

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pembangunan nasional di Indonesia diiringi dengan pembiayaan belanja negara yang seiring dengan berjalannya waktu semakin bertambah, yang dapat dilihat dari bertambahnya fasilitas dalam negeri (Putri, 2018). Pembangunan nasional adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan seluruh aspek kehidupan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan nasional (Wahyuni, 2020). Pemerintah dalam menjalankan pembangunan nasional tak jarang bersikap tegas dalam melakukan pengumpulan dana dari segenap potensi sumber daya yang dimiliki oleh negara, baik berupa kekayaan sumber daya alam maupun iuran dari masyarakat. Sumber dana dalam bentuk iuran yang diambil dari masyarakat yakni pajak. Penerimaan pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi di Indonesia yang dicatatkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, yakni mencapai 1.865,7 Triliun Rupiah di tahun 2020 (www.kemenkeu.go.id). Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib pajak 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 (www.kemenkeu.go.id). Oleh karenanya, seluruh masyarakat yang menurut undang-undang termasuk sebagai wajib pajak harus membayar

pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Wahyuni, 2020). Semakin besar pendapatan pajak yang diterima akan semakin menguatkan Indonesia dalam pembangunan nasional, mulai dari pendidikan, kesehatan masyarakat, fasilitas umum, sampai belanja untuk pembelian atas pertahanan negara (Putri, 2018).

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh masyarakat (yang ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara (Putri, 2018). Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi. Pelaksanaan dalam mematuhi membayar pajak terdapat dua faktor yang mempengaruhinya, yakni faktor internal dan faktor eksternal (Indrayani, 2018). Faktor internal yakni faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak itu sendiri yang mendorong dalam menjalankan kepatuhan membayar pajak, seperti pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Sebaliknya, faktor eksternal merupakan faktor yang datang dari luar diri wajib pajak itu sendiri, seperti pelayanan pegawai pajak, perkembangan teknologi dalam perpajakan yakni *e-filling*.

Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak yakni meningkatkan pelayanan pegawai pajak. Perasaan puas dan senang atas pelayanan dari sektor pajak yang telah dilakukan oleh petugas

pajak maupun pemerintah dapat memotivasi wajib pajak, dan meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kegiatan pajaknya yang berdampak pada peningkatan penerimaan negara (Juliantara, dkk., 2017). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrayani (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak, yang membuktikan bahwa dengan meningkatnya pelayanan pegawai pajak, baik dengan memberi sistem informasi yang baik terutama dalam bentuk perilaku yang baik maupun penyediaan sarana-prasarana dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa variabel pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sejak terbitnya Undang-Undang No. 6 tahun 1983, yang kemudian diubah dengan Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dikenal dengan istilah *self assessment system* yang memberikan kepercayaan kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutangnya (Saputra, 2018). Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang kurang akan pengetahuan peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Putri, 2018). Semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, semakin paham pula terhadap sanksi yang didapat apabila tidak mematuhi peraturan tersebut dan cenderung meningkatkan rasa untuk patuh

membayar pajak. Melalui pendidikan formal dan non formal para wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan tentang perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan perpajakan dapat diperoleh dari radio, televisi, majalah, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, pegawai pajak, serta ada pula yang diperoleh dari pelatihan pajak (Wahyuni, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran merupakan unsur yang dimiliki manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang tinggi itu sendiri muncul tidak lain dari adanya motivasi wajib pajak. Pada umumnya masyarakat (wajib pajak) cenderung menghindari pembayaran pajak karena masih rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap peraturan perpajakan. Kesadaran perpajakan timbul tak lain dari dalam diri wajib pajak itu sendiri (Putri, 2018). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Artha (2017) dan Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2021) menyatakan

bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Masyarakat sangat peka terhadap isu-isu yang beredar mengenai pajak (Saputra, 2018). Kepercayaan masyarakat wajib pajak mengenai sistem pemerintahan dan hukum akan mempengaruhi kemauan membayar pajak. Semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak, maka akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum merupakan hal yang penting dalam membantu penerimaan negara, dimana pemerintah seharusnya jujur serta bertanggung jawab atas pungutan pajak. Faktanya tidak semua pemerintah bersih, dalam artian sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data terkait dengan Surat Pemberitahuan wajib pajak (Adhimatra, dkk., 2018). Contohnya kasus Gayus Tambunan pada tahun 2011 dan kasus Dhana Widyatmika pada tahun 2012. Kasus tersebut membentuk persepsi wajib pajak yang menilai bahwa uang hasil pemungutan pajak tidak dikelola dengan benar dan jujur. Pada penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa variabel tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Modernisasi administrasi perpajakan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan perpajakan terhadap

