

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu dari banyak negara berkembang yang mengunggulkan dua sumber dana utama yaitu sumber dana dari luar negeri dan sumber dana dari dalam negeri, dengan sumber dana dalam negeri yang optimal maka. Indonesia tidak akan selalu bergantung dengan sumber dana luar negeri yang tidak pasti. Sumber penerimaan Indonesia yang terbesar adalah dari sektor pajak, yang merupakan komponen utama dari penerimaan dalam negeri. Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara yang semua totalnya dialokasikan untuk membiayai segala pengeluaran dan pelaksanaan pembangunan. Peranan dari pajak sangat dominan dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dari kehidupan sehari-hari. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan negara sangat membutuhