

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang memiliki berbagai macam potensi dan upaya untuk menjadi negara yang lebih maju. Salah satu sumber penerimaan yang berpotensi menambah penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Menurut Mardiasmo (2016:3) Pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa. Iuran tersebut digunakan oleh negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum.

Pada masa pandemi virus corona atau covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap perekonomian global. Mewabahnya virus ini telah menjadi krisis ekonomi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pajak menjadi salah satu alternatif penyelamat perekonomian dalam negeri, namun akibatnya penerimaan pajak menjadi berkurang. Sebagaimana yang terjadi di Indonesia, penerimaan pajak pada tahun 2020 tercatat mengalami minus hingga 2,5 persen. Sehingga dapat diprediksi penerimaan pajak akan mengalami penurunan hingga 5,9 persen dibandingkan dengan tahun 2019 Juliantari (2020). Dampak penyebaran virus corona sangat dirasakan oleh masyarakat, terutama perekonomian di Bali. Selama ini Bali menghasilkan pemasukan dari

industri dunia pariwisata namun kini tumbang karena turunnya wisatawan yang berlibur ke Bali.

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional ([ekon.go.id](http://ekon.go.id)). Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai cerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan atau penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Dalam melaksanakan fungsinya tersebut, Direktorat Jenderal Pajak berusaha sebaik mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai visi dan misi Direktorat Jenderal Pajak.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur adalah instansi vertikal kementerian Keuangan Republik Indonesia di bawah Direktorat Jenderal Pajak. KPP Pratama Denpasar Timur memiliki misi menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan

anggaran pendapatan dan belanja negara melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien.

Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak dan akan mengakibatkan tingginya keberhasilan perpajakan (Yadnyana, 2010). Gambaran mengenai rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Denpasar Timur dari tahun 2019 sampai tahun 2021 disajikan dalam Tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama**  
**Denpasar Timur Pada Tahun 2019 sampai dengan tahun 2021**

Tahun	2019	2020	2021
1. WP OP Terdaftar Wajib SPT	46.723	59.360	56.250
2. Realisasi SPT	40.741	43.147	49.532
3. Rasio Kepatuhan ( 2 : 1 ) persen	87.20	72.69	88.06

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 , dapat dilihat bahwa persentase rasio kepatuhan WPOP yang berada di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Penurunan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan akan berpengaruh terhadap tidak tercapainya target penerimaan untuk mendanai program pemerintah. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur mencatat terdapat sebanyak 56,250 WPOP yang terdaftar, namun hanya sebanyak 49,532 WPOP yang menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan

bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Denpasar Timur hanya 88.06 persen. Dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan WPOP yang berada di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2021 mengalami peningkatan. Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan akan berpengaruh terhadap tercapainya target penerimaan untuk mendanai program pemerintah.

Pengetahuan perpajakan adalah hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan dapat mendorong wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk mempermudah dalam mengakses informasi terkait pajak. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan sudah banyak wajib pajak yang mengetahui fungsi dari perpajakan. Begitu pula yang dihasilkan dalam Penelitian Martiani (2017), Titis (2018), Ijati (2019), dan Kardika (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kencana (2022) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Sapriadi dan Setiawan (2014), Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya. Setiap wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik

dengan cara pandang yang positif terhadap pajak serta menganggap pajak itu sebagai kewajiban yang positif maka ini juga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Berdasarkan hasil pengamatan kewajiban moral memiliki pengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Hal ini dikarenakan wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018) dan Pradnyani (2021) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Martiani (2017) mendapatkan hasil yang berbeda yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tingkat kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern, karena tanpa adanya kesadaran untuk membayar pajak banyak wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk kepatuhan wajib pajak (Kundalini,2016). Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan Jumlah Wajib Pajak yang menyampaikan SPT dengan tepat waktu di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan dan peningkatan. Berikut disajikan data kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2021 :

Tabel 1.2

**Kesadaran Membayar Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah WP OP yang melakukan pembayaran Pajak</b>
Januari	3,408
Februari	4,563
Maret	11,273
April	4,417
Mei	3,825
Juni	4,634
Juli	4,241
Agustus	3,922
September	3,928
Oktober	4,236
November	4,486
Desember	11,907

Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur

Pada Tabel 1.2. dapat dilihat bahwa Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT tepat waktu pada bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021 di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan dan peningkatan. Pada bulan Februari Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pembayaran pajak mengalami peningkatan, kemudian pada bulan Maret mengalami peningkatan yang sangat drastis. Namun pada bulan April sampai dengan November mengalami penurunan. Pada bulan Desember jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pembayaran kembali mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) dan Apsari (2021) menghasilkan bahwa kesadaran wajib pajak pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Cahyani (2021) yang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.

