

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber pendanaan Pemerintah Indonesia berasal dari pajak yang dijadikan sebagai sumber pembangunan negara untuk mensejahterkan masyarakat. Pajak adalah kontribusi wajib bagi semua individu yang harus dibayarkan dan menjadi kas negara serta dikelola langsung oleh Direktorat Jendral Pajak. Pajak menjadi salah satu peran dalam pertumbuhan pendapatan negara dan perkembangan negara yang ditandai dengan kontribusi pajak dalam penerimaan kas negara digunakan untuk biaya belanja negara dan pembangunan nasional, sehingga disebutkan pajak bersifat memaksa dimana setiap prosesnya berdasarkan pada peraturan perundang – undangan perpajakan.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yakni *Self Assesment System*, *Official Assesment System* dan *Withloding Assesment system*. Indonesia menerapkan *Self Assesment System* sebagai sistem dalam pemungutan pajak. *Self Assesment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak (WP) untuk menghitung atau memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajaknya, dalam menerapkan pelaksanaan *Self Assesment System* harus di dukung dengan tingkat pemahaman dan adanya kesadaran wajib pajak (WP) dengan demikian diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan pajak.

Kepatuhan wajib pajak di Indonesia tentu setiap tahunnya mengalami peningkatan maupun penurunan, berdasarkan data yang diperoleh rasio kepatuhan pelaporan SPT di Indonesia tahun 2018-2022 dinyatakan dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Pelaporan SPT di Negara Indonesia Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah WPOP Efektif (Juta Orang)	Persentase Pelaporan SPT
2018	17.65	71,1%
2019	18.33	73,06%
2020	18.45	77,63%
2021	19.00	84,07%
2022	19.08	83,2%

Sumber: Katadata.co.id (2023)

Tingkat kepatuhan dalam melaporkan SPT di Indonesia mengalami penurunan 2 tahun terakhir, tahun 2021 Direktorat Jendral Pajak (DJP) mencatat, rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan mencapai 84,07 persen dengan SPT yang dilaporkan sebanyak 15,9 juta laporan dari 19 juta wajib pajak yang terdaftar, sedangkan penyampaian SPT pada tahun 2022 sebesar 83,2 persen, kendati tidak mencapai 90 persen, dari catatan DJP jumlah total wajib pajak tahun 2022 sebanyak 19,08 juta. Artinya, jika tingkat kepatuhan berada di level 83,2 persen maka sepanjang tahun 2022 total penyampaian SPT oleh wajib pajak mencapai 15,87 juta, dengan demikian terlihat bahwa tingkat kepatuhan dalam

melaporkan SPT dari tahun 2021 sampai 2022 mengalami penurunan yang sebelumnya di tahun 2021 mencapai 84,07 persen menjadi 83,2 persen di tahun 2022.

Wilayah Bali khususnya di Kota Denpasar mengalami peningkatan dan penurunan dalam kepatuhan wajib pajak, berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Denpasar Timur terlihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan pada tahun 2020 sampai 2021 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 sampai 2022, data tersebut disajikan dalam Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2
Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi				
No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib SPT	Wajib Pajak Yang Menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan Perpajakan
1.	2020	59.360	43.147	72,69%
2.	2021	56.250	49.532	88,06%
3.	2022	57.382	47.366	82,55%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2023)

Pada Tabel 1.2 menjelaskan bahwa terjadi penurunan tingkat kepatuhan perpajakan pada tahun 2022. Persentase tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan pada tahun 2020 sampai 2021 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 sampai 2022, dapat dilihat bahwa persentase kepatuhan WPOP pada tahun 2020 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT sebesar 59.360 dan wajib pajak yang menyampaikan SPT sebesar 43.147 sehingga tingkat kepatuhan

perpajakan yaitu sebesar 72,69 persen, pada tahun 2021 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT sebesar 56.250 dan wajib pajak yang menyampaikan SPT sebesar 49.532 sehingga tingkat kepatuhan perpajakan yaitu sebesar 88,06 persen, pada tahun 2022 dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar wajib SPT sebesar 57.382 dan wajib pajak yang menyampaikan SPT sebesar 47.366 sehingga tingkat kepatuhan perpajakan sebesar 82,55 persen, dapat dilihat bahwa kepatuhan wajib pajak pada periode tahun 2020 sampai 2021 mengalami peningkatan dari 72,69 persen menjadi 88,06 persen pada tahun 2021 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 sampai dengan 2022 dari 88,06 persen menjadi 82,55 persen pada tahun 2022.