wajib pajak, salah satunya dikembangkan pelaporan pajak terutang dengan menetapkan *Information and Communication Technology* (ICT). Melalui keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 secara resmi meluncurkan produk *e-filling* atau *electronic filling system*. *E-filling* merupakan sistem penyampaian Surat Pemberitahuan secara elektronik yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time* melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak (Apriani, 2018). Dengan meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan yang memudahkan para wajib pajak untuk memperkecil biaya, waktu serta tenaga yang dibutuhkan untuk memproses dan melaporkan SPT ke kantor pelayanan pajak secara tepat waktu. Pemerintah mengharapkan kepatuhan wajib pajak di Indonesia meningkat tiap tahunnya. Penelitian yang dilakukan oleh Kesuma (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Apriani (2018) menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-filling* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kota Denpasar merupakan ibu kota Provinsi Bali yang menjadi pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat industri, dan pusat pariwisata (www.denpasarkota.go.id). Semakin berkembangnya Kota Denpasar mengartikan bahwa jumlah pendapatan pajak khususnya wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur merupakan instansi vertikal Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang dikelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Wilayah kerja Kantor Pelayanan

Pajak Pratama Denpasar Timur adalah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan (Putri, 2018). Luasnya cakupan wilayah kerja menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar lebih banyak dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak lainnya di Denpasar. Menurut data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung menurun dari tahun 2018 sampai tahun 2020. Hal tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian terhadap wajib pajak orang pribadi di wilayah Denpasar Timur. Berikut disajikan Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari tahun 2018 sampai 2020 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan
Pajak Pratama Denpasar Timur Periode 2018-2020

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2018	44.775	39.908	89.13%
2019	46.723	40.741	87.20%
2020	59.360	43.147	72.69%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2021)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 diatas dapat dilihat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020, kondisi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan yang sangat signifikan. Jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar wajib SPT dan jumlah realisasi SPT terus meningkat tiap tahunnya. Berbanding terbalik dengan persentase tingkat kepatuhan yang terus menurun dari tahun 2018 sampai 2020.

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terus menurun tersebut diduga disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu kurangnya kualitas pelayanan dari sektor pajak yang telah dilakukan oleh pegawai pajak, kurangnya pengetahuan dalam menggunakan sistem *e-filling*, rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak orang pribadi yang cenderung menghindari pembayaran pajak, serta kurangnya tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu pelayanan wajib pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, serta penerapan *e-filling*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah:

- 1) Apakah pelayanan pegawai pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

- 3) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji pengaruh pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 4) Untuk menguji pengaruh tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan serta hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah bahan referensi terkait pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian yang lebih lanjut terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang didasarkan pada teori kepatuhan yang dapat mengetahui alasan wajib pajak orang pribadi untuk tidak melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Sehingga manfaat lain penelitian

ini adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan cara mengetahui secara teoritis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat serta masukan oleh pihak Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur untuk menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dan tetap memperhatikan hak-hak wajib pajak dan sebagai informasi atas efektifitas pemungutan pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1999), kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan terhadap aturan pertama kali dipublikasikan oleh Stanley Milgram pada tahun 1963, salah satu dari beberapa eksperimen psikolog terkenal pada abad ke 20. Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya bidang psikologi dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu (Nurdin, dkk., 2020).

Teori kepatuhan yang dikemukakan menurut Tyler pada tahun 1973 dalam Wahyuni (2020) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan terhadap suatu hukum, yakni instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan bahwa individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif yakni berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral serta berlawanan dengan kepentingan

pribadi. Seseorang cenderung mematuhi hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal individu itu sendiri. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti seseorang akan mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti seseorang akan mematuhi peraturan dikarenakan otoritas penyusunan hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Pemerintah Indonesia telah mengatur segala peraturan perpajakan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut mengindikasikan untuk adanya kepatuhan pada setiap individu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Ungkapan teori di atas mengacu kepada teori kepatuhan yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) merupakan suatu perilaku seseorang untuk mematuhi hukum dikarenakan hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan untuk diimplementasikan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemudian dapat disimpulkan bahwa pemerintah sangat berperan penting dalam

