

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat. Selama bertahun-tahun negara kita masih belum mampu mencapai maksimum target penerimaan pajak. Berbagai kebijakan dan fasilitas pemerintah diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar maupun melaporkan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang sangat kompleks dan melanda hampir semua negara. Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2013:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dimana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada si pembayar pajak.

Sejak akhir tahun 2019 Indonesia dilanda pandemi virus corona atau Covid-19 yang memberikan dampak besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Dimana pendapatan pajak Negara menurun di akibatkan dari ketidak patuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Seberapa lama pandemi ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial dan ekonomi, yang menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya Pemerintah

untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan focus pada belanja untuk kesehatan, jaring pengaman sosial (social safety net), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona. Sehingga pada bulan bulan Maret dan April menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Orang Pribadi, adalah akhir bulan ketiga tahun pajak berikutnya, dan untuk wajib pajak Badan yaitu akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya.

Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dimana upaya tersebut salah satunya pada sistem pemungutan pajak. Sistem pemungutan pajak memiliki peran yang besar dalam keberhasilan meningkatkan penerimaan pajak, diharapkan dengan menggunakan *e-system* (*e-registrasi*, *e-filling* dan *e-billing*) dapat mempermudah wajib pajak untuk melakukan pelaporan dan pembayaran tanpa harus mengantri di kantor perpajakan dan untuk menghindari penularan covid-19, dimana wajib pajak bisa melaporkan dan membayar

pajak dimna saja dan kapan saja sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Pada sistem ini wajib pajak dituntut untuk berperan aktif, mulai dari mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, mengisi SPT (Surat Pemberitahuan), menghitung besarnya pajak yang terutang dan kemudian menyetorkan (Imelda, 2014). Dalam sistem ini wajib pajak dituntut untuk memiliki kesadaran yang besar untuk membayar pajak, karena sistem ini memberikan kemudahan kepada wajib pajak tanpa ada paksaan dari fiskus. Sistem ini juga memiliki kelemahan yaitu ada peluang wajib pajak untuk bertindak curang dalam mengisi laporan dan melakukan pengelapan pajak.

Kendala yang dapat menghambat kelancaran dalam pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau sikap seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Fitriani (2011) menjelaskan bahwa suatu target pajak dapat tercapai, perlu ditumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal terlihat dari observasi awal yang dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Direktorat Jendral Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari kantor pelayanan pajak yaitu pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, pengamatan potensi perpajakan dan efektivitas wajib pajak, penelitian dan penatausahaan Surat Pemberitahuan Tahunan, Surat Pemberitahuan Masa serta berkas wajib pajak, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan

penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi kantor pelayanan pelayanan pajak. Dengan demikian, kantor pelayanan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi perpajakan nasional. oleh peneliti, menemukan bahwa pelayanan petugas pajak yang memadai tidak diikuti dengan kepatuhan wajib pajak yang maksimal. Dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan dalam penyampaian SPT di KPP Pratama Denpasar Timur, presentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi terus mengalami penurunan setiap tahun. Padahal jumlah wajib pajak yang terdaftar terus meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Denpasar Timur Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah WPOP efektif	Persentase (%)
2018	104.831	67.812	64.70%
2019	109.778	72.748	66.26%
2020	126.692	75.621	59.68%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa Presentase tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di peroleh dengan membagi Jumlah WPOP efektif dengan Jumlah WPOP yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Pada tahun 2018 wajib pajak terdaftar sebanyak 104.831 dimana jumlah wajib pajak aktif sebanyak 67.812, jadi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi sebanyak 64,7%. Sedangkan pada tahun 2019 wajib pajak terdaftar sebanyak 109.778 dimana jumlah wajib pajak aktif sebanyak 72.748, jadi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi sebanyak 66,26%. Untuk tahun 2020 wajib pajak terdaftar sebanyak 126.692 dimana jumlah wajib pajak aktif sebanyak

75.621, jadi tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi sebanyak 59.68%. Dari keterangan di atas terdapat penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak padahal jumlah wajib pajak meningkat setiap tahunnya.