Menurunnya tingkat kepatuhan pajak pada tahun 2021 sampai 2022 dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal wajib pajak. Faktor internal merupakan faktor yang berhubungan dengan karakteristik seseorang dalam menuruti kewajiban perpajakannya, faktor internal tersebut meliputi kesadaran wajib pajak akan patuh terhadap perpajakan dan pengetahuan tentang aturan perpajakan. Kurangnya kesadaran wajib pajak dan kurangnya pengetahuan wajib pajak akan perpajakan sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan faktor eksternal yaitu faktor yang terdapat dalam situasi dan lingkungan seseorang yang meliputi fasilitas pelayanan yang diberikan pemerintah yaitu *e-billing*, *e-filling* dan ketentuan atas sanksi pajak, dengan masih belum paham akan menggunakan sistem layanan *e-billing* dan *e-filling* serta wajib pajak yang

masih kurang tahu terhadap adanya sanksi perpajakan sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dan kewajiban dalam pajak ditandai dengan melakukan pembayaran dan pelaporan SPT dari wajib pajak yang bersangkutan, dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini, Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah meluncurkan sistem administrasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi yaitu dicetuskannya *e-billing* yang digunakan sebagai alat transaksi pembayaran pajak secara elektronik. Direktorat Jendral Pajak (DJP) semangat dan berusaha dalam melakukan inovasi guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga penerimaan kas negara dari sektor perpajakan juga meningkat. *E-Billing* merupakan salah satu sistem elektronik yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pajak dengan sistem *online* melalui kanal yang ditentukan oleh Pemerintah, dengan adanya sistem ini diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak (WP) dalam melakukan transaksi pembayaran pajak yang sebelumnya menggunakan Surat Setoran Pajak atau SSP dan sekarang beralih pada Surat Setoran Elektronik atau SSE. *E-Billing* dalam melakukan pembayaran pajak secara elektronik dapat menggunakan kode *billing* sebagai kode transaksi. Transaksi pembayaran secara elektronik dapat melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Cahyono dan Trinawati (2021) dan Nabila (2020) yang menjelaskan bahwa *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan

oleh Fadilah dan Sapari (2021) yang menjelaskan bahwa *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih sering terjadi kesalahan input data yaitu kesalahan input KAP dan KJS dimana hal tersebut terjadi karena ketidakpahaman pihak yang berwenang memungut pajak dan juga wajib pajak sebagai penyeter pajak terhadap jenis-jenis pajak, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan kesalahan dalam meninput data dimana data yang dinput tidak dapat dirubah kembali.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) juga meluncurkan sistem administrasi perpajakan yaitu *e-filling*. Menurut Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor 47/PJ/2008 Pasal 1 Ayat 7 pengertian *e-filling* adalah suatu cara penyampaian SPT dan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui penyedia jasa aplikasi, dengan adanya sistem *e-filling* wajib pajak dengan mudah dan efisien dapat melakukan pengisian dan mengirim SPT tahunan melalui media elektronik, dengan demikian diharapkan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melaporkan SPT, hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Cahyono dan Trinawati (2021), Fadilah dan Sapari (2021) dan Nabila (2020) yang menjelaskan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Febrianti (2021) yang menjelaskan bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak merasa dengan diterapkannya sistem *e-filling* belum memberikan kemudahan, kerahasiaan, keamanan, dan keaslian data