Berbagai upaya dan kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi tanggapan positif dari wajib pajak terhadap apa yang telah mereka peroleh dari jasa yang diberikan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur seperti perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pengamatan secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam kepatuhan membayar pajak. Hal ini karena Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur sudah melengkapi fasilitas pendukung layanan di areal KPP Pratama Denpasar Timur. Fasilitas yang diadakan pada tahun 2021 berupa toilet, lintasan, dan tempat parkir khusus bagi difabel. Fasilitas pendukung yang disediakan ini melengkapi fasilitas layanan yang sudah ada yaitu ruang laktasi, ruang bermain anak, lift, ruang tunggu, dan parkir kendaraan. Fasilitas pendukung layanan wajib pajak ini, dapat menunjang kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak saat memenuhi kewajiban perpajakan dan datang ke KPP Denpasar Timur. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi (2018) dan Sulistyani (2022) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian oleh Pradnyani (2021) dan Apsari (2021) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain Pengetahuan Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Membayar Pajak, dan Kualitas Pelayanan, Wajib pajak juga perlu mengetahui sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi pajak merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pajak, bagi yang melakukan pelanggaran baik sengaja maupun tidak disengaja. Jika kewajiban perpajakan tidak terpenuhi maka akan ada konsekuensi sanksi yang bisa terjadi, baik sanksi berupa denda administrasi, hukuman maupun pajak karena tidak memenuhi kewajibannya (Darmayanti, 2016). Berdasarkan observasi berikut data sanksi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2021:

**Tabel 1.3**

**Sanksi Perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah WP OP yang dikenakan Sanksi Perpajakan</b>
Januari	55
Februari	116
Maret	129
April	110
Mei	45
Juni	48
Juli	56
Agustus	127
September	44
Oktober	89
November	28
Desember	166

Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur

Pada Tabel 1.3. dapat dilihat Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang dikenakan Sanksi Perpajakan Pada Bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021 yang mengalami peningkatan di setiap bulannya. Hal ini merupakan suatu yang harus diselesaikan demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan bagi para pelanggar pajak.. Dalam penelitian yang dilakukan Dewi (2018) dan Juliartini (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Febriyanti (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti ingin meneliti **“Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama Di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

- 3) Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 5) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas , maka manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

##### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori, pengetahuan dan wawasan dalam perpajakan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, pengaruh kewajiban moral, pengaruh kesadaran membayar pajak, dan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, pengaruh kewajiban moral, pengaruh kesadaran membayar pajak, dan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi pihak yang berkepentingan di Direktorat Jenderal Pajak dan khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktifitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan, dan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang - undangan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan 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 pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Menurut Tyler (2004) terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan hukum, yaitu : Perspektif instrumental dan perspektif normatif. Perspektif Instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan intensif, yang berhubungan dengan perilaku. Sedangkan perspektif Normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

### **2.1.2 Pengertian Pajak**

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib

kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan

Fungsi pajak secara umum ada 4, yakni :

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.
- 3) Stabilitas, pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah.
- 4) Redistribusi Pendapatan, penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga

dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

### **2.1.3 Pengertian Wajib Pajak**

Wajib Pajak merupakan orang pribadi maupun badan yang memiliki kewenangan untuk membayar pajak, memotong pajak, dan memungut pajak, serta memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap warga negara bisa dikategorikan sebagai Wajib Pajak (WP). Dengan syarat telah memenuhi kriteria subjek pajak dan objek pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dimana Wajib Pajak (WP) ini dapat dikategorikan menjadi WP orang pribadi dan WP badan.

