

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki kewajiban dalam menjamin stabilitas nasional, membuat kebijakan untuk mengatur warga negaranya, dan melaksanakan pembangunan demi pemerataan di seluruh wilayah. Dalam menjalankan kewenangan tersebut pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sumber pendapatan negara sendiri bersumber dari berbagai hal, mulai dari sumber daya alam, badan usaha milik negara, hingga iuran yang dipungut pada setiap warga negaranya. Salah satu bentuk iuran masyarakat adalah pajak. Pajak merupakan salah satu unsur penerimaan negara, pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin diandalkan untuk kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintahan (Sainang, 2021). Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku dimana atas pungutan tersebut negara dan tidak memberikan kontra prestasi secara langsung kepada pembayar pajak (Sulaeman, 2021).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Denpasar. KPP Madya Denpasar adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang terdapat di Bali, yang telah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan dengan baik. KPP Madya Denpasar merupakan instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak yang membawahi wilayah Kecamatan Denpasar, sehingga KPP Madya Denpasar memiliki jumlah wajib pajak terdaftar yang cukup besar.

Tabel 1.1

Realisasi Penerimaan Pajak pada KPP Madya Denpasar

Tahun	Realisasi Penerimaan Pajak (dalam triliun rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak dari target pajak
2019	5,91	92,96 %
2020	4,22	85,43 %
2021	2,89	67,76 %

Sumber : KPP Madya (2024)

Berdasarkan informasi yang dikutip KPP Madya (2024), Kepala KPP Madya Denpasar Bali Agus Kuncara menjelaskan bahwa realisasi penerimaan pajak di KKP Madya Denpasar baru mencapai Rp 2,89 triliun per Oktober 2021. Angka tersebut baru 67,76 persen dari target sebesar Rp 4,27 triliun. Terdapat perbedaan yang cukup signifikan realisasi penerimaan pajak di KPP Madya Denpasar sebelum pandemi covid-19 yakni tahun 2019 mencapai Rp 5,91 triliun atau 92,96 persen dari target. Sementara pada 2020, realisasi penerimaan pajak di KPP Madya Denpasar turun menjadi Rp 4,22 triliun atau 85,43 persen. Penurunan tersebut dikarenakan, sebagian besar Wajib Pajak di Bali merupakan usaha pariwisata yang terdampak pandemi.

Usaha meningkatkan penerimaan negara di sektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha untuk membayar kewajibannya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Penerimaan pajak menjadi sumber penerimaan terbesar dalam APBD. Penerimaan negara dari sektor pajak terus meningkat dari tahun ke tahun (Lubis, 2021). Hal ini membuat pemerintah sedang gencar dalam melakukan usaha untuk meningkatkan penerimaan yang berasal dari pajak.

Direktorat Jenderal Pajak merupakan lembaga yang memiliki kewenangan dalam mengurus perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai upaya dalam memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya yaitu melakukan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak, yang berarti memperluas subjek dan objek pajak, yang dilakukan dengan menjangkau wajib pajak baru (Arief, 2022).

Intensifikasi pajak dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sudah canggih dewasa ini, salah satunya adalah *e-filing*, yaitu sistem untuk melaporkan pajak (Pradilatri, 2021). Penelitian Nurlaela (2018) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut. Besarnya pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah 7,3%. Penelitian Suprayogo (2018) juga menemukan hasil yang sama bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin baik penerapan *e-filing* maka akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak, atau semakin tinggi penerapan sistem *e-filing*, maka akan semakin banyak wajib pajak yang patuh terhadap perpajakan.

Ekstensifikasi pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak dilakukan dengan pemberian sosialisasi mengenai perpajakan kepada masyarakat (Megantara, 2019). Kegiatan ini sangat dibutuhkan sebab pengetahuan masyarakat akan tata cara perpajakan masih sangat kurang, selain itu proses dalam perpajakan juga terus mengalami pembaharuan, sehingga hal ini semakin mempersulit masyarakat (Rahmat, 2020). Kurangnya pengetahuan tentang perpajakan membuat masyarakat cenderung enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak, sehingga akan berdampak pada penerimaan negara dari pajak.