Dikutip melalui artikel (<https://bali.bisnis.com/>) fenomena yang terjadi di kota Denpasar tentang penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak saat ini yaitu merupakan konsekuensi dari relaksasi tenggat waktu bagi wajib pajak melaporkan SPT karena terjadinya pandemi virus Corona atau Covid-19, hal ini disampaikan oleh Kepala Kanwil Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Bali Goro Ekanto. Relaksasi tenggat waktu diberikan kepada wajib pajak dimana seharusnya wajib pajak orang pribadi melaporkan dan membayar pajaknya pada bulan ke 3 yaitu tanggal 31 maret menjadi 30 april, walupun sudah diberikan kelonggaran waktu pelaporan dan pembayaran namun masih saja banyak wajib pajak yang tidak membayar pajak dikarenakan sulitnya dalam penyampaian pajak secara online dan penyusunan laporan keuangan yang di karenakan kondisi *work from home* bagi sebagian wajib pajak. Dilihat dari tabel 1.1 bahwa benar adanya penurunan persentase kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur yang berimbas pada pendapatan Negara.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi salah satunya yaitu kewajiban moral. Sebagai warga Negara, wajib pajak harus menyadari kewajibannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya yang terhutang. Melaksanakan kewajiban perpajakan berarti memiliki tanggung jawab dalam perpajakan. Tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kewajiban moral wajib pajak

(Putri, 2018). Berdasarkan moral yang sehat dan kejujuran yang terbebas dari pengaruh negatif, maka wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dalam perpajakan.

Faktor berikutnya yaitu kualitas pelayanan fiskus. Pada era sekarang ini pelayanan di suatu instansi atau perusahaan menjadi hal yang paling utama. Dimana saat ini banyak instansi atau perusahaan yang berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya, karena pelayanan secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap penjualan suatu produk, sehingga dapat meningkatkan pendapatan suatu instansi atau perusahaan tersebut. Hal yang sama juga berlaku untuk kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila aparat pajak memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak, secara otomatis wajib pajak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan fiskus, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan penerimaan pajak.

Hal tersebut akan mendorong atau memotivasi wajib pajak untuk membayar secara tepat waktu. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Masruroh (2013) dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda dapat dijelaskan dipenelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) dan Yusreza (2020) dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak dan kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak berikutnya yaitu sanksi pajak. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan.

Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (jatmiko, 2006). Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persepsi dapat dinyatakan sebagai suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar dan pengetahuan. Menurut David Krech dan Richard Crutfield dalam Rahmat (2003:52) faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu, faktor fungsional dan faktor structural.

Sistem administrasi perpajakan modern memiliki ciri khusus antara lain struktur organisasi berdasarkan fungsi, perbaikan layanan dengan membentuk account representative dan compalaint center untuk menampung keberatan wajib pajak (Rahayu dan Ita, 2009). Sistem perpajakan yang telah ada sekarang ini menggunakan basis *e-system* seperti *e-Registration*, *e-Felling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *e-Payment*, *e-Counceling*, *Taxpayer's Account*, *Drop Box*.

Dengan adanya sistem tersebut diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan hubungan dengan perpajakan. Dengan sistem tersebut wajib pajak dapat mendaftar untuk memperoleh NPWP, membayar

pajak sampai dengan menyampaikan SPT. Untuk menunjang sistem administrasi ini, petugas pajak harus menerapkan kode etik sebagai pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang profesional, sehingga akan menjadi kontrol yang baik untuk sistem ini dan akan meningkatkan penerimaan pajak. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, dkk. (2012) mendapatkan hasil dimana ketika tingkat persepsi atas efektivitas sistem perpajakan meningkat atau menurun, hal ini tidak akan memberikan pengaruh dorongan bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Dalam penelitian Widayati dan Nurlis (2010) dan Hardiningsih (2011) mendapatkan hasil yang sama dengan penelitian Utami, dkk. (2012) dimana persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hasil penelitian yang berbeda didapatkan yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Setiahati (2019) dimana persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. KPP Pratama Denpasar Timur adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di Provinsi Bali dan berada di wilayah Denpasar Timur yang telah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan dengan baik. KPP Pratama Denpasar Timur membawahi wilayah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan, maka KPP Pratama Denpasar Timur memiliki jumlah wajib pajak yang terdaftar cukup banyak.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari Putri (2018). Penelitian ini menggunakan variabel-variabel independen antara lain kewajiban moral, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menghilangkan variabel independen pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak. Perbedaan selanjutnya terdapat di subjek penelitian, dimana subjek pada penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kewajiban moral berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
4. Apakah persepsi atas efektivitas system perpajakan berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa dan memperoleh bukti empiris pengaruh kewajiban moral pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
2. Untuk menganalisa dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
3. Untuk menganalisa dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur
4. Untuk menganalisa dan memperoleh bukti empiris pengaruh persepsi atas efektivitas sistem perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

1.4 Kegunaan penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan untuk memperoleh gambaran, pemahaman mengenai hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

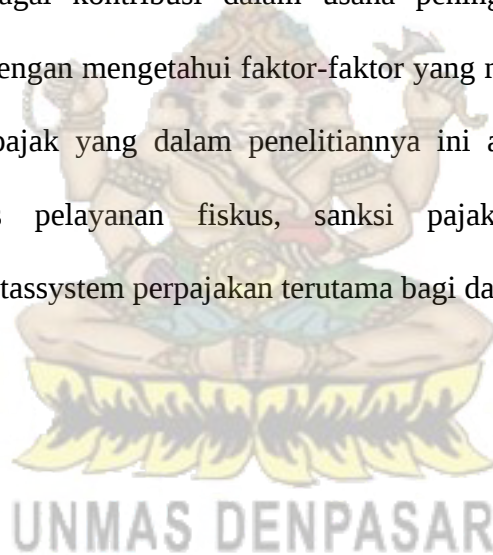
b. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati

Hasil penelitian ini merupakan suatu dokumentasi menambahkan bahan bacaan di perpustakaan dan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian mengenai pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Organisasi atau Perusahaan

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitiannya ini adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak, serta persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terutama bagi daerah lokasi penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori ini merupakan teori yang dikemukakan oleh Heider (1958) yang kemudian dikembangkan oleh Kelley (1972). Pada dasarnya teori atribusi menjelaskan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu timbul secara internal atau eksternal (Robbins, 2001 dalam Santi, 2012). Menurut Santi (2012) perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali dari pribadi seorang individu itu sendiri seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan, sedangkan perilaku eksternal disebabkan oleh pengaruh dari luar seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain. Artinya setiap individu akan terpaksa melakukan perilaku tersebut jika dipengaruhi situasi.

Teori atribusi sangat relevan untuk menjelaskan hal-hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada penelitian ini. Sebagaimana diketahui seseorang dalam menentukan suatu pilihan biasanya orang tersebut menggunakan sikap naluri yang ada didirinya atau mengikuti tren yang berkembang di lingkungan masyarakat. Faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap pajak.

2.1.2 Theory of Perceived Behavior (TPB)

Untuk mendukung Teori Atribusi, dalam penelitian ini juga ditambah *theory of perceived behavior*. *Theory of Perceived Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori perilaku terencana dikemukakan oleh Icek Ajzen (1985) melalui artikelnya "Dari niat menjadi tindakan: Sebuah teori perilaku terencana". Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir. Teori perilaku terencana (disingkat TPB) merupakan teori yang mengaitkan keyakinan dan perilaku seseorang. Teori tersebut menyatakan bahwa sikap, norma subjek, dan kontrol perilaku yang dirasakan, bersama-sama membentuk niat dan perilaku individu. Berdasarkan model TPB dalam Ajzen (1991), dapat dijelaskan bahwa perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku tidak patuh. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, pertama adalah *behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, dan konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Ketiga adalah *control belief*, yaitu keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau

menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Theory of Perceived Behavior (TPB) atau Teori perilaku terencana digunakan pada penelitian ini karena cukup relevan menjelaskan perilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu tersebut melakukan sesuatu hal, pasti individu tersebut memiliki keyakinan terhadap hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Maka yang bersangkutan akan berfikir dan memutuskan apakah akan melakukannya atau tidak melakukannya. Sebagai wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak demi pembangunan negara ke arah yang lebih baik ini termasuk pada faktor *behavioral belief* pada niat berperilaku. Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain seperti pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak atau individu serta motivasi untuk memenuhi harapan. Harapan normatif tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu dan akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memiliki perilaku wajib pajak yang taat pajak. Sanksi perpajakan berkaitan dengan *control belief*, karena dengan adanya sanksi pajak dapat membuat wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan yang ada. Berdasarkan persepsi wajib pajak mengenai seberapa kuatnya sanksi pajak untuk mendukung perilaku wajib pajak agar taat pajak akan menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti atau menjalani sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan menggunakan *system self assessment*, wajib pajak diberikan kemudahan dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya kemudian secara riil membayar tepat waktu sampai dengan melaporkan SPT.