Secara umum Wajib Pajak pribadi dan Wajib Pajak badan bisa dibedakan berdasarkan pada subjek dan objek pajaknya. Wajib pajak orang pribadi dikategorikan menjadi Wajib Pajak subjek dalam negeri dan Wajib Pajak subjek luar negeri. WP orang pribadi tersebut memiliki tanggung jawab dan kewajiban dalam melaporkan penghasilannya melalui SPT tahunan. Sementara itu objek pajak penghasilan untuk WP orang pribadi merupakan penghasilan yang diperoleh WP orang pribadi tersebut. Penghasilan tersebut merupakan tambahan kemampuan ekonomis baik itu yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia yang mana bisa dipakai untuk keperluan konsumsi atau menambah kekayaan WP yang bersangkutan. Sedangkan subjek pajak penghasilan badan adalah badan usaha yang telah memiliki kewajiban untuk membayar pajak dalam

periode bulan atau tahun di mana selanjutnya pajak tersebut akan disetorkan ke kas Negara. Objek dari PPH badan ini yaitu penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh badan tersebut.

Salah satu hal yang berkaitan atau hal yang identik dengan Wajib Pajak adalah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak yang dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan, dimana nomor ini dapat dipergunakan oleh Wajib Pajak sebagai tanda pengenalan diri atau identitas diri Wajib Pajak yang bersangkutan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan diberikan kepada Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang (UU). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ini tidak akan berubah sekalipun Wajib Pajak berpindah tempat tinggal atau tempat kedudukan atau mengalami pemindahan tempat terdaftar.

UNMAS DENPASAR

#### **2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak merupakan sebuah tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Keberhasilan dalam

pelaksanaan perpajakan pastinya didukung dengan adanya kepatuhan setiap wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Indonesia menerapkan sistem *self assessment* yaitu dimana aspek terpenting yang mempengaruhi kepatuhan perpajakan adalah kewajiban perpajakan itu sendiri, maka dari itu setiap wajib pajak mempunyai tanggung jawab sendiri untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya dalam pembayaran ataupun pelaporan secara akurat dan tepat waktu.

Kepatuhan pajak menjadi pokok terpenting bagi semua negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Dampak dari tindakan-tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Undang-Undang No.16 tahun 2009 terdiri dari :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- 2) Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.
- 3) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang atas penghasilan yang diperoleh.
- 4) Kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran tunggakan pajak (STP atau SKP) sebelum jatuh tempo.

### 2.1.5 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan dapat mendorong wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Masyarakat dapat mengetahui pengetahuan akan perpajakan dengan mengikuti penyuluhan atau sosialisasi pajak yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak.

Indikator-Indikator Pengetahuan Pajak Menurut Wardani (2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
- 2) Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
- 3) Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
- 4) Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pengetahuan pajak adalah mengetahui fungsi dari pajak,

mengetahui prosedur atau tata cara pembayaran pajak, mengetahui sanksi pajak jika telat membayar pajak dan mengetahui lokasi untuk membayar pajak.

### **2.1.6 Kewajiban Moral**

Masyarakat enggan membayar pajak disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, sistem perpajakan yang sulit dipahami, serta sistem kontrol yang tidak dilaksanakan dengan baik. 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 masyarakat.

Kewajiban moral merupakan individu yang dipunyai oleh seorang tax professional, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh tax professional yang lainnya. Wibowo dan Yenni (2013) mengatakan bahwa kewajiban moral wajib pajak merupakan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tidak berkembang begitu saja tanpa pemerintah menyadari betapa pentingnya hal tersebut dan mengadakan program yang luas dan berkesinambungan untuk mempengaruhi perubahan dan perkembangan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi negara masing-masing. Faktor - 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 pajak.

Indikator Kewajiban Moral Menurut Mustikasari dalam Puji Rahayu (2015:4-5) indikator kewajiban moral adalah sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak memiliki rasa tanggung jawab dalam pembiayaan pemeliharaan negara.
- 2) Wajib pajak merasa cemas jika tidak melakukan kewajiban perpajakan sebagaimana mestinya.
- 3) Wajib pajak merasa bersalah jika melakukan penggelapan pajak.

### **2.1.7 Kesadaran Membayar Pajak**

Kemajuan dan perkembangan negara ini tak lepas dari kesadaran warganya dalam membayar pajak. Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak sangat erat hubungannya dengan kesadaran bernegara. Menurut Siahaan (2010:106) apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang sehingga kesadaran membayar pajak juga berkurang.

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, sosial, dan ekonomi akan dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Kesadaran membayar pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu (Dominicus Doli dan Khoiru Rusydi (2009) di dalam Nugroho, 2016):

- 1) Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara adalah wajib pajak yang sudah terdaftar harus berpartisipasi dengan membayar pajak secara tepat waktu.
- 2) Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara adalah wajib pajak bilamana melakukan penundaan dan pengurangan beban pajak berarti akan merugikan semua pihak serta menghambat perekonomian Negara.
- 3) Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan adalah wajib pajak perlu menaati peraturan yang dibuat oleh pemerintah dan dapat dipaksakan bila melanggar tersebut.

- 4) Membayar pajak tidak sesuai dengan seharusnya dibayarkan akan merugikan Negara adalah wajib pajak harus membayar sesuai dengan laporan wajib pajak.
- 5) Penyampaian SPT adalah Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

### **2.1.8 Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Pelayanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ketentuan perpajakan dibuat sederhana, mudah dipahami oleh wajib pajak, maka pelayanan perpajakan atas hak dan kewajiban mereka dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dengan demikian

sistem informasi perpajakan dan kualitas SDM yang handal akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik.

Kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan beberapa indikator dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (dalam Kusuma,2016:26) yaitu :

- 1) *Tangible* (Bukti Langsung). Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.
- 2) *Empathy* (Empati). Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan). Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.
- 4) *Reliability* (Keandalan). Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.
- 5) *Assurance* (Jaminan). Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan, keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

### **2.1.9 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Pemerintah telah membuat undang-undang perpajakan salah satu isinya adalah macam-macam sanksi. Berdasarkan undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi bagi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggaran, yaitu:

#### **1) Sanksi Administrasi**

Sanksi administrasi dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan Wajib Pajak kepada negara. Pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan kenaikan bayar. Sanksi yang dikenakan sesuai jenis pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Berikut penjelasan sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan.

(1) Denda. Sanksi pajak berupa denda diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pelaporan pajak. Besaran denda yang dikenakan juga bervariasi sesuai dengan kategori atau jenis pajak yang dilaporkan.

Pelanggaran tersebut misalnya terlambat melaporkan SPT Masa PPh hingga SPT PPN.

- (2) Bunga. Sanksi pajak berupa bunga diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pembayaran pajak. Besaran bunga yang dikenakan ditentukan per bulan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat membayar pajak atau kurang membayar pajak.
- (3) Kenaikan. Sanksi pajak berupa kenaikan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran pajak. Sanksi kenaikan membuat Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berlipat ganda dari aslinya. Sanksi kenaikan menjadi sanksi yang ditakuti oleh Wajib Pajak.

## 2) Sanksi Pidana

Selain sanksi administrasi, sanksi pidana juga mengancam pihak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan. Hukum pidana diterapkan karena terindikasi adanya tindak pelanggaran (ketidaksengajaan) ataupun tindak kejahatan (kesengajaan) dalam pembayaran pajak. Pelanggaran atau kesalahan berat yang dilakukan dapat menimbulkan kerugian bagi negara. Pelanggaran dan kejahatan tersebut dapat berupa ketidakbenaran data, penyembunyian data, pemalsuan data hingga tidak menyetorkan pajak. Sanksi pidana adalah

langkah terakhir pemerintah sebagai upaya penegakan kepatuhan membayar pajak.

- (1) Denda Pidana. Sanksi pajak berupa denda pidana diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Besaran denda pidana sesuai dengan tindak pelanggaran yang dilakukan oleh berbagai pihak di atas sehingga menimbulkan kerugian bagi negara.
- (2) Pidana Kurungan. Sanksi pajak berupa pidana kurungan diberikan kepada Wajib Pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Pidana kurungan sebagai pengganti jika pelanggar tidak sanggup memenuhi denda pidana yang dikenakan.
- (3) Pidana Penjara. Sanksi pajak berupa pidana penjara diberikan kepada pihak yang melakukan tindak kejahatan. Pidana penjara diancamkan kepada Wajib Pajak maupun petugas pajak yang melakukan tindak kejahatan yang merugikan negara. Berbeda dengan denda pidana dan pidana kurungan, pidana penjara tidak diancamkan kepada pihak ketiga.