Sosialisasi perpajakan dilakukan dengan menunjuk kantor pajak di masing-masing daerah oleh Dirjen Pajak (Rizka, 2020). Diketahui self-assessment merupakan sistem yang dianut Indonesia dalam pemungutan pajak yaitu masyarakat wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang dimiliki (Wardani dan Nurhayati, 2019). Menurut Yonatan (2020) dianutnya sistem self-assessment membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap atau kesadaran warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (voluntary compliance). Mengingat pentingnya memastikan wajib pajak melaksanakan kewajibannya, maka peraturan yang mengatur hal tersebut sangat diperlukan.

Yuliati (2020) mengemukakan bahwa undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak, namun memuat sanksi dan hukuman apabila wajib pajak alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan tersebut mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajibannya, hal ini menunjukkan bahwa sanksi atau denda perpajakan tersebut memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak (Nurlaela, 2018). Penelitian Aditya (2022), Saputri (2019) dan Palalangan (2019) menunjukkan bahwa persepsi dan sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak memberi pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil temuan Supriatiningsih dan Jamil (2021) yang menemukan variabel sanksi pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Jayanti (2017) membuktikan e-filing berpengaruh negatif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, disebabkan karena banyak wajib pajak yang merasa kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut.

Terkait dengan relawan pajak, DJP Bali sejak 2017 membuat program relawan pajak. Kegiatan relawan pajak ini menggandeng *tax center* pada perguruan tinggi yang sudah bekerja sama dengan Kantor Wilayah (Kanwil) DJP di seluruh Indonesia. Kegiatan dan program relawan pajak bertujuan untuk mendukung penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Pada tahun 2022, kegiatan relawan pajak di Kantor Wilayah (Kanwil) DJP Bali diikuti oleh 197 mahasiswa yang berasal dari 6 perguruan tinggi yang merupakan mitra *tax center* Kanwil DJP Bali, salah satunya dari Universitas Mahasaraswati Denpasar. Penelitian dari Darmayasa dkk. (2020) mengungkapkan pengaruh positif dan signifikan dari adanya relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil berbeda diemukan dari penelitian Pradnyani & Utthavi (2020) yang menyebutkan bahwa tidak ada dampak yang signifikan dari efektivitas relawan pajak terhadap jumlah WP yang melapor SPT di KPP Pratama Badung Selatan.

Fenomena adanya penurunan realisasi penerimaan pajak dari target penerimaan pajak tersebut memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, sanksi pajak, relawan pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Denpasar. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, sanksi pajak, relawan pajak, dan kondisi keuangan wajib pajak pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan wawasan mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing*, sanksi pajak, relawan pajak, kondisi keuangan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan

pengetahuan tambahan kepada mahasiswa maupun masyarakat umum terkait faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah relawan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak?
4. Apakah kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

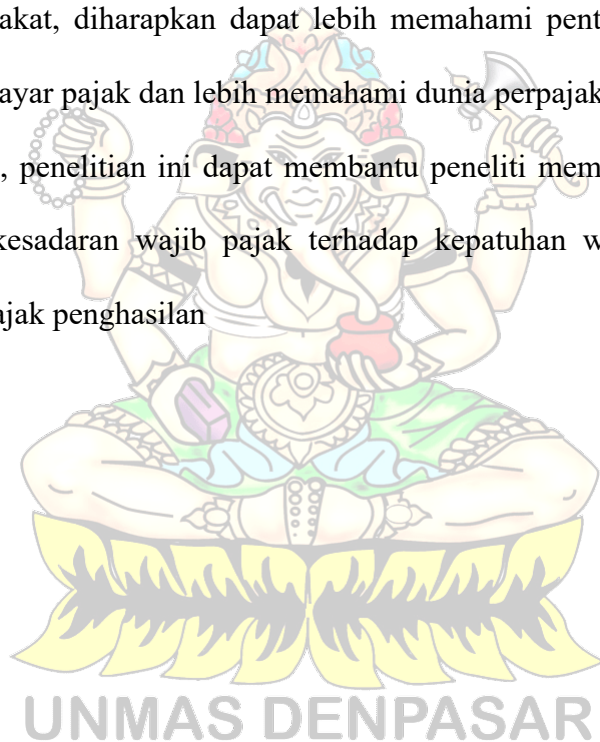
Berdasarkan rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
4. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh kondisi keuangan wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan terutama bagi Kantor Pelayanan Pajak Madya Denpasar dalam hal - hal yang menyangkut kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak lainnya dalam memenuhi kewajibannya.
2. Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih memahami pentingnya kepatuhan dalam membayar pajak dan lebih memahami dunia perpajakan di Indonesia.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat membantu peneliti memahami pentingnya sanksi dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory of planned behavior dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988. Ajzen menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di *theory of reasoned action* (TRA). Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian. Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Jogiyanto (2007:61) menjelaskan teori perilaku rencana merupakan pengembangan lebih lanjut dari *theory of reasoned action*, sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