dalam melakukan pelaporan pajak guna memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sanksi pajak dikenakan kepada Wajib Pajak (WP) sebagai akibat tidak memenuhi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan yang meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana, dengan wajib pajak memperoleh sanksi maka membuat wajib pajak tersebut patuh dalam membayar pajak sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Cahyono dan Trinawati (2021), Wijaya dan Febrianti (2021), Ode, dkk (2021) dan Azary (2022) menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan Fadilah dan Sapari (2021) dan Triandani (2020) yang menjelaskan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini terjadi karena pengenaan sanksi yang belum optimal dan kurang merata sehingga terdapat wajib pajak yang belum terkena sanksi selain itu sanksi perpajakan dikatakan tidak memberikan efek jera bagi wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan suatu sikap seorang wajib pajak mengetahui, memahami dan melakukan ketentuan dan peraturan perpajakan dengan tepat dan sukarela. Kesadaran dalam menaati terkait peraturan pajak yang berlaku berkaitan dengan faktor-faktor mengenai apakah pernyataan tersebut sudah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati, apabila seseorang hanya mengetahuinya saja artinya kesadaran wajib pajak orang tersebut terbilang masih rendah (Fitria, 2010), hal ini juga didukung oleh penelitian

yang dilakukan Aryo, dkk (2019), Triandani (2020), Ode, dkk (2021), Sulistyawati dan Sabilla (2022) dan Azary (2022) yang menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan oleh Wijaya dan Febrianti (2021) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hal ini menunjukkan bahwa belum terdapat kesadaran wajib pajak mengenai pengetahuan bahwa pajak digunakan untuk dana pembangunan dan sebagai sumber pembiayaan pemerintah.

Tidak patuh dan taatnya wajib pajak bisa dipengaruhi oleh salah satu faktor ketidaktahuan dan kurang pemahaman masyarakat terhadap perpajakan dan masih adanya persepsi negatif masyarakat tentang pajak, sehingga pajak menjadi momok karena ketidakpahaman masyarakat terhadap berbagai ketentuan dan manfaatnya, dengan demikian masyarakat menjadi enggan membayar pajak karena takut pajak tersebut disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga pengetahuan tentang pajak sangat diperlukan untuk masyarakat, dengan memiliki pengetahuan yang baik tentang perpajakan maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta wajib pajak tersebut terhindar dari sanksi pajak, hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Aryo, dkk (2019) dan Ode, dkk (2021) yang menjelaskan bahwa pengetahuan tentang aturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tentang fenomena atau permasalahan kepatuhan wajib pajak dan ketidakkonsistenan hasil yang sudah dijelaskan, maka

peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur**”. Adapun faktor-faktor yang diuji adalah *e-billing*, *e-filling*, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan tentang aturan perpajakan. Peneliti akan melakukan survei pendapat kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah Pengetahuan Tentang Aturan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *E-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *E-Filing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh Pengetahuan Tentang Aturan Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis (Empiris)

Melalui penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan bukti empiris dari pengaruh *e-billing*, *e-filing*, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan tentang aturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Peneliti juga berharap penelitian ini berguna dalam akademis dimana dapat dijadikan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dalam ruang lingkup yang sama, serta dapat dijadikan perbandingan, pengembangan dan penyempurnaan untuk penelitian sebelum-sebelumnya. Serta peneliti juga berharap penelitian ini berguna bagi para pembaca yang dapat memberikan informasi dan wawasan yang lebih luas.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk memberikan masukan-masukan sebagai bahan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh *e-billing*, *e-filing*, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan tentang aturan perpajakan kepada kepatuhan wajib pajak sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi di masa mendatang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan berasal dari kata “patuh” yang artinya suka menurut, taat pada perintah dan aturan serta berdisiplin, dalam kamus Bahasa Indonesia, Poerwadarminta (1999) mengatakan bahwa kepatuhan berarti sifat patuh, taat pada perintah atau aturan dan berdisiplin, yang dinilai dalam kepatuhan yaitu menuruti dan taat terhadap semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang – undang yang berlaku. Tuntutan kepatuhan perpajakan di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan. Peraturan tersebut secara hukum digunakan untuk adanya kepatuhan bagi setiap perilaku wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya, hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*).

Teori kepatuhan dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Teori Kepatuhan adalah teori yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Teori kepatuhan mendorong individu untuk mematuhi peraturan

yang berlaku, hal tersebut sejalan dengan kepatuhan wajib pajak, dimana wajib pajak berusaha untuk memenuhi semua hak dan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasari oleh kesadaran individu wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Astari, dkk (2022) menyatakan kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi *intrinsik* yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi *ekstrinsik* yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan Pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filling*, *e-billing* dan *e-SPT*, hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar pajak dengan mudah dan cepat secara *online*.