Imelda (2014) menjelaskan definisi dari *tax compliance* merupakan sebagai masukan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak terutang dan membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada paksaan. Norman D. Nowak mengemukakan istilah kepatuhan wajib pajak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dari situasi (Devano dalam Supadmi, 2009) 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.

Menurut Komalasari (2005) dikutip Ibtida (2012) ketika membicarakan kepatuhan (*compliance*), terlebih dahulu perlu diketahui tentang apa yang harus diukur. *Compliance* bisa dikategorikan dalam 2 hal:

1. *Administrative compliance*, merupakan bentuk kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.

2. *Technical compliance*, merupakan kepatuhan Wajib Pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari UU perpajakan

Karakteristik wajib pajak yang patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam angka 2 telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
5. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunan dan juga pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh

akuntan publik yang tidak dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas akuntan publik.

6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

2.1.4 Kewajiban Moral

Mardiasmo (2008) menyatakan bahwa masyarakat enggan membayar pajak, dapat disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, sistem perpajakan yang sulit di pahami, serta sistem kontrol yang tidak dilaksanakan dengan baik. Kewajiban moral merupakan individu yang dipunyai oleh seorang tax profesional, namun kemungkinan tidak memiliki oleh tax profesional yang lain.

Wibowo dan Yeni (2013) mengatakan bahwa moral kewajiban pajak merupakan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tidak berkembang begitu saja tanpa pemerintah menyadari betapa peningnya hal tersebut dan mengadakan program yang luas dan berkesinambungan untuk mempengaruhi perubahan dan perkembangan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi Negara masing-masing. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi moral wajib pajak, yaitu: kepercayaan kepada pemerintah bahwa pemerintah bersikap adil dalam pembebanan pajak, rasa hormat wajib pajak terhadap pemerintah, dan pemerintah harus dapat meyakinkan

wajib pajak bahwa wajib pajak juga memperoleh manfaat dari pembayaran pajai.

Mustikasari (2007) menjelaskan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan/ucapan/tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan, oleh karena itu kewajiban moral adalah perbuatan atau tindakan yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan rasa yang berlaku di masyarakat.

Wajib pajak memiliki kewajiban moral yang sesuai dengan nilai rasa yang berlaku di masyarakat, maka wajib pajak akan melakukan tindakan sesuai dengan peraturan yang ada seperti membayar pajak, oleh karena itu jika masyarakat memiliki kewajiban moral yang besar sehingga keinginan melaporkan surat pemberitahuan (SPT) juga besar.

Kewajiban moral merupakan salah satu sifat yang mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak. Berikut ini adalah indikator kewajiban moral (Mustikasari, 2007):

1. Melanggar etika

Dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, wajib pajak merasa melanggar etika yang telah ada, jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang ada. Sehingga wajib pajak merasa bahwa memenuhi kewajiban perpajakannya merupakan sesuatu yang wajib dilakukan.

2. Perasaan bersalah

Dalam memenuhi kewajiban perpajakannya wajib pajak dituntut untuk jujur dalam menghitung pajak terutangnya dengan benar dan melaporkan SPT secara tepat waktu serta memenuhi hal tersebut, maka wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah pada dirinya.

3. Prinsip hidup

Tiap wajib pajak memiliki prinsip hidup yang berbeda-beda, ada wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang penting bagi dirinya, ada pula wajib pajak yang memiliki prinsip hidup bahwa pajak merupakan hal yang tidak penting untuk dirinya.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas menurut Tjiptono (2007) dalam Utami, dkk. (2012) memiliki arti dimana suatu kondisi yang dinamis yang dapat berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan memiliki arti sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Utami, dkk. (2012) pelayanan memiliki arti sebagai suatu proses atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, sehingga akan menimbulkan suatu asumsi dari wajib pajak yang berupa asumsi positif atau asumsi negatif dalam menilai pelayanan yang diberikan aparat pajak.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu.
2. Memberikan penyuluhan tentang tata cara membayar pajak dan menyampaikan SPT.
3. Melakukan sosialisasi terhadap e-sistem yang telah dibentuk oleh otoritas pajak.

Dalam memberikan pelayanan terbaik yang harus dilakukan oleh aparat pajak adalah mengetahui kewajiban dan hak dalam menjalankan tugas sebagai aparat pajak. Kewajiban aparat pajak yang diatur UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menertibkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak aparat pajak yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surta Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak mengapus atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan

7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Dengan kualitas pelayanan aparat pajak yang optimal, secara otomatis akan menimbulkan kemauan dan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Menoptimalkan pelayanan dalam cara yang harus dilakukan dari waktu ke waktu untuk meningkatkan penerimaan pajak, serta memberikan system reward bagi aparat pajak yang berprestasi dan punishment bagi aparat pajak yang melakukan kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukum yang diberikan kepada seseorang atau kelompok yang melakukan pembangkangan, penolakan, dan tidak patuh terhadap peraturan yang berlaku. Sanksi menurut Jamiko (2006) adalah hukuman negative kepada orang yang melanggar peraturan. Jadi, sanksi perpajakan adalah suatu hukuman yang diberikan kepada wajib pajak apabila wajib pajak tersebut tidak mematuhi peraturan yang dikeluarkan oleh otoritas pajak.

Wajib pajak akan meningkatkan kepatuhannya jika memandang bahwa sanksi pajak dapat merugikan dirinya. Sanksi dalam hal perpajakan dapat diartikan jika wajib pajak tidak membayar pajak akan mendapatkan hukuman. Menurut Yadnyana (2007) dalam Muliari (2011) sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indicator 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 dinegosiasi

2.1.7 Persepsi atas Efektivitas Sistem Pajak

Menurut Utami, dkk. (2012) menjelaskan persepsi merupakan suatu proses pengorganisian, penginterpretasian terhadap stimulus oleh organisasi atau individu sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas dalam individu. Menurut Dewinta (2012) persepsi adalah proses yang dialami seseorang dalam memahami informasi tentang lingkungan baik melalui penglihatan, pendengaran, penerimaan, dan penghayatan perasaan. Secara umum persepsi diartikan sebagai proses pemberian arti terhadap rangsangan yang datang dari luar. Menurut David Krech dan Ricard Crutfield dalam Rahmat (2003:52) faktor yang menentukan persepsi dibagi menjadi dua yaitu, faktor fungsional dan faktor struktural.

Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan lain-lain yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal. Faktor struktural adalah faktor yang semata-mata berasal dari sifat stimulus fisik terhadap objek-objek saraf yang ditimbulkan pada saraf individu. Hal tersebut akan sangat berpengaruh pada manusia dalam mengamati suatu objek psikologi yang berupa kejadian, ide atau situasi tertentu.

Efektivitas terdiri dari kata dasar efektif yang berarti sesuatu yang berhasil atau dapat tercapai sesuatu dengan tujuan yang ingin dituju.

Efektivitas juga bisa diartikan sebagai sebuah pengukuran keberhasilan dalam hal yang ingin dikehendaki. Dalam hal perpajakan efektivitas sistem bisa dilihat keberhasilan dari system tersebut membuat para wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan wajib pajak atas system perpajakan dapat diukur dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak dan system tersebut bisa dikatakan efektif jika mayoritas wajib pajak sudah banyak menggunakan system tersebut. Misalnya wajib pajak bisa membuat NPWP via online dengan menggunakan *e-Registration*. Kemudian wajib pajak bisa membayar pajak via *e-Payment* dan dengan *e-Filling* wajib pajak bisa melaporkan SPT tanpa harus ke kantor pajak.

2.1.8 Sistem Pemungutan Pajak

System pemungutan pajak memudahkan wajib pajak dalam menghitung atau menentukan besarnya pajak yang terhutang. Terdapat tiga jenis system pemungutan pajak (Mardiasmo, 2013:8), yaitu:

1. *Official assement system*

Adalah suatu system yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang menentukan besarnya pajak yang terhutang ada pada fiskus
- b. Wajib pajak bersifat pasif
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2. *Self assessment system*

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada waji pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terhutang.

Ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada wajib pajak sendiri sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi

3. *With holding system*

Adalah suatu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajka bersangkutan) untuk memotongatau membuat besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

Ciri-ciri system ini adaah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang pada pihak ketiga selain fiskus dan wajib pribadi. Dengan demikian, yang banyak melakukan tanggung jawab adalah pihak ketiga.

2.1.9 **Pengertian Wajib Pajak**

Wajib pajak menurut pasal 1 ayat 2 UU KUP No. 28 Tahun 2001 adalah seorang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajka dan pemungutan pajka yang memiliki hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Wajib pajak merupakan orang atau badan yang memenuhi syarat subjektif dan objektif. Orang-orang yang memenuhi syarat subjektif merupakan subjek pajak,

subjek pajak itu harus memenuhi syarat-syarat objektif yaitu menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut adalah uraian penelitian sebelumnya beserta persamaan dan perbedaan.

Trisnadewi (2010) meneilit tentang pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak pada kepatuhan pelaporan pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur. Sampel yang digunakan sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan persial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajakorang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Utami, dkk. (2012) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitassistem perpajakan, kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di lingkungan KPP Pratama Serang. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi terdapat variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu variabel persepsi efektivitassistem perpajakan.

Nugroho (2012) melakukan penelitian tentang pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kesadaran membayar pajak sebagai variabel moderasi terhadap kemauan untuk membayar pajak. Hasil penelitian tersebut menyatakan semua variabel berpengaruh positif terhadap tingkat kemauan membayar pajak.

Hardiningsih dan Nila (2011) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan wajib pajak dengan menggunakan variabel bebas kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan dan kualitas layanan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian tersebut berpengaruh signifikan kecuali variabel bebas pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan serta variabel bebas persepsi efektivitas sistem perpajakan yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak.

Widayati dan Nurlis (2010) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak wajib pajak orang pribadi yang melakukan pekerjaan bebas. Hasil penelitian tersebut menyatakan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel kemauan membayar pajak, akan tetapi ada variabel yang tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak yaitu kesadaran membayar pajak dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan

Masruroh (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh kepatuhan wajib dengan variabel bebas kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak,

kualitas pelayanan, sanksi perpajakan yang dilakukan di kota Tegal. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel bebas yang digunakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Tetapi terdapat variabel bebas yang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Susherdianto (2014) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilakukan di kota Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data didapatkan dari kuesioner dengan metode *Convenience Sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) persepsi atas efektivitas sistem perpajakan tidak memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) kualitas pelayanan aparat pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (5) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Kudus.

Ariesta (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 67.453 Wajib Pajak. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan sampel 120 Wajib Pajak. Metode

pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Putri (2018) melakukan penelitian pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak serta persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Metode penentuan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah aksidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh berdasarkan rumus solvin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda yang didahului oleh uji asumsi klasik. Hasil penelitian yaitu kewajiban moral, sanksi pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Sedangkan kualitas pelayanan, pengetahuan dan pemahaman peraturan pajak dan persepsi atas efektivitas sistem pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Lainurak (2019) meneliti tentang pengaruh tingkat pendidikan, usia dan motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah KPP Pratama Kupang. Jenis penelitian ini adalah studi empiris. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 150 responden. Data dikumpulkan dengan kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan metode

analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang. Sedangkan usia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Kupang.

Sakti (2019) melakukan penelitian pengaruh pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak KPP pratama Denpasar timur. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran wajib pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak KPP pratama Denpasar timur.

Sari (2019) melakukan penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Metode pengambilan sampel yang digunakan dengan metode accidental sampling, sedangkan data dikumpulkan dengan metode survei melalui teknik kuesioner. Banyaknya sampel penelitian ini adalah 100 responden. Hasil dari kuesioner penelitian ini diukur dengan

menggunakan skala likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Setiahati (2019) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 orang WPOP. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji kelayakan model yang terdiri dari uji koefisien determinasi, korelasi berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.

Amalia (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT (Studi Kasus Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh dosen FITK dengan sampel yang berjumlah 65 Dosen. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria

dosen yang melakukan pelaporan SPT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Dosen FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Yusreza (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai. Tujuan penelitian ini untuk menguji dan menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Populasi penelitian ini wajib pajak bayar yang berada di KPP Pratama Binjai. Teknik pengambilan sampel penelitian ini random sampling. Jenis data penelitian ini data primer dan sekunder. Data sekunder diperoleh dari KPP Pratama Binjai sedangkan data primer diperoleh menggunakan kuesioner yang di jawab oleh wajib pajak bayar yang berada di KPP Pratama Binjai. Hasil penelitian menghasilkan koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teknik analisis regresi linear berganda serta penyeleksian sample penelitian menggunakan *accidental sampling* dan menggunakan variabel kewajiban moral, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan persepsi atas sistem perpajakan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu lokasi yang dijadikan penelitian dan rentang waktu penelitian berbeda, serta terdapat perbedaan di variabel yang di analisis yaitu biaya kepatuhan

pajak, kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan pajak, kemfaatan NPWP dan usia.