- 1) *Behavioral Beliefs*. *Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- 2) *Normative Beliefs*. *Normative beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- 3) *Control Beliefs*. *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat halhal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Siahaan (2018) dan Rahmat (2020). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam

memenuhi kewajiban perpajakannya. Behavioral beliefs berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dalam penerapan *e-filing*, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya (Siahaan, 2018). *Normative beliefs* berkaitan dengan relawan pajak, yaitu ketika akan melakukan sesuatu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain (Rahmat, 2020).

Sanksi perpajakan dibuat untuk mendukung dan mendorong agar Wajib Pajak orang pribadi mematuhi peraturan maupun kewajiban perpajakannya. *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Penerapan sanksi perpajakan mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi itu berpengaruh (Siahaan, 2018).

Behavioral beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Anggraini, 2021). Penerapan *e-filing*, sanksi pajak, relawan pajak dan kondisi keuangan wajib pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku

terhadap kepatuhan formal pajak, dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

2.1.2 *Social Learning Theory* (Teori Pembelajaran Sosial)

Konsep dari Teori Pembelajaran Sosial menekankan pada komponen kognitif dari pikiran, pemahaman dan evaluasi. Bandura (1986) mengatakan bahwa faktor sosial dan kognitif serta faktor pelaku memainkan peran penting dalam pembelajaran. Faktor kognitif berupa penerimaan untuk meraih keberhasilan, sedangkan faktor sosial mencakup pengamatan. Teori ini merupakan perluasan teori pengkondisian operan dari Skinner yaitu teori yang mengandaikan perilaku sebagai suatu fungsi dari konsekuensi-konsekuensinya.

Menurut Pernamasari (2021), proses dalam pembelajaran sosial meliputi:

- 1) Proses perhatian (attentional). Proses perhatian yaitu orang hanya akan belajar dari seseorang atau model, jika mereka telah mengenal dan menaruh perhatian pada orang atau model tersebut.
- 2) Proses penahanan (retention). Proses penyimpanan adalah proses mengingat tindakan suatu model setelah model tidak lagi mudah tersedia.
- 3) Proses reproduksi motorik. Proses reproduksi motorik adalah proses mengubah pengamatan menjadi perbuatan.
- 4) Proses penguatan (reinforcement). Proses penguatan adalah proses yang mana individu-individu disediakan rangsangan positif atau penghargaan supaya berperilaku sesuai dengan model

Teori pembelajaran sosial ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat membayar pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, proses tersebut cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Amin, 2018).

2.1.3 Definisi dan Fungsi Pajak

Pada hakekatnya pengertian pajak berbeda-beda tergantung dari sudut pandang mana kita memandang masalah pajak ini, namun substansi dan tujuan dari pajak itu sama.

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan memberikan definisi pajak, sebagai 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.
- 2) Menurut Mardiasmo (2011:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UUD (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan pajak memiliki unsur-unsur, yaitu:

- 1) Iuran dari rakyat kepada negara.
- 3) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan UUD serta aturan pelaksanaannya.
- 4) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
- 5) Pajak dipungut oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
- 6) Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran pemerintah (rutin dan bangunan) yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Mardiasmo (2011) sebagaimana telah di ketahui unsur-unsur pajak yang melekat pada pengertian pajak dari beberapa defenisi, maka terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*). Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*). Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa tata cara pemungutan pajak di bagi menjadi tiga bagian yaitu:

- 1) Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel, yaitu:

- a) Stelsel nyata (*Riil Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan atas objek pajak (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak. yakni setelah penghasilan sesungguhnya dapat diketahui. Kebaikan stelsel ini

adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

b) Stelsel anggapan (*Fictieve Stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan atas suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.1.5 Syarat Pemungutan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2011) agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta di sesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi Wajib Pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada majelis pertimbangan pajak.

2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat (2) hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun bagi warga negaranya sendiri.

3) Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)

Sesuai fungsi budgetair, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5) Sistem pemungutan pajak harus sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.6 Wajib Pajak

Wajib Pajak menurut pasal 1 ayat 2 UU KUP No. 28 tahun 2007 adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan pengertian tersebut terdapat tiga jenis Wajib Pajak:

- 1) Wajib Pajak badan
- 2) Wajib Pajak orang pribadi
- 3) Wajib Pajak pemotong pemungut pajak

2.1.7 Kepatuhan Perpajakan

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 sebagaimana diubah PMK No.74/PMK.03/2012, Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiaptiap jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Prasetyo, 2019) yakni: wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas, melakukan perhitungan dengan benar, melakukan pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran. Ismawan (2001:82) (dalam Sinaga, 2021) mengemukakan prinsip administrasi pajak yang diterima secara luas menyatakan bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepatuhan sukarela. Kepatuhan sukarela merupakan tulang punggung sistem self assessment di mana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut.

Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak (dalam Nasution, 2019) sebagai "suatu iklim" kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

2.1.8 Penerapan Sistem *E-Filing*

E-filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan

(perusahaan, organisasi) ke Direktur Jendral Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara online dan real time, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual (Mujiyati, 2019). Adapun penyedia layanan SPT elektronik merupakan pihak yang ditunjuk untuk menyelenggarakan layanan yang berkaitan dengan proses penyampaian *e-filing* ke DJP, yang meliputi penyedia aplikasi SPT elektronik dan penyalur SPT elektronik. Online berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja, sedangkan kata realtime berarti bahwa konfirmasi dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang diisi dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik (Nurhadika, 2022).

E-filing melalui laman Penyalur SPT Elektronik atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) diatur dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER47/PJ/2008 sebagaimana telah diubah dengan PER-36/PJ/2013 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Dan Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan Secara Elektronik (*E-filing*) melalui *Application Service Provider* (ASP) (Amrul, 2021). Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Berbentuk badan
- 2) Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi

- 3) Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- 4) Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak

Saat ini penyedia jasa aplikasi (ASP) yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai berikut: www.spt.co.id, www.pajakku.com, www.eform.bri.co.id, www.online-pajak.com Sementara itu, untuk *e-filing* melalui laman Direktorat Jenderal Pajak/situs pajak, tata caranya diatur melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-filing* melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Jenis surat pemberitahuan yang dapat disampaikan adalah SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi formulir 1770 S dan 1770 SS. Untuk dapat menyampaikan SPT secara elektronik, Wajib Pajak diharuskan memiliki *e-FIN (electronic filing identification number)*. Permohonan *e-FIN* dapat diajukan ke KPP terdekat. Bagi Wajib Pajak yang akan menyampaikan SPT secara *e-filing* melalui ASP, harus mengajukan permohonan *e-FIN* ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Berikut ini adalah tahapan-tahapan tata cara dalam penggunaan *e-filing*:

- 1) Pengajuan permohonan untuk mendapatkan *e-FIN (Electronic Filing Identification Number)*
 - a) Wajib Pajak mendatangi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)*, dengan mengajukan permohonan secara tertulis kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak terdaftar sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak, dengan

melampirkan *fotocopy* Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT). Namun jika Wajib Pajak adalah Pengusaha Kena Pajak maka disertai dengan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.

- b) Permohonan sebagaimana dimaksud akan disetujui apabila alamat yang tercantum pada permohonan adalah sama dengan alamat yang tercantum dalam *masterfile (database)* Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan.
- c) Kepala Kantor Pelayanan Pajak yang bersangkutan harus memberikan keputusan atas permohonan yang diajukan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh *Electronic Filing Identification Number (e-FIN)* paling lama 2 (dua) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap.
- d) Jika *e-FIN* hilang Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pencetakan ulang dengan syarat menunjukkan kartu NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar yang asli. Dan dalam hal Pengusaha Kena Pajak harus menunjukkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak yang asli.