hal mempengaruhi para wajib pajak untuk patuh dalam menjalankan kewajibannya dengan berbagai peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan berkaitan dengan upaya yang dilakukan pemerintah seperti pelayanan pegawai pajak yang ramah dan memberikan arahan yang mudah dimengerti, menambah pengetahuan masyarakat melalui penyuluhan, sosialisasi, pendidikan formal maupun non formal dalam hal peraturan perpajakan, memberi kemudahan dalam hal menjalankan kewajiban para wajib pajak seperti *e-filling* yang kemudian akan meningkatkan kesadaran dalam diri wajib pajak untuk mematuhi peraturan yang ada serta menambah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan dan hukum apabila memberi dampak positif bagi negara dan kesejahteraan rakyatnya. Hal ini akan mempengaruhi seorang wajib pajak untuk patuh dalam pembayaran pajak. Perlahan, para wajib pajak akan mengerti begitu pentingnya patuh terhadap pembayaran pajak dalam pembangunan nasional di Indonesia.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013:139) dalam Ariesta (2017) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan

kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (www.kemenkeu.go.id).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan yang diakses pada situs www.peraturan.bpk.go.id Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak, di jelaskan syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh, yaitu:

- 1) Tepat waktu menyampaikan SPT tahunan dalam dua tahun terakhir.
- 2) Penyampaian SPT Masa yang tidak terlambat lebih dari tiga tahun masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam dua tahun terakhir.
- 3) SPT Masa terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak memiliki tunggakan pajak bagi semua jenis pajak, tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir, atau kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
- 5) Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 6) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau badan pengawasan keuangan dan pembangunan harus dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau dengan pengecualian sepanjang

pengecualian itu tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal serta disusun dalam *long form report*.

Kewajiban wajib pajak menurut UU No 28 Tahun 2007 dalam Ariesta (2017) terdiri atas:

- 1) Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- 2) Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- 3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap dan jelas serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- 4) Menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak melalui tempat pembayaran yang diatur dengan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

- 5) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- 6) Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

Menurut UU Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008, yang termasuk kedalam wajib pajak orang pribadi melalui situs www.pajak.go.id terbagi menjadi dua, yakni:

- 1) Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak dalam negeri, yakni:
 - a) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
 - b) Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
 - c) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- 2) Wajib pajak orang pribadi sebagai subjek pajak luar negeri, yakni:
 - a) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

- b) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Kepatuhan akan perpajakan yang tinggi mengindikasikan meningkatnya pendapatan negara sehingga lebih banyak dana untuk pembangunan nasional suatu negara serta mendukung kesejahteraan masyarakatnya. Para wajib pajak orang pribadi akan ikut mendukung kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan apabila dirasa memberi dampak positif bagi negara dan kesejahteraannya dengan adanya peraturan perpajakan. Sistem perpajakan yang mengatur wajib pajak haruslah mengandung prinsip keadilan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang telah ditetapkan.

2.1.3 Pelayanan Pegawai Pajak

Sesuai dengan asas dalam bidang perpajakan, kewajiban kantor pajak diatur oleh Undang-Undang agar pengenaan pajak kepada masyarakat dirasakan adil dan tepat. Kewajiban kantor pajak terutama adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada wajib pajak, sehingga tumbuh kesadaran pada diri wajib pajak bahwa membayar pajak bukanlah beban tetapi merupakan kewajiban kewarganegaraan. Kewajiban kantor pajak banyak terkait dengan kewajiban dan hak yang harus dipenuhi atau dimiliki oleh wajib pajak. Akan tetapi kewajiban kantor pajak juga muncul sehubungan dengan hak yang dimiliki oleh pihak

pajak. Kewajiban kantor pajak sehubungan dengan kewajiban dan hak wajib pajak adalah dalam hal pendaftaran, pembayaran, pelaporan, pembukuan, keberatan dan banding.

Pelayanan pegawai pajak yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak yang menimbulkan para wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak. Adapun ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mengatur petugas pajak dalam Indrayani (2018), yakni:

- 1) Pegawai yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 2) Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak diluar kewenangannya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal departemen keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada wajib pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 368 KUH pidana.

4) Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberi sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 12 Undang-Undang No. 31 Tahun 1999 tentang tindak pidana korupsi dan perubahannya:

- a) Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
- b) Hak melakukan penyidikan.
- c) Hak melakukan pencegahan.
- d) Hak melakukan penyanderaan.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan pegawai pajak merupakan jasa yang diberikan langsung oleh pegawai dari kantor pelayanan pajak kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Kemampuan pegawai pajak dalam berinteraksi dengan baik, jelas, ramah, adil, tegas dan memberikan rasa aman kepada wajib pajak merupakan hal-hal dasar yang harus dimiliki oleh pegawai pajak dalam melayani wajib pajak, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya.

2.1.4 Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (Poerwadarminta, 1999), pengetahuan berasal dari kata tahu yang berarti mengerti sesudah melihat, menyaksikan, mengalami atau diajar. Pengetahuan ialah hasil dari kerja

penalaran (pikir) yang merubah dari yang tidak tahu menjadi tahu serta menghilangkan keraguan terhadap suatu permasalahan (Putri, 2018). Pengetahuan wajib pajak merupakan proses dari pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan individu melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Putri, 2018). Menurut Hardiningsih (2011) dalam (Putri, 2018), pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah salah satu cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh.

Pengetahuan yang dimaksud dalam konteks penelitian ini merujuk pada pengetahuan wajib pajak terkait Undang-Undang dan peraturan perpajakan yang meliputi pengetahuan tentang hak dan kewajiban wajib pajak, pengetahuan mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak, pengetahuan tentang sanksi pajak jika melakukan pelanggaran perpajakan, pengetahuan peraturan pajak melalui sosialisasi. Pengetahuan akan peraturan perpajakan pada masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan memberikan dampak positif bagi pengetahuan wajib pajak untuk membayar pajak sehingga memberikan gambaran bagi wajib pajak dalam mengimplementasikan peraturan. Menurut Wahyuni (2020), apabila tingkat pengetahuan akan peraturan perpajakan rendah, maka ketentuan dan tata cara perpajakan tidak akan dipahami dan kesadaran akan menjalankan kewajibannya sebagai wajib

pajak akan ikut rendah juga, sebaliknya jika tingkat pengetahuannya tinggi, maka seorang wajib pajak akan cenderung mematuhi dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana seorang wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati suatu ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk mematuhi kewajiban pajaknya (Mojo, dkk., 2021). Menurut Muliari (2011) dalam Apriani (2018) mengungkapkan bahwa kesadaran atas perpajakan dibentuk dari indikator berikut:

- 1) Pengetahuan tentang pajak, meliputi iuran rakyat untuk dana pembangunan, iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.
- 2) Persepsi terhadap petugas pajak. Petugas pajak adalah individu-individu yang harus menegakkan aturan permainan sistem perpajakan. Adapun persepsi terhadap petugas pajak adalah penilaian Wajib pajak mengenai sikap dan perilaku petugas pajak dalam memberikan layanan, yang terdiri dari kehandalan, perhatian, empati, kecepatan, dan kepedulian. Selain itu, petugas pajak juga

diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi, dan bekerja jujur.

Penilaian masyarakat wajib pajak yang positif terhadap pelaksanaan fungsi pemerintah akan menggerakkan masyarakat wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Putri, 2018). Peran aktif pemerintah dalam menyadarkan masyarakat wajib pajak akan pentingnya membayar pajak, baik berupa penyuluhan, sosialisasi, pendidikan formal maupun non formal tentang perpajakan agar kesadaran masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya meningkat.

2.1.6 Tingkat Kepercayaan Terhadap Sistem Pemerintahan dan Hukum

Pada beberapa negara maju di belahan dunia yang memberlakukan wajib pajak, tiap warga negara mendapatkan tunjangan dari negara, misalkan subsidi pangan dan bahan bakar minyak, tunjangan untuk seorang pengangguran, tunjangan untuk kesehatan gratis, pendidikan dasar gratis, transportasi umum yang nyaman, dan sebagainya. Keuntungan yang secara langsung maupun tak langsung mendorong para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa akan mendapatkan suatu imbalan melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara langsung keinginan untuk mengingkari membayar pajak dan terkikis (Putri, 2018).

Pada penelitian James (2005) dalam Putri (2018) yang dilakukan di Rusia sebelum, selama, dan sesudah masa transisi perubahan sistem pemerintahan berpengaruh signifikan terhadap kemauan wajib pajak untuk

membayar pajak karena kebanggaan nasional dan kepercayaan kepada sistem pemerintahan yang tinggi dari pemanfaatan pajak tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Henriket (2005) dalam Putri (2018) yang diteliti di Swedia mengemukakan bahwa ketidakpercayaan wajib pajak terhadap politisi terkemuka akan berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak memburuk dan kemungkinan mengumpulkan pajak untuk menjaga kesejahteraan negara dikurangi. Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang diadopsi dari penelitian James (2005). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepercayaan terhadap sistem perpajakan.
- 2) Kepercayaan terhadap sistem hukum.
- 3) Kepercayaan terhadap politisi.
- 4) Kepercayaan terhadap pemungutan pajak yang dialokasikan kembali ke rakyat.

Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum disini diartikan sebagai bentuk hubungan penilaian atau persepsi antara lembaga negara dengan masyarakat dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional serta kesejahteraan rakyatnya. Kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum perpajakan yang baik, terpercaya, dan tegas dalam melaksanakan semua aturan-aturan yang berlaku dapat mendorong peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak.

2.1.7 Penerapan *E-filling*

Secara umum, *e-filling* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) adalah sistem pelaporan SPT menggunakan sarana internet tanpa melalui pihak lain dan tanpa biaya apapun. Dengan *e-filling*, wajib pajak tidak perlu lagi menunggu antrian panjang di lokasi drop box maupun Kantor Pelayanan Pajak. Dengan fasilitas *e-filling*, maka pelaporan SPT kini dapat dilakukan dua puluh empat jam sehari, tujuh hari seminggu, serta dapat dilakukan di mana saja dan tanpa dipungut biaya, sepanjang Wajib pajak terhubung dengan internet melalui akses via situs Direktorat Jenderal Pajak. Untuk saat ini, *e-filling* melayani penyampaian dua jenis SPT, yaitu:

- 1) SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770S. Digunakan bagi wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya diperoleh dari satu atau lebih pemberi kerja dan memiliki penghasilan lainnya yang bukan dari kegiatan usaha dan/atau pekerjaan bebas. Contohnya karyawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI), Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), serta Pejabat Negara lainnya, yang memiliki penghasilan lainnya antara lain sewa rumah, honor pembicara/pengajar/pelatih dan sebagainya;
- 2) SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi formulir 1770SS. Digunakan bagi wajib pajak orang pribadi yang sumber penghasilannya dari satu pemberi kerja (sebagai karyawan) dan jumlah

penghasilan brutonya tidak melebihi Rp.60.000.000 (enam puluh juta rupiah) per tahun serta tidak terdapat penghasilan lainnya kecuali penghasilan dari bunga bank dan bunga koperasi.

Terdapat beberapa keuntungan dalam penggunaan fasilitas *e-filling* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak (DJP) (www.pajak.go.id), yakni:

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman, dan kapan saja;
- 2) Tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT;
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer;
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*;
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT;
- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas; dan
- 7) Dokumen pelengkap (fotokopi Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ketiga PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, perhitungan PPh terutang bagi wajib pajak kawin pisah harta dan/atau mempunyai NPWP sendiri, fotokopi bukti pembayaran zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh kantor pelayanan pajak melalui *Account Representative* (AR).

E-filling merupakan salah satu dari terobosan baru dalam reformasi administrasi perpajakan. Tujuannya tak lain dalam pembuatan dan penyerahan

laporan SPT kepada Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sehingga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Indrayani (2018), meneliti mengenai “Pengaruh Penerapan *E-filling*, Sosialisasi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan adalah penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus. Variabel terikat yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan tingkat pemahaman, sanksi pajak, dan biaya kepatuhan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor.

Kesuma (2018), meneliti mengenai “Pengaruh Penerapan *E-filling*, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”. Variabel bebas yang digunakan adalah penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat

yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran Wajib pajak mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Putri (2018), meneliti mengenai “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur” Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman sistem perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum. Variabel terikat yakni kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan dan pemahaman sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan hukum tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Putri (2018), meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum. Variabel terikat yakni kemauan membayar pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *aksidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem pajak dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Wahyuni (2020), meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan adalah pengaruh pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Artha (2017), meneliti tentang “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPh Pasal 21 dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan adalah pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan PPh pasal 21 dan kesadaran perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan pelaporan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan PPh pasal 21 dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Sakti (2019), meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suryawati (2017), meneliti tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan yakni pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *insidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi pajak dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pradnyani (2016), meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang bertempat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Variabel bebas yang digunakan yakni kesadaran wajib pajak, sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yakni kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Hasil penelitian menjelaskan

bahwa kesadaran wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Apriani (2018), meneliti mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan *E-filling*, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara”. Variabel bebas yang digunakan yakni kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan *e-filling*, dan tingkat pendidikan wajib pajak. Variabel terikat yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak, sedangkan penerapan *e-filling* dan tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Persamaan dari penelitian ini dengan peneliti sebelumnya, yakni menggunakan variabel pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, dan penerapan *e-filling*. Perbedaan variabel penelitian sebelumnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, sosialisasi

perpajakan, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, dan tingkat pendidikan wajib pajak. Perbedaan lainnya juga terdapat pada tahun penelitian serta lokasi dilakukannya penelitian, yakni Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan, dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

