

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini seluruh negara dibelahan dunia manapun tengah dilanda Pandemi Virus Corona atau Covid-19. Pandemi ini dinyatakan belum diketahui kapan akan berakhir. Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya pemerintah untuk menyelamatkan perekonomian nasional. Pemerintah telah berupaya mengeluarkan berbagai program dan kebijakan sosial ekonomi termasuk kebijakan insentif maupun fasilitas pajak yang dapat dimanfaatkan oleh wajib pajak. Namun, kebijakan dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia masih terus dilakukan perbaikan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pajak demi menjaga stabilitas perekonomian dan menggerakkan roda perekonomian negara.

Kepatuhan wajib pajak makin membaik meski dilanda dampak virus corona. Hal ini tercermin dari realisasi rasio kepatuhan pajak pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) tahun 2020 sebesar 78%. Jumlah SPT Tahunan PPh 2020 yang diterima sampai akhir Desember tahun lalu sebanyak 14,76 juta SPT. Pencapaian pada tahun 2020 lebih baik dibandingkan dengan realisasi lima tahun sebelumnya.

Data Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menunjukkan realisasi rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2015 sebesar 60%, wajib SPT PPh 2016 sejumlah 61%, wajib SPT PPh 2017 sebesar 73%, wajib SPT PPh 2018 sejumlah 71%, dan wajib SPT PPh 2019 yakni 73%. Adapun otoritas pajak menargetkan rasio kepatuhan wajib SPT PPh 2020 sebesar 80% dari total 19 juta wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak (WP) badan maupun WP orang pribadi, termasuk WP karyawan.

Tabel 1.1.
Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Aktif	Tingkat Kepatuhan
2018	112.430	45.984	41%
2019	117.787	51.319	44%
2020	139.712	54.464	39%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat (2021)

Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat mengalami peningkatan pada tahun 2019 sebesar 3% yang pada tahun 2018 tingkat kepatuhannya sebesar 41% dan pada tahun 2019 tingkat kepatuhannya sebesar 44% tetapi, pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 5% yang pada tahun 2020 tingkat kepatuhannya sebesar 39%. Hal ini menggambarkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib

pajak, diantaranya kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Dalam struktur penerimaan Negara, penerimaan pajak mempunyai peranan yang penting yaitu merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk melaksanakan pembangunan nasional, khususnya bidang ekonomi karena sebagian besar perekonomian suatu negara ditopang oleh penerimaan pajak. Oleh karena itu penerimaan negara dari sektor pajak diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Realisasi penerimaan pajak sesuai target juga selalu diharapkan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan nasional dan diharapkan dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Namun penerimaan pajak sampai saat ini masih belum sesuai target yang diharapkan.

Pengertian pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara berarti bahwa setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pengertian pajak yang bersifat memaksa berarti bahwa jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif, maka seseorang tersebut wajib untuk membayar pajaknya. Pengertian pajak tidak mendapat imbalan secara langsung berarti bahwa orang yang membayar pajak tidak langsung mendapat manfaat dari pajak yang dibayar tersebut.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia saat ini ialah *self-assessment system*. *Self-assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang membebaskan penentuan besaran pajak yang perlu dibayarkan oleh wajib pajak yang bersangkutan. Menurut Mardiasmo (2016:7) *self-assessment system* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang

kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Sistem perpajakan ini sangat memerlukan kejujuran dari wajib pajak dalam menghitung pajak terhutang dan membayar serta melaporkan pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kunci dalam mendorong meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak (Terre, dkk. 2017). Menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan kembali SPT secara tepat waktu, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak (Tiraada, 2013). Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan

yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Fikriningrum, 2012). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sari, 2015).

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2014:196). Bila dihubungkan dengan bidang perpajakan, sosialisasi berarti suatu upaya oleh DJP untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan. Ditjen Pajak telah berupaya memberikan informasi dan edukasi tentang perpajakan melalui sosialisasi atau penyuluhan agar semakin dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak. Untuk mencapai hasil yang maksimal, kegiatan tersebut harus dilakukan secara efektif dan rutin.