Pemenuhan kewajiban perpajakan atas kesadaran wajib pajak adalah bagian penting yang berdampak terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, dengan memiliki sifat kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak juga merupakan hal penting dalam pelaksanaan bentuk sistem baru perpajakan yaitu *selfassessment system*. Sebagian besar wajib pajak masih

berpandangan bahwa kewajiban membayar pajak suatu hal yang dirasakan sebagai beban maka dari itu mereka malas membayar pajak dan cenderung menghindari dalam melakukan pembayaran pajak. Pengetahuan tentang aturan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak sangat bermanfaat untuk menggiatkan keinginan wajib pajak untuk membayar pajaknya, dengan tingginya pengetahuan wajib pajak akan kewajiban perpajakannya, dengan demikian akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

2.1.2 Teori Perilaku Rencana (*Theory Planned Behavior*)

Theory Planned Behavior (TPB) adalah teori yang dikemukakan oleh Ajzen, teori ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dicetuskan pertama kali oleh Ajzen tahun 1980. *Theory Planned Behavior* adalah teori yang menyatakan bahwa hubungan antara sikap, norma subyektif dan persepsi akan mempengaruhi niat perilaku individu untuk melakukan suatu tindakan. *Theory Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku wajib pajak yang tidak patuh sangat dipengaruhi oleh sikap, norma subyektif serta kontrol keprilakuan yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku, sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Ajzen, 1991) yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi atas hasil

perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku 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 hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*)

Relevansinya dengan penelitian ini, *Theory Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs, normative beliefs, control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku, dengan adanya tiga faktor tersebut kemudian seseorang akan memasuki tahap niat, kemudian tahap terakhir adalah perilaku. Seorang individu dalam melakukan sesuatu, pasti memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut, kemudian individu tersebut akan memutuskan melakukannya atau tidak melakukannya, hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan pengetahuan tentang aturan perpajakan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran

akan pentingnya perpajakan serta memiliki pengetahuan tentang aturan perpajakan akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak guna dapat membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan, hal tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efektif dan efisien serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern yaitu *e-billing* dan *e-filling* serta sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sistem *e-billing* dan *e-filling* ini diluncurkan untuk lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan pajaknya secara *online* dan *real time* kapanpun dan dimanapun, sedangkan dengan adanya sanksi pajak adalah untuk mendukung wajib pajak agar mematuhi peraturan administrasi perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sistem *e-billing*, *e-filling* dan sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak (Anastasia, dkk, 2022)

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam peraturan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 menyatakan bahwa Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan perpajakan. Menurut Alvin dan Apollo (2020) kepatuhan bermakna mengikuti hal spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan pasti yang biasanya dikeluarkan oleh lembaga atau organisasi yang memiliki wewenang dalam suatu bidang tertentu. Kepatuhan dalam perpajakan diartikan sebagai suatu kepatuhan untuk melaksanakan ketentuan dan aturan tentang perpajakan yang diwajibkan dan diatur dalam undang-undang perpajakan.

Di Indonesia sistem pemungutan pajak yang berlaku yaitu *selfassessment system*, yaitu seluruh pemenuhan kewajiban perpajakan dilaksanakan seutuhnya oleh wajib pajak, dengan demikian wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang tunduk dan menepati serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 kategori wajib pajak yang patuh yaitu sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintahan dengan Pendapat Wajar Tanpa Pengecualian 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun berakhir.

2.1.4 *E-Billing*

E-Billing adalah salah satu bentuk dari sistem administrasi modern dengan tujuan lebih efisien, ekonomis dan cepat ditujukan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *E-Billing* mulai berlaku sejak 1 Juli 2016. Menurut Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 *billing system* adalah metode pembayaran pajak melalui media elektronik dengan menggunakan kode *billing*.

