam posisi dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independan dan dependen.

1. Kepercayaan (Z)

Kepercayaan merupakan pandangan suatu pihak secara positif atas pihak lain dalam hubungan atas rasa yakin bahwa pihak tersebut akan memenuhi ekspektasi yang diharapkan. Kepercayaan timbul ketika wajib pajak merasakan kejujuran dan pengalaman baik dari pemerintah mengenai perpajakan. Sebaliknya, penyalahgunaan pajak akan menyebabkan penolakan pajak.

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel Penelitian	Indikator	Pengukuran	Sumber
1	Kepatuhan Pajak (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu menyetor pajak terutang 2. Ketepatan waktu pelaporan SPT 3. Ketepatan jumlah pembayaran pajak yang telah ditentukan 	Skala Interval (<i>Likert</i>)	Jessica Novia Susanto (2013)
2	Pengetahuan Pajak (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman perhitungan pajak penghasilan 2. Pemahaman tentang PTKP 3. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT 4. Pemahaman penggunaan alokasi dana perpajakan 	Skala Interval (<i>Likert</i>)	Jessica Novia Susanto (2013)
3	Transparansi Pajak (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemahaman tentang alokasi dana perpajakan 	Skala Interval (<i>Likert</i>)	Ramadhany Aglista Zulaikha (2020)
4	Pelayanan Fiskus (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penilaian kualitas dalam mengisi pelaporan SPT 2. Penilaian kualitas pelayanan fiskus dalam kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi wajib pajak 	Skala Interval (<i>Likert</i>)	Ramadhany Aglista Zulaikha (2020)
5	Kepercayaan (Z)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepercayaan atas sistem pemerintahan 2. Kepercayaan atas hukum 3. Kepercayaan atas pelayanan pajak 4. Kepercayaan atas alokasi dana pajak 	Skala Interval (<i>Likert</i>)	Ainil Huda (2015)

Sumber: Data diolah dari berbagai referensi, 2025

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan generalisasi dari sebagian besar dari sebuah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang nantinya akan ditetapkan peneliti sebagai objek/subjek penelitian untuk diolah datanya dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Penelitian ini mengambil populasi berupa Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Samarinda Ilir.

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang mewakili populasi. Dalam pengambilan sampel harus memiliki karakteristik yang sama (homogen) dan harus mewakili populasi, kesimpulan yang ditarik nantinya juga harus mewakili populasi (Chandrarin, 2021). Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Samarinda Ulu dan KPP Pratama Samarinda Ilir yang melakukan pengisian dan pelaporan SPT.

3.2.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *non-probability* sampling yaitu metode penyampelan tidak acak atau tidak mempertimbangkan peluang. Jenis metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampel* yaitu penyampelan yang berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini sampelnya berupa Wajib Pajak Orang Pribadi yang melaporkan SPT di KKP Pratama Ulu dan KPP Pratama Ilir Samarinda.

Ada beberapa hal yang mempengaruhi sampel yaitu heterogenitas, jumlah variabel dan teknik penarikan sampel. Karena hal-hal ini dibutuhkan rumus-rumus

untuk menentukan ukuran sampel yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini menentukan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus *Slovin* yang dinyatakan oleh rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

E = nilai kritis (batas ketelitian) karena adanya kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, 10%

Populasi pada penelitian ini yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KKP Pratama Samarinda Ulu dan KKP Pratama Samarinda Ilir telah diketahui jumlahnya. Oleh karena itu, pada penelitian ini dengan populasi sebanyak 316.244 Wajib Pajak Orang Pribadi dan tingkat kelonggaran nilai kritis sebesar 10% maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{316.244}{1 + (316.244)(0,1)^2}$$