Menurut Suryo Wibowo Puspongoro (2012:36) indikator sanksi perpajakan sebagai berikut:

- 1) Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan

sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

- 2) Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak .Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.
- 3) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

Berbagai sanksi di atas telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai upaya agar tidak mendapat sanksi pajak adalah menyampaikan informasi dan data yang berkaitan tentang pajak dengan sebenar-benarnya. Sebab ketidakjujuran dalam pelaporan atau pembayaran pajak akan menimbulkan kerugian negara. Selain itu untuk menghindari berbagai kesalahan anda bisa meminta bantuan kepada pihak ketiga yang lebih mengerti tentang peraturan perundang-undangan. Pihak ketiga dapat membantu memutuskan data

dan informasi mana saja yang dibutuhkan dalam pelaporan dan pembayaran pajak.

## 2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya

Sebagai dasar untuk memperbanyak pemahaman teoritis, bahan masukan dan rujukan dalam penulisan ini, maka penulis membuat ringkasan penelitian sebelumnya dengan variabel yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

- 1) Penelitian Martiani (2017) yang berjudul “Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara” menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas dan variable terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Pengetahuan peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif sedangkan kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan teknik analisis data

yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan tahun yang diteliti yaitu penelitian sebelumnya meneliti pada tahun 2017. Perbedaan juga terdapat pada jumlah dan urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas yaitu pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan sedangkan saat ini menggunakan lima variabel bebas yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 2) Penelitian Titis (2018) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap” , dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 135 kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengujian regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat

dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan juga terdapat pada sampel yang digunakan yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 135 kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan 100 kuesioner.

- 3) Penelitian Ijjati (2019) Yang Berjudul “Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan, Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur” dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling* dan mendapat 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji kelayakan model. Memperoleh hasil analisis bahwa pengetahuan perpajakan PPH Pasal 21 dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus dan sistem administrasi perpajakan modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan persamaan juga terdapat pada sampel yang digunakan yaitu penelitian menggunakan 100 responden. Penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan yang

terdapat pada penelitian saat ini dan sebelumnya yaitu perbedaan tahun yang diteliti yaitu penelitian sebelumnya meneliti pada tahun 2019. Perbedaan juga terdapat pada jumlah dan urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan empat variabel bebas yaitu Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Sedangkan saat ini menggunakan lima variabel bebas yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Sistem Administrasi Perpajakan Modern sedangkan penelitian pada saat ini tidak terdapat variabel tersebut.

- 4) Penelitian Kardika (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur)”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak

sebagai variabel terikat dan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan yang terdapat pada penelitian saat ini dan sebelumnya yaitu perbedaan tahun yang diteliti yaitu penelitian sebelumnya meneliti pada tahun 2020. Perbedaan juga terdapat pada jumlah dan urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas yaitu Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan lima variabel bebas yaitu pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

- 5) Penelitian Kencana (2022) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Membayar Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur", penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan data dikumpulkan dengan metode dokumentasi dan kuesioner. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan motivasi membayar pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

adalah sama-sama menggunakan pengetahuan peraturan perpajakan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga sama dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Membayar Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing* dan Motivasi Membayar Pajak sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

- 6) Penelitian Sari (2019) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat". Metode penentuan sampel menggunakan metode aksidental sampling , sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan jumlah 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya tingkat signifikan masing-masing variabel bebas yang kurang dari 0,05 berarti 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. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kewajiban moral sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan juga terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 7) Penelitian Sista (2019) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Gianyar" dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode solving atau *sampling accidental*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di kantor SAMSAT