2) Pendaftaran

- a) Setelah mendapat *e-FIN* Wajib Pajak harus mendaftarkan diri melalui situs <https://djponline.pajak.go.id/> agar dapat melakukan e-filing. Apabila Wajib Pajak sudah mendapatkan *e-FIN* tetapi tidak mendaftarkan diri sampai batas waktu 30 hari, *e-FIN* yang sudah diterbitkan tidak dapat digunakan. Untuk mengaktifkan kembali *e-FIN*, Wajib Pajak diminta mendaftarkan diri kembali permohonan pengajuan *e-FIN*.

- b) Wajib Pajak yang sudah mendapatkan *e-FIN* dapat mendaftar melalui ASP yang telah ditunjuk resmi oleh DJP. Setelah Wajib Pajak mendaftarkan diri, ASP akan memberikan: *User ID* dan *Password*, Aplikasi *e-SPT* disertai dengan petunjuk penggunaan dan informasi lainnya
 - c) Sertifikat (*digital certificate*) yang diperoleh dari DJP berdasarkan *e-FIN* yang didaftarkan oleh Wajib Pajak pada ASP. Digital Certificate ini akan berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses *e-filing*
- 3) Penyampaian *e-SPT* secara *e-filing*

Penyampaian *e-SPT* secara *e-filing* dilakukan melalui situs <https://djponline.pajak.go.id/>. Pertama-tama Wajib Pajak membuka situs tersebut untuk melakukan login. Masukkan NPWP sebagai *login* dan *password* yang telah diaktifkan pada saat melakukan aktivasi *e-FIN*. Setelah itu pilih menu “Pelaporan SPT” untuk melanjutkan. Untuk memulai menu *e-filing* pilih “Buat SPT” dan Wajib Pajak mulai mengisi data SPT tersebut atau menggugah *e-SPT* yang telah dibuat dan selanjutnya Wajib Pajak meminta kepada Ditjen Pajak untuk mengirimkan kode verifikasi ke email atau nomor *handphone*. Kode verifikasi yang telah dikirimkan oleh Ditjen Pajak dimasukkan ke dalam kolom “Kirim” pada menu “Kirim SPT” dan dengan demikian *e-SPT* telah disampaikan secara online melalui *e-filing*. Sebagai bukti tanda terima, Ditjen Pajak akan mengirimkan Bukti Penerimaan Elektronik ke email Wajib Pajak. Apabila melalui ASP pertama-tama Surat Pemberitahuan (SPT) diisi secara *offline* oleh Wajib Pajak. Setelah pengisian SPT lengkap maka Wajib Pajak dapat mengirimkan secara online ke Direktorat Jenderal Pajak melalui ASP. Selanjutnya Wajib Pajak

berhak menerima tanda bukti elektronik yang diberikan oleh DJP melalui Kantor Pelayanan Pajak meliputi nama, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Tanda Terima Elektronik (NTTE), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), serta nama Perusahaan Penyedia Aplikasi (ASP) yang tertera pada hasil cetakan SPT Induk dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

Pengertian penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan menerapkan, pemasangan, pemanfaatan, perihal mempraktikkan. *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* dan *realtime* kepada kantor pelayanan pajak (Ummah, 2020). Makadari itu, penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Kusmeilia (2019) variabel Penerapan Sistem *e-filing* terdiri dari tujuh indikator yaitu kecepatan pelaporan SPT, lebih hemat, penghitungan lebih cepat, kemudahan pengisian SPT, kelengkapan data pengisian SPT, lebih ramah lingkungan, tidak merepotkan.

Dengan *system e-filing* ini maka penyampaian pelaporan perpajakan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) ke Direktorat Jenderal Pajak menjadi begitu mudah dan cepat karena dapat dilakukan secara online dan real time dimana saja dan kapan saja. (www.pajak.go.id). Hal ini akan memberikan kemudahan kepada para wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya. Dengan mudahnya penyampaian perpajakan wajib pajak tersebut maka kepatuhan wajib pajak akan

meningkat dan penerimaan negara dalam sektor pajak akan meningkat (Prasetyo, 2019).