n = 99,97 (100) Sampel Wajib Pajak

3.3 Data dan Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu pendekatan kuantitatif yang berbasis pada filosofi positivism dan mengacu pada teori akuntansi positif yang telah dikembangkan Watsts & Zimmerman (Chandrarin, 2021). Menurut sumber pengumpulannya, peneliti berniat untuk mengambil data primer yang diambil langsung dan tidak langsung. Sumber data primer adalah data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden, baik secara individu maupun kelompok. Data primer ini merupakan data yang diambil langsung dari hasil responden kuesioner calon wajib pajak dan wajib pajak pada tahun 2025 yang terdaftar di KPP Pratama Samarinda Ulu dan KKP Pratama Samarinda Ilir. Data yang diambil berupa hasil kuesioner mengenai pengetahuan pajak, transparansi perpajakan, pelayanan fiskus dan kepercayaan para responden atas otoritas perpajakan dan pemerintah.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu penelitian pustaka dsan penelitian lapangan.

1. Penelitian Pustaka, meode pengumpulan data mengenai masalah penelitian melalui buku, jurnal, situs internet, tesis, dan peraturan perundang-undangan.
2. Penelitian Lapangan, metode pengumpulan data primer dengan mendapatkan data secara langsung dari pihak pertama atau responden yang menjadi sampel penelitian. Dalam penelitian ini sampel penelitian

merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Samarinda yang menyampaikan SPT.

Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) untuk memperoleh data dari responden. Kuesioner disebar melalui *google form* baik secara langsung atau melalui perantara kepada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Samarinda. Pada kuesioner ini daftar pertanyaan terbagi menjadi dua. Pada bagian pertama yang dapat diisi dengan data diri responden, didalamnya berisi nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, kepemilikan NPWP (nomor pokok wajib pajak), dan pekerjaan. Bagian selanjutnya berisi pertanyaan tertutup yang terdiri atas pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel yang diteliti. Dalam kuesioner ini peneliti menggunakan skala likert yaitu pernyataan yang sistematis akan respon/jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan (Priyono, 2008). Skala likert ini akan menggunakan tingkatan 1-5 sehingga responden harus memilih jawaban dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2. Pembobotan Nilai Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	1
2.	Tidak Setuju	2
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat Setuju	5

Sumber: *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik & Masalah-Masalah Sosial*, 2017

3.5 Metode Analisis Data

Alat analisis data menurut Sugiyono (2013:147) adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini PLS (*Partial Least Square*) untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat analisis SmartPLS 4.0.

PLS (*Partial Least Square*) merupakan pendekatan yang berkembang dari SEM (*Structural Equation Modeling*) yang berbasis *covariance* menjadi PLS yang berbasis *variance*. Menurut Ghazali (2016:) PLS adalah metode yang *powerfull* karena tidak diperlukan banyak asumsi sebagai dasarnya. Metode ini tidak memerlukan sampel yang besar dan datanya terdistribusi secara normal. PLS terdiri atas outer model dan inner model. *Outer model* terdiri atas *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composie reliability* sedangkan *inner model* terdiri atas uji koefisien determinasi (R^2) dan uji hipotesis. Berikut adalah penjelasan mengenai metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

3.5.1 Uji Statistik Deskriptif

Menurut Chandrarin (2021:137) uji statistik deskriptif ini memiliki tujuan untuk menguji dan menjelaskan karakteristik sampel yang akan diobservasi. Uji ini biasanya menghasilkan ujinya dengan berupa tabel yang setidaknya berisi nama variabel yang diobservasi, mean, deviasi standar, maksimum dan minimum, yang dilanjutkan dengan narasi untuk menginterpretasi isi dari tabel tersebut.

3.5.2 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*outer model*) terdiri atas tiga komponen yang akan menjelaskan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Convergent Validity*

Pengukuran ini berdasarkan pada skor indikator refleksif berdasarkan nilai korelasi dengan nilai variabel latennya. Dalam penelitian tahap awal pada saat pengembangan skala nilai *loading* 0.5 sampai 0,6 dianggap cukup. Peneliiian yang bersifat *exploratory* dibutuhkan nilai loading facor 0,6 sampai 0,7, sedangkan penelitian bersifat *confirmatory* nilai loading factor diatas 0,7 (Ghozali, 2016).

b. *Discriminant Validity*

Pengukuran indikator refleksif didasarkan pada indikator *cross loading* pada variabel laten lainnya. Jika nilai setiap indikator variabel bersangkutan memiliki nilai terbesar dibandingkan dengan *cross loading* pada variabel laten lainnya, maka *cross loading* dianggap valid.