Gianyar sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di kantor SAMSAT Gianyar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kewajiban moral sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Persamaan juga terdapat pada jumlah sampel yang digunakan yaitu 100 responden. Sedangkan perbedaan penelitian terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral dan Sanksi Pajak. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga terdapat pada lokasi yang digunakan. Penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor SAMSAT Gianyar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 8) Penelitian Putri (2021) dengan judul “Pengaruh Kewajiban Moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan biaya kepatuhan pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Samsat Denpasar” dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode aksidental sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama SAMSAT Denpasar, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor bersama SAMSAT Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kewajiban moral sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor SAMSAT Denpasar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kewajiban Moral, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan biaya kepatuhan. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 9) Penelitian Pradnyani (2021) yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Badung Selatan” dengan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan melalui metode incidental sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Kewajiban moral,

pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Badung Selatan sedangkan Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Badung Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kewajiban moral sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di kantor pelayanan pajak pratama Badung Selatan , sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

- 10) Penelitian Widi dan Ery (2016) yang berjudul "Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara" dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Badung Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kewajiban moral sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan terdapat pada urutan dan jumlah variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas yaitu Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan lima variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya juga terdapat pada lokasi dimana penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Badung Utara, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 11) Penelitian Kundalini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengujian regresi linier sederhana dan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya hanya menggunakan dua variabel bebas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dilakukan pada lokasi yang berbeda, penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 12) Penelitian Bawa Wijaya (2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota

Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Pendapatan Kota Denpasar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada tahun yang digunakan sebelumnya yaitu tahun 2016. Perbedaan urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 13) Penelitian Maysi Gita (2021) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Penggunaan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak di KPP Madya Denpasar" dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan melalui metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, pelayanan fiskus dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak di KPP Madya Denpasar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas

dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan melalui metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Madya Denpasar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 14) Penelitian Apsari (2021) yang berjudul “Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur” dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif, sanksi perpajakan berpengaruh positif, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan lain dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan.

Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Sosialisasi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

- 15) Penelitian Ridiyanti (2021) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 25 Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur)”, Jumlah sampel yang digunakan adalah 84 Wajib Pajak Badan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 25 Wajib Pajak Badan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan lain dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan

penelitian ini dengan sebelumnya adalah jumlah sampel yang digunakan pada penelitian sebelumnya 84 Wajib Pajak Badan, sedangkan penelitian ini menggunakan 100 responden.

- 16) Penelitian Pradipa (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat . Persamaan dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan dan jumlah variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan tiga variabel bebas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan lima variabel bebas pengaruh pengetahuan

perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 17) Penelitian Sulistyari (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan". Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling untuk memperoleh 100 responden dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan, sedangkan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Pratama Badung Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengawasan, Konsultasi *Account Representative*, Sosialisasi Perpajakan sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

18) Penelitian Sri Wijayanti (2019) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filling* pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur". Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil yang diperoleh yakni Kualitas Pelayanan dan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh positif, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif, dan penerapan *E-filling* tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan lain dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filling*. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-filling* sedangkan penelitian pada saat ini tidak menggunakan variabel tersebut.

- 19) Penelitian Wahyuni (2020) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur". sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama denpasar timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan lain dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.
- 20) Penelitian Santhi (2021) yang berjudul "Pengaruh sanksi perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar)”, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh sanksi perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

- 21) Penelitian Cyntia Dewi (2018) yang berjudul “Pengaruh sanksi pajak, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”

dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Sanksi pajak tidak berpengaruh, Kewajiban moral berpengaruh positif, dan Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode aksidental sampling, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

- 22) Penelitian Juliartini (2020) yang berjudul "Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Denpasar Timur" dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat pemahaman, Sanksi perpajakan, dan Kesadaran wajib pajak berpengaruh

positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar timur. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dengan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 100 responden, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Lingkungan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Pada penelitian sebelumnya meneliti pada tahun 2020.

- 23) Penelitian Anita Febriyanti (2022) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara" dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan berdasarkan metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, dan Uji Kelayakan Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara tetapi variabel pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Persamaan sampel yang digunakan dalam penelitian, yaitu 100 responden. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

24) Penelitian Dwi Cahyani (2021) yang berjudul “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Perbedaan penelitian ini

dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan terdapat pada urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak . Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

25) Penelitian Lestari (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kesadaran modern, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan sanksi pajak sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian sebelumnya

dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Perbedaan tahun yang digunakan dalam penelitian yang dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2018. Perbedaan juga terdapat pada jumlah dan urutan variabel bebas yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan variabel bebas Pengaruh Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Sedangkan saat ini menggunakan variabel bebas pengaruh pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan.