2.1.9 Relawan Pajak

DJP mencoba melibatkan masyarakat non-otoritas dalam suatu program yang digelar guna tercapainya peningkatan kepatuhan WPOP. Program tersebut disebut dengan relawan pajak (*tax volunteer*). Program relawan pajak adalah salah satu program yang dapat membantu pemerintah untuk membentuk Wajib Pajak potensial yang bertanggung jawab di masa mendatang melalui pendalaman pengetahuan pajak (Darmayasa, 2020). Hal ini sesuai dengan penelitian Newman et al. (2018), adanya sinergi dan kesadaran pajak yang kuat diantara DJP dan masyarakat non-otoritas mendorong terciptanya program relawan pajak.

Pelaksanaan program ini searah dengan penelitian Tambunan & Rosdiana (2020) yang menyatakan bahwa perlu adanya peningkatan kuantitas SDM otoritas pajak Indonesia dalam mengikuti perkembangan bisnis, bersama-sama dengan optimalisasi sistem informasi. Saat dilaksanakannya program relawan pajak, mahasiswa bertugas untuk memberi asistensi kepada WPOP dalam melaporkan SPT Tahunannya, baik itu SPT 1770-S maupun SPT 1770 SS via *e-filing*. Dengan adanya asistensi yang layak terhadap layanan *e-filing*, maka secara bertahap Wajib Pajak akan terbiasa untuk melaporkan pajaknya secara daring.

Relawan pajak diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi segenap pihak yang terkait. Baik itu WPOP, relawan pajak, dan otoritas pajak. Maka dari itu perlu adanya pembinaan dan pelatihan untuk para relawan agar nantinya dapat bekerja secara optimal (Pradnyani & Utthavi, 2020). Mengingat

pelatihan yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi kepuasan WP yang mengantarkan kepada kepatuhan (Dwianika & Sofia, 2019).

2.1.10 Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Pratama, 2019). Tapi, masih banyak orang wajib pajak yang terkena sanksi pajak karena mereka sering mengulang kesalahan yang sama saat mereka menyelesaikan kewajiban perpajakan. Pemerintah telah mempersiapkan rambu-rambu yang diatur dalam undang-undang perpajakan agar wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam menyelesaikan kewajibannya. Wajib pajak yang tidak menjalankan dengan baik kewajibannya atau melakukan kecurangan dalam hal membayar pajak akan mendapatkan konsekuensi hukum karena semua ketentuan tentang pajak sudah diatur dalam undang-undang (Palalangan, 2019).

Menurut Sundari (2019) sanksi perpajakan merupakan suatu hukuman yang akan diterima kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran dalam dunia perpajakan. Sanksi perpajakan dapat berupa sanksi administrasi yaitu sanksi berupa bunga, denda dan kenaikan. Selanjutnya sanksi pidana dapat berupa kurungan penjara. Menurut Joalgabsa (2021), pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

2.1.11 Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan wajib pajak merupakan suatu kemampuan wajib pajak dalam hal finansial untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Menurut Supriatna (2021), apabila individu dapat memenuhi semua kebutuhan tersebut, baik itu kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier berdasarkan pendapatan yang dimiliki tanpa bantuan dari pihak luar berupa pinjaman, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut sangat baik. Namun, apabila individu tersebut seringkali melakukan pinjaman dari pihak luar, dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan individu tersebut tidak baik.

Kondisi keuangan individu dapat memiliki pengaruh positif atau negatif pada hubungan antara sikap dan perilaku kepatuhannya (Hendrawati, 2021). Menurut penelitian Hendrawati (2021), studi telah menemukan hasil yang beragam dimana penghasilan wajib pajak yang lebih tinggi dapat menawarkan lebih banyak kesempatan (atau motif) untuk menghindari pajak tetapi penghasilan wajib pajak yang lebih rendah akan mengurangi arus kas dan dapat menimbulkan kesulitan pembayaran dan pengumpulan pajak. Oleh karena itu, pendapatan yang lebih rendah maupun lebih tinggi dapat berdampak negatif pada kepatuhan.