Terdapat cara lain dalam pengukuran *discriminant validity* yaitu membandingkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*) harus lebih besar dibandingkan korelasi dengan seluruh variabel laten lainnya. Nilai pengukuran disarankan lebih dari 0,5.

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum i \text{ var } (\epsilon_i)}$$

c. *Composite Reliability*

Pengukuran ini menggunakan indikator pengukuran sebuah variabel mempunyai reliabilitas komposit dikatakan baik jika memiliki *composite reliability* $\geq 0,7$.

$$pc = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum i \text{ var } (\epsilon_i)}$$

3.5.3 Model Struktural (*Inner Model*)

Inner Model merupakan pengukuran yang menjelaskan hubungan antar variabel laten atas teori yang ada. Berikut merupakan pengukuran *inner model*:

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam perubahan nilai *R-square* digunakan untuk mengukur pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Jika nilai dari koefisien determinasi kecil, berarti kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel laten endogen menjadi terbatas. Tetapi apabila nilai koefisien determinasi mendekati angka satu berarti semakin baik.

b. Uji Hipotesis (*Resampling Bootstrapping*)

Uji ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh hubungan variabel laten independen akan mempengaruhi variabel laten dependen. Pengujian ini akan menunjukkan apakah suatu hipotesis merupakan pernyataan yang wajar dan tidak ditolak atau sebuah pernyataan yang tidak wajar dan ditolak. Hipotesis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan statistik uji coba t.

Dalam pengujian ini tingkat signifikansi tiap-tiap variabel bebas (*sig-t*) dibandingkan dengan alpha 5% yang dipakai sebagai batas. Jika *sig-t* $< 5\%$ maka

H1, H2, H3, H4, H5, dan H6 diterima yang artinya tiap-tiap variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Aktaş Güzel, S., Özer, G., & Özcan, M. (2019). The effect of the variables of tax justice perception and trust in government on tax compliance: The case of Turkey. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 78, 80–86. <https://doi.org/10.1016/j.socec.2018.12.006>
- Alasfour, F., Samy, M., & Bampton, R. (2016). The determinants of tax morale and tax compliance: Evidence from Jordan. In *Advances in Taxation* (Vol. 23). <https://doi.org/10.1108/S1058-749720160000023005>
- Caroko, B. dkk. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Dan Self Assessment System Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Membayar Pajak. *Jurnal Perpajakan*, 1(1), 1–10.
- Chandrarin, G. (2021). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Damajanti, A. ;, & Karim, A. (2017). Effect of Tax Knowledge on Individual Taxpayers Compliance. *Economics & Business Solutions Journal*, 1(1), 1–19.
- Faizal, S. M., Palil, M. R., Maelah, R., & Ramli, R. (2017). Perception on justice, trust and tax compliance behavior in Malaysia. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 226–232. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.10.003>
- Gangl, K., Hofmann, E., & Kirchler, E. (2015). Tax authorities' interaction with taxpayers: A conception of compliance in social dilemmas by power and trust. *New Ideas in Psychology*, 37, 13–23. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2014.12.001>
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Vol. IV). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BPUD).
- Huda, A. (2015). Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak Dan Kemanfaatan Npwp Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Umkm Makanan Di Kpp Pratama Pekanbaru Senapelan)!. *Jurnal Ekonomi*, 2(1).
- Kementrian Keuangan. 2021. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Jakarta.
- Kirchler, E. (2007). *The Economic Psychology of Tax Behaviour* (Cambridge University Press, Ed.; 1st ed.). Cambridge University Press. www.cambridge.org/9780521757478