Kode *billing* adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui *billing system* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib Pajak. Transaksi dalam pembayaran atau penyetoran secara elektronik dapat dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing*. Dilakukannya

pembayaran pajak secara *online* tersebut banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak yaitu (Nabila, 2020):

- 1) Lebih mudah, wajib pajak tidak perlu mengantri lagi dalam melakukan pembayaran pajak karena dengan adanya *e-billing* wajib pajak dapat membayarkan pajaknya melalui *internet banking* maupun menggunakan ATM.
- 2) Lebih cepat, wajib pajak hanya melakukan transaksi pembayaran dalam hitungan menit dimanapun berada dan kapanpun karena sudah difasilitasi dengan pembayaran pajak melalui *internet banking* maupun menggunakan ATM, sehingga wajib pajak lebih efisiensi dengan waktu dalam pembayaran pajak.
- 3) Lebih akurat, wajib pajak akan dibimbing oleh sistem dalam pengisian SSP elektronik dengan tepat dan benar sesuai dengan transaksi perpajakan wajib pajak, sehingga kesalahan data pembayaran, seperti kode akun pajak dan kode jenis setoran dapat dihindari.

2.1.5 *E-Filling*

Munculnya perubahan yang berhubungan dengan sistem perpajakan salah satunya dengan dilaksanakannya jenis pelayanan kepada wajib pajak dalam penyampaian surat pemberitahuan dan penyampaian perpanjangan surat pemberitahuan tahunan menggunakan sistem elektronik yang disebut dengan *e-filling*. Menurut Peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-1/PJ/2014

e-filing merupakan cara menyampaikan atau melaporkan pajak secara elektronik mengenai Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *realtime*, dengan diterbitkannya *e-filing* ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT.

Peraturan yang dikeluarkan oleh Direktorat Jendral Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 yaitu tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik. Wajib pajak jika sudah menggunakan fasilitas *e-filing* tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak, sehingga penyampaian lebih mudah dan cepat, hal ini karena pengiriman data SPT bisa diakses dimana saja, kapan saja dan dikirim langsung ke *database*.

Wijaya dan Febrianti (2021) mengatakan dengan diterbitkannya *e-filing* memiliki tujuan agar terwujudnya transparansi dan diharapkan dapat menghapuskan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), serta dengan adanya *e-filing* juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan kemudahan serta penyederhanaan proses administrasi perpajakan, pendataan, pendistribusian dan pengarsipan laporan SPT.

2.1.6 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan sanksi pajak adalah suatu bentuk jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan akan dituruti, dengan arti lain sanksi

perpajakan sebagai instrument pencegah (*preventif*) agar wajib pajak patuh terhadap norma perpajakan yang berlaku. Penerapan sanksi perpajakan diterapkan imbas dari tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagai halnya diatur dalam undang-undangan perpajakan, dengan dikenakannya sanksi pajak diharapkan dapat terpenuhinya kewajiban oleh wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 diketahui ada 2 macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pelanggaran terhadap norma perpajakan akan memperoleh ancaman, ancaman tersebut dapat berupa sanksi administrasi saja, diancam dengan sanksi pidana saja dan ada yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan, perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah sebagai berikut:

1) Sanksi Administrasi, dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku, terdiri dari:

a) Sanksi Berupa Bunga

Sanksi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak

atau kurang bayar. Bunga biasanya dikenakan sebesar 2% per bulan.

b) Sanksi Berupa Kenaikan

Sanksi ini merupakan salah satu sanksi yang ditakuti oleh wajib pajak. Karena jika dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayarkan menjadi berlipat ganda, jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Sanksi kenaikan yang biasanya dikenakan sebesar 50% dan 100%.

c) Sanksi Berupa Denda Administrasi

Dikenakan kepada wajib pajak yang tidak atau terlambat melaporkan SPT, melakukan pembetulan sendiri SPT Tahunan atau SPT Masa tetapi belum disidik, khusus PPN tidak melaporkan usaha, tidak membuat atau mengisi faktur (PKP yang tidak dikukuhkan) dan tidak atau terlambat membayar pajak.

2) Sanksi Pidana, Undang-Undang KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, pengenaan pajak sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun pemerintah memberikan keringanan dalam pemberlakuan sanksi pidana dalam pajak, yaitu bagi wajib pajak yang baru pertama kali mendengar ketentuan Pasal 38 Undang-Undang KUP tidak

dikenai sanksi pidana, tetapi dikenai sanksi administrasi. Sanksi pidana dibagi menjadi 3 yaitu Denda Pidana, Pidana Kurungan dan Pidana Penjara.

2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan wajib pajak yang berkeinginan dalam membayar kewajiban pajaknya tanpa adanya paksaan. Menurut Pranandika (2023) kesadaran wajib pajak adalah keadaan wajib pajak mengetahui dan melaksanakan aturan perpajakannya sesuai dengan aturannya, apabila pemahaman dan kewajiban semakin baik, maka tingkat kesadaran wajib pajak tinggi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar dengan statusnya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara, dengan mengetahui dan sadar fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dewi dan Merkusiwati (2018) menyatakan indikator dalam mengukur kesadaran wajib pajak adalah:

- a) Pajak merupakan iuran untuk pembangunan
- b) Pajak merupakan iuran untuk pengeluaran umum dan pelaksana fungsi pemerintah
- c) Pajak adalah pembiayaan tugas pemerintah

- d) Meyakini pajak memang digunakan untuk pembangunan berskala nasional

2.1.8 Pengetahuan Tentang Aturan Perpajakan

Wajib pajak pastinya membutuhkan pengetahuan tentang pajak dalam menerapkan proses administrasi perpajakan. Pengetahuan tersebut mengenai seputaran Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) diantaranya cara mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak, menghitung pajak yang terutang, membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) serta dapat mengetahui batas-batas pembayaran dan pelaporan yang sudah ditetapkan sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan. Wajib pajak yang kurang akan pengetahuan tentang perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Aturan perpajakan yang berlaku meliputi:

- 1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap WPOP maupun badan atas penghasilan yang diterima selama satu tahun pajak.

- 2) Peraturan DJP Nomor PER-05/PJ/2017

Peraturan ini menerangkan kebijakan-kebijakan dalam melakukan pembayaran pajak secara elektronik (*e-billing*). Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui teller bank, ATM, *internet banking*, *mobile banking*,

EDC, atau sarana lainnya. Peraturan ini diliris guna memberikan kepastian hukum atas transaksi elektronik dalam melakukan pembayaran atau penyetoran pajak.

3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2020

Undang-undang ini mengatur tentang bea materai. Pada peraturan ini, baik dokumen konvensional dan dokumen elektronik dikenakan bea materai. Kebijakan ini dirilis guna memberikan kepastian hukum dalam pemungutan bea materai terutama pada dokumen elektronik yang saat ini sudah digunakan secara umum.

4) Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-09/PJ/2020

Kebijakan tersebut mengatur bentuk-bentuk, isi hingga tata cara dalam melakukan pengisian Surat Setoran Pajak (SSP). SSP merupakan dokumen yang berisi informasi meliputi NPWP, nama wajib pajak, alamat wajib pajak, nomor objek pajak, alamat objek pajak, kode akun pajak hingga kode jenis setoran.

5) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.10/2016

Peraturan ini menerangkan mengenai pemungutan PPh 21 terkait pembayaran atas penyerahan barang dan kegiatan dibidang impor atau kegiatan usaha dibidang lain. Peraturan ini merupakan perubahan kelima atas PMK.15/2010, adapun ketentuan yang diubah mengenai subyek pemungut pajak dan besaran pungutan pajak.

6) Peraturan DJP Nomor PER-01/PJ/2016

Peraturan tersebut mengatur ketentuan mengenai tata cara penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Adapun ketentuan mengenai teknis penerimaan dan pengolahan SPT dalam kebijakan tersebut.

7) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.03/2007

Peraturan tersebut memberikan keterangan dalam menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak, penentuan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak, penentuan tempat pembayaran pajak, tata cara pembayaran, penyetoran dan pelaporan pajak, serta tata cara pengangsuran hingga penundaan pembayaran pajak pun dibahas dalam peraturan tersebut.

8) Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009

Peraturan ini mengatur tentang Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Peraturan ini merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000.