Bloomquist (2003) dalam Yanti, (2018) mengidentifikasi kondisi keuangan sebagai salah satu sumber stres pembayar pajak dan menyatakan bahwa pembayar pajak individu dengan sumber daya keuangan yang rendah mungkin tergoda untuk menjadi tidak patuh karena biaya rumah tangganya lebih besar dibandingkan pendapatannya. Menurut Ayu (2018), di negara-negara dengan tarif pajak penghasilan progresif, pembayar pajak dengan pendapatan yang lebih tinggi menyadari pengembalian dolar yang lebih tinggi dengan menghindari pajak, tetapi dengan kemungkinan utilitas ekonomi yang lebih sedikit. Kondisi keuangan seseorang mungkin secara positif mempengaruhi kemauannya untuk memenuhi ketentuan pajaknya terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Torgler (2003) (dalam Yanti, 2018) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diharuskan membayar kewajibannya termasuk pajak.

Menurut Hendrawati (2021), kondisi keuangan individu dapat dijadikan salah satu variabel prediktor yang dapat mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya. Fatima (2019) mengemukakan bahwa kondisi keuangan dapat diketahui dari kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, apakah Wajib Pajak membutuhkan bantuan dari pihak lain berupa pinjaman atau tidak. Kondisi ini dapat diketahui melalui jumlah pendapatan yang dimiliki Wajib Pajak, besarnya pengeluaran Wajib Pajak, ada atau tidaknya pinjaman yang dimiliki, serta kemampuan ekonomi Wajib Pajak dalam memenuhi segala kebutuhan hidupnya. Jika seorang individu mampu memenuhi segala

kebutuhan hidupnya secara mandiri dengan pendapatan yang Wajib Pajak miliki tanpa bantuan dari pihak lain, maka individu tersebut tergolong dalam individu yang memiliki kondisi keuangan yang baik, dan begitu sebaliknya. Setiap individu dengan tingkat pendapatan yang tinggi, mereka akan lebih patuh untuk membayar pajak. Namun sebaliknya, individu dengan tingkat pendapatan yang rendah dan tidak memungkinkan untuk melakukan pembayaran pajak, mereka akan menjadi tidak patuh pajak (Amran, 2018).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh keterlibatan pemakai, kompleksitas tugas, pengalaman kerja, dukungan manajemen puncak terhadap efektivitas penerapan SIA sudah pernah dilakukan di antaranya:

1. Prasetyo dan Idayati (2019)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain Penggunaan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Internet, dan Sosialisasi Perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Penggunaan Sistem *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (2) Pemahaman Internet berpengaruh positif dan memperkuat Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; (3) Sosialisasi Perpajakan berpengaruh negatif dan memperlemah Penggunaan Sistem *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Dewi dan Merkusiwati (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan pengetahuan *tax amnesty*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

3. Kusumayanth dan Suprasto (2019)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain Penerapan E-Filling, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

4. Sari dan Wirakusuma (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Wiryadana dan Merkusiwati (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan *e-filing*. Teknik analisis yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif pada kepatuhan WPOP.

6. Cahyani dan Noviari (2019)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM baik secara simultan maupun persial.

7. Pratiwi dan Aryani (2019)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak dan *tapping box*. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan penerapan alat perekam transaksi (*tapping box*) berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

8. Naufal dan Setiawan (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain sosialisasi perpajakan, pemahaman prosedur perpajakan, umur, jenis pekerjaan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan variabel *dummy*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dan pemahaman prosedur perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel umur dan jenis pekerjaan memiliki pengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

9. Rusmayani dan Supadmi (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Teknik

analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak

10. Wijayanti dan Sukartha (2018)

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini antara lain tarif progresif, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil menemukan bahwa tarif progresif berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

11. Ardayani dan Jati (2019)

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini antara lain tax amnesty dan kondisi keuangan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tax amnesty dan kondisi keuangan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

12. Adhimatra dan Noviani (2018)

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini antara lain kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak, kualitas pelayanan

fiskus, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP.

13. Deinara dan Jati (2019)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kondisi keuangan perusahaan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kondisi keuangan perusahaan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

14. Widia Dwi Ratna Yanti (2018)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kondisi keuangan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

15. Hendrawati, Pramudianti, & Abidin (2021)

Variabel yang di teliti dalam penelitian ini antara lain pengetahuan pajak, sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa pengetahuan pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sementara sanksi pajak, modernisasi sistem, kondisi keuangan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di saat pandemi Covid-19.