- Nkundabanyanga, S. K., Mvura, P., Nyamuyonjo, D., Opiso, J., & Nakabuye, Z. (2017). Tax compliance in a developing country: Understanding taxpayers' compliance decision by their perceptions. *Journal of Economic Studies*, 44(6), 931–957. <https://doi.org/10.1108/JES-03-2016-0061>
- Online, K. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Retrieved Desember 15, 2021, from www.kbbi.web.id: <https://kbbi.web.id/persepsi>
- Paot, N. B. (2022). Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Daerah Bantul). *Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 2(1), 27–37. <https://doi.org/10.55587/jseb.v2i1.33>
- Prakoso, J. P. (2021, Maret 9). *Bisnis.com*. Retrieved Desember 2, 2021, from Ekonomi Bisnis: <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210309/9/1365746/lagi-lagi-pelaporan-spt-pajak-2020-tak-capai-target>
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif* (T. Chandra, Ed.). ZIFATAMA PUBLISHING.
- Rahma, M., Singaperbangsa, U., Program, K., Akuntansi, S., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (n.d.). *Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei padaWajib Pajak Kota DKI Jakarta)*. 4(1).
- Ramadhanty, A., & Zulaikha. (2020). Pengaruh Pemahaman tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Diponegoro Journal of Accounting*, 9(4), 1–12.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109(1), 1069–1075. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.590>
- Safitri, D., & Silalahi, S. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 20(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v20i2.688>
- Santika, E. F. (2023, Maret 2) *Databoks*. Retrieved Mei 3 , 2023, from Databoks: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/03/02/ini-rasio-kepatuhan-pelaporan-spt-pajak-2022-djp-klaim-kenaikan-pada-2023>
- Siahaan, S., Bengkulu, U., Supratman, J. W., Limun, K., Bangkahulu, M., Kunci, K., Perpajakan, K., Perpajakan, S., Fiskus, P., Perpajakan, S., & Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan. (2018). *The Influences Of Tax Awareness, Tax Socialization, Fiscus Servicing And Tax Sanctions On Obedience Of Personal Taxes ObligatorY*. 8(1), 1–13.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA.

- Susanti, S., Susilowibowo, J., & Hardini, H. T. (2020). Apakah Pengetahuan Pajak Dan Tingkat Pendidikan Meningkatkan Kepatuhan Membayar Pajak? *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 420–431. <https://doi.org/10.21776/ub.jamal.2020.11.2.25>
- Susanto, J. N. (2013). Pengaruh persepsi pelayanan aparat pajak, persepsi pengetahuan wajib pajak, dan persepsi pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan. *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1–17.
- Tommy. (2022) *Pajakku*. Retrieved Mei 3, 2023, from Pajakku: <https://www.pajakku.com/read/61920ec74c0e791c3760bf0b/Kupas-Tuntas-UU-Harmonisasi-Peraturan-Perpajakan>
- Wardani, D. K., Adia Adi Prabowo, & Arwiyah Nurul Aini. (2022). Pengaruh Transparansi Pajak Oleh Fiskus Dan Trust Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(2), 141–148. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i2.207>
- Yulianti, A., & Kurniawan, A. (2019). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Persepsi Keadilan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan. *Jurnal Riset Keuangan Dan Akuntansi*, 5(1). <https://doi.org/10.25134/jrka.v5i1.1929>
- Zainuddin, Z. (2018). Pengetahuan dan Pemahaman Aturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 1(1). <https://doi.org/10.22487/j26223090.2018.v1.i1.10482>
- Zulaikha, A. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Journal Of Accounting*, 9(4), 1–12.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i) Responden Wajib Pajak

Di Samarinda

Dengan Hormat

Melalui kesempatan ini, perkenalkan saya mahasiswi jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana dengan tugas akhir yang berjudul. Sehubungan dengan itu, saya meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjadi responden dan membantu penelitian saya dengan mengisi kuesioner.

1. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Samarinda ulu dan Ilir
2. Pernah melakukan pelaporan SPT

Saya menjamin bahwa semua data dan respon yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Oleh karena itu, jawablah dengan jujur dan sebenarnya tanpa ada paksaan. Atas kesediaan dan kerjasamanya, Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Delvani Natasia

KUESIONER

A. Identitas Responden

- *) Nama :
- Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan
- Usia :
- Pendidikan Terakhir :
- Kepemilikan NPWP :
- Pekerjaan :

Pilihlah salah satu alternatif jawaban untuk setiap pernyataan berdasarkan pendapat anda dengan membubuhkan tanda (\surd) atau (X).

Setiap pertanyaan terdiri dari lima pilihan jawaban:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju

Skor 2 = Tidak Setuju

Skor 3 = Netral

Skor 4 = Setuju

Skor 5 = Sangat Setuju

B. Pengetahuan Perpajakan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Sebagai wajib pajak yang baik, saya mengetahui ketentuan umum dan tata cara perpajakan di Indonesia.					
2	Saya paham mengenai sistem perpajakan yang digunakan saat ini (menghitung, memperhitungkan, membayar dan melapor sendiri).					
3	Saya mengetahui bagaimana cara mengisi SPT dengan benar, membuat laporan keuangan, dan caramembayar pajak dengan benar.					
4	Saya mengetahui dengan baik PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), PKP (Penghasilan Kena Pajak) dan tarif pajak yang berlaku saat ini.					
5	Saya mengetahui bahwa pajak berfungsi sebagai sumber penerimaan negara yang terbesar dan digunakan untuk pembiayaan negara.					
6	Saya telah mengetahui bahwa dalam Undang- Undang perpajakan, bagi Wajib Pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak dapat diberikan sanksi administrasi (denda) dan sanksi pidana (penjara).					

C. Transparansi Perpajakan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Kebijakan perpajakan pemerintah mudah dipahami dan dimengerti.					
2	Prosedur-prosedur pelaksanaan perpajakan yang jelas dari KPP Pratama Samarinda Ilir					
3	Mudah dalam mengakses informasi mengenai penerimaan dan penggunaan pajak nasional oleh Ditjen Pajak.					
4	Kebijakan pelaksanaan perpajakan pemerintah mudah diawasi.					
5	Pengalokasian dana pajak dirasakan masyarakat.					

D. Pelayanan Fiskus

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Formulir dan blangko perpajakan mudah didapatkan.					
2	Instruksi pengisian dan penggunaan formulir mudah dipahami.					
3	Fasilitas dan pelayanan di KPP Pratama Samarinda Ilir sesuai standar.					
4	Fiskus memberikan pelayanan yang tepat (sesuai kebutuhan) wajib pajak.					
5	Fiskus terampil dalam jumlah pajak terutang wajib pajak.					
6	Fiskus dapat menanggapi masalah dengan cepat dan tanggap.					
7	Fiskus mampu memberikan penjelasan dengan baik.					
8	Fiskus mampu berkomunikasi terhadap wajib pajak dengan baik.					
9	Fiskus menjamin kerahasiaan perpajakan wajib pajak.					
10	Fiskus memberikan rasa aman kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak.					

E. Persepsi Kepercayaan

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya percaya bahwa sistem pemerintahan dalam mengatur perpajakan Indonesia dapat dipercaya (UU Perpajakan, UU Harmonisasi, dan lain-lain)					
2	Proses pemungutan pajak sudah sesuai tata cara pemungutan menurut UU Perpajakan.					
3	Saya percaya atas pelayanan pajak mempermudah pembayaran pajak					
4	Saya percaya pengalokasian dana pajak telah sesuai dengan dengan yang dijanjikan, yaitu pembangunan.					
5	Jika dilakukan transparansi dana, saya percaya akan pengalokasian dana sesuai dengan tujuan pembangunan.					

F. Kepatuhan Pajak

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), saya mendaftarkan diri secara sukarela ke KPP Samarinda Ulu dan Ilir.					
2	Saya selalu mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.					
3	Saya selalu melaporkan SPT (surat pemberitahuan) yang telah diisi dengan tepat waktu.					
4	Saya selalu menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya.					
5	Saya selalu membayar pajak penghasilan yang terutang dengan tepat waktu.					
6	Saya selalu membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.					