9) PMK Nomor 32/PMK.10/2019

Peraturan ini membahas mengenai batasan kegiatan jenis Jasa Kena Pajak (JKP) yang atas eksportnya yang dikenakan PPN. Menurut pasal 4 ayat (1), jasa maklon, jasa perbaikan dan perawatan, dan jasa pengurusan transportasi merupakan jenis

JKP berupa kegiatan pelayanan untuk dimanfaatkan di luar daerah pabean.

10) Keputusan DJP Nomor KEP-95/PJ/2019

Peraturan ini membahas mengenai pengecualian dalam pengenaan sanksi berupa denda atas keterlambatan penyampaian SPT PPh WPOP tahun pajak 2018.

Menurut Mardiasmo (2018) mengatakan pengetahuan pajak merupakan segala hal yang harus diketahui dan dipahami yang berkaitan dengan hukum perpajakan baik materiil maupun formil. Menurut Apriyanti (2018) menyatakan terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak yang berlaku yaitu:

- 1) Kepemilikan Nomor Wajib Pajak (NPWP). Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan harus mendaftarkan diri agar memiliki NPWP.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- 4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- 5) Wajib pajak dapat memahami dan mengetahui peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak.

- 6) Wajib pajak dapat memahami dan mengetahui peraturan perpajakan melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur peneliti untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana metode penelitian dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan sehingga dapat dijadikan referensi dalam melaksanakan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil dari beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Aryo, dkk (2019) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak, variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nabila (2020) meneliti mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan SPT”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-Registration*, *E-Filling*, *E-Billing* dan *E-Spt*, variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, teknik analisis yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, hasil penelitian menjelaskan bahwa *e-filling dan e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi *e-registration* dan *e-spt* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Triandani (2020) meneliti mengenai “ Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak, variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, hasil penelitian menjelaskan bahwa pemahaman pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Cahyono dan Trinawati (2021) meneliti mengenai “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-Filling*, Dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Sukoharjo”. Variabel bebas yang digunakan yaitu sanksi perpajakan, *e-filling* dan *e-billing*. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi perpajakan, *e-filling* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fadilah dan Sapari (2021) meneliti mengenai “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, *E-Filling* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *e-billing*, *e-filling* dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yaitu *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi *e-billing* dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wijaya dan Febrianti (2021) meneliti mengenai “Faktor – Faktor Yang Berpengaruhi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *E-Filling*, Tingkat Pemahaman, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi pajak dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi, kesadaran wajib pajak, *e-filling*, tingkat pemahaman dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ode, dkk (2021) meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sample yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wulandari (2021) meneliti mengenai “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Peran Konsultan Pajak, variabel terikat yaitu Kepatuhan Wajib Pajak, teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *insidental sampling*, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, hasil penelitian menjelaskan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi kesadaran wajib pajak dan peran konsultan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sulistyawati dan Sabilla (2022) meneliti mengenai “Pengaruh Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak Dan

Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak dan Pelayanan Fiskus. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi pemahaman pajak, sosialisasi pajak dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Azary (2022) meneliti mengenai “Pengaruh Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPH Pasal 25 Badan Di KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Kegiatan Sosialisasi Peraturan Perpajakan, Tingkat Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh

positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh pasal 25 Badan di KPP Pratama Denpasar Timur.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dapat dilihat dari variabel bebas, yaitu pada penelitian ini menggunakan variabel *E-Billing*, *E-Filling*, Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Tentang Aturan Perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat beberapa variabel yang tidak digunakan pada penelitian ini yaitu, konsultan pajak, tingkat pemahaman, sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, akuntabilitas pelayanan publik. Terlihat juga perbedaannya dari lokasi penelitian yakni Kantor Pelayanan Pajak Surabaya, Kantor Pelayanan Pajak Sukoharjo, Kantor Pelayanan Pajak Magelang, Kantor Pelayanan Pajak DKI Jakarta, Kantor Pelayanan Pajak Banyuwangi, Kantor Pelayanan Pajak Tangerang, Kantor Pelayanan Pajak Semarang, Kantor Pelayanan Pajak Jepara, serta perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tahun penelitian.