Kepatuhan ditingkatkan juga melalui penerapan sanksi. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan tidak

dilanggar. Sanksi pajak merupakan tindakan yang diberikan jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) terhadap kewajiban perpajaknya apabila sanksi perpajakan akan lebih memberatkan atau merugikan.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak. Pelayanan adalah suatu usaha pemenuhan kebutuhan dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Fiskus merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus berarti suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak. Seorang fiskus memiliki kewajiban untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui apakah kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat”.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
4. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama berkaitan dengan pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap instansi terkait yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat maupun Ditjen Pajak dalam hal meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2. Bagi Universitas

Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen atau bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti terhadap masalah yang terkait.

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 peraturan yang diberikan (Handke & Barthauer, 2019). Menurut H.C Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* didefinisikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya suka, taat, dan tunduk pada perintah atau aturan. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran, peraturan atau hukum. Kepatuhan tentang perpajakan berarti tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi seluruh aktivitas kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Kesadaran adalah bagian dari motivasi yang berasal dari diri sendiri dan motivasi yang berasal dari luar seperti dorongan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Menurut Tyler dalam Herliana (2016) Terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut

instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan dalam intensif dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif ini berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Dalam perspektif teori kepatuhan, seseorang cenderung mematuhi peraturan dan hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh terhadap hukum karena hukum dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Kepatuhan dalam hal 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. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari dalam diri individu itu sendiri seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak, serta motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu seperti sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan patuh terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakan oleh wajib pajak. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ismawan (2001) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self-assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen kunci tersebut yaitu:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantauan *low enforcement* secara tegas dan adil.

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Siti Kurnia Rahayu (2010) ada dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal ialah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu yang ditentukan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material ialah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar dan lengkap

sesuai dengan ketentuan undang-undang serta melaporkannya sebelum batas waktu yang ditentukan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak terdapat beberapa kriteria tertentu yaitu:

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam poin 2 telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
5. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan laporan audit harus:

1. Disusun dalam bentuk Panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan.
2. Pendapat akuntan atas laporan keuangan yang diaudit ditandatangani oleh akuntan publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintan pengawas akuntan publik.
6. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Kepatuhan perpajakan merupakan “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano, 2006) sebagai berikut:

- a. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak adalah wajib pajak yang membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya tanpa ada paksaan

dari pihak manapun. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern, sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kesejahteraan umum. Meningkatkan kesadaran wajib pajak juga tergantung dari bagaimana cara pemerintah memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan pajak yang berlaku menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Pengetahuan dan pemahaman sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan tersebut.

Bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut Hendri (2016) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya

finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Asri dalam Muliari (2016) Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.4. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan Ditjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik

orang pribadi maupun badan usaha (Faizin, 2016). Sosialisasi perpajakan jika dilakukan secara intensif, maka akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Kurniawan, dkk. (2014). Adanya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. Melalui sosialisasi masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto dan Toly, 2013).

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa talkshow TV dan talkshow radio. Sedangkan dengan media

cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

Ditjen Pajak memberikan beberapa poin terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Winerungan, 2013:30).

a. Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

b. Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat

Ditjen Pajak memberikan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya.

c. Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara langsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

d. Pemasangan *billboard*

Pemasangan spanduk atau *billboard* pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

e. Website Ditjen pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk website yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan *up to date*.

2.1.5. Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2016:62) dalam bukunya Perpajakan, menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak akan berpikir lagi jika ingin melakukan tindak kecurangan ataupun yang tidak ingin melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak memilih untuk mematuhi peraturan dengan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan UU KUP, sanksi dan hukuman bagi wajib pajak orang pribadi apabila terlambat atau tidak melaporkan Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut:

1. Denda

Di dalam pasal 7 UU KUP dijelaskan, apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud Undang-Undang, dikenakan

sanksi sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) bagi wajib pajak orang pribadi.

2. Bunga

Di dalam Pasal 8 UU KUP dijelaskan bahwa dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

Selain itu, Pasal 8 UU KUP juga mengatur mengenai wajib pajak yang diperiksa tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan. Dalam kasus tersebut, wajib pajak dikenakan denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar sesuai aturan yang berlaku.

Sementara di Pasal 9 dijelaskan, apabila pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian sampai dengan tanggal pembayaran. Bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan. Apabila pelaporan SPT Tahunan terdapat kekurangan pembayaran pajak yang terutang, maka harus dibayar lunas sebelum SPT disampaikan.

3. Pidana

Pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dalam Pasal 39 UU KUP dijelaskan, setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dikenakan sanksi pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun). Sedangkan dendanya paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Sementara, di Pasal 13A UU KUP mengatur, bila wajib pajak terbukti alpa tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

2.1.6. Pelayanan Fiskus

Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada para wajib pajak (Nugraheni, 2015:40). Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bisa membuat wajib pajak merasa puas dan sesuai harapan wajib pajak tersebut. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus biasanya memberikan respon positif yaitu wajib pajak tersebut patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas pelayanan dinilai dari persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang wajib pajak terima dengan pelayanan yang wajib pajak harapkan. Jika pelayanan yang wajib pajak terima sesuai dengan harapan tersebut maka kualitas pelayanan tersebut baik. Namun, jika pelayanan yang wajib pajak terima belum sesuai dengan harapan wajib pajak maka kualitas pelayanan tersebut buruk atau tidak berkualitas. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak sangat penting karena jika wajib pajak merasa puas maka akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Denpasar Barat.

Abdi (2017) melakukan penelitian Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Sistem *e-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari sanksi pajak, kualitas pelayanan dan penerapan sistem *e-filling* dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penerapan sistem *e-Filling* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Amran (2018) melakukan penelitian Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara). Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Andinata (2015) melakukan penelitian Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari kesadaran membayar pajak, persepsi efektifitas sistem perpajakan, sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak dan persepsi efektifitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh.

Azhari (2017) melakukan penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Bawa (2016) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Hotel di

Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Chandra (2018) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas terdiri dari kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan dan kewajiban moral dan variabel terikat terdiri dari kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewi dan Merkusiwati (2018) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, *e-Filling*, dan *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, *e-filling*, dan *tax amnesty* dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-Filling*, dan

pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Devi Safitri (2020) melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Penerapan Sistem *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Sosialisasi Perpajakan Sebagai Pemoderasi. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan penerapan sistem *e-filling* dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak: sosialisasi perpajakan sebagai pemoderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman peraturan perpajakan secara parsial tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sistem *e-Filling* memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Handayani (2018) melakukan penelitian Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Kualitas pelayanan pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Intan (2019) melakukan penelitian Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan pegawai tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Irmawati (2015) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Liron (2019) melakukan penelitian Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Tingkat Kepercayaan Sistem Pemerintahan dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Variabel yang digunakan adalah variabel

bebas yang terdiri dari pengetahuan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan tingkat kepercayaan sistem pemerintahan dan hukum berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nuraina (2017) melakukan penelitian Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yaitu sanksi perpajakan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pratiwi dan Jati (2020) melakukan penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Minat Penerapan *e-Filling* pada Kepatuhan WPOP. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan minat penerapan *e-filling* dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada

kepatuhan WPOP, dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP.

Putri dan Saleh (2018) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015). Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yaitu kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sari (2017) melakukan penelitian Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Siahaan dan Halimatusyahdiah (2018) melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari kesadaran

perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Suarni dan Marlina (2018) melakukan penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari sosialisasi perpajakan, kualitas pelayan pajak, dan tarif pajak dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Padang Satu.

Titis (2018) melakukan penelitian Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Cilacap. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak badan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan pada KPP Pratama Cilacap tahun 2018.

Veronica (2015) melakukan penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan pajak, persepsi pengetahuan korupsi, dan sanksi perpajakan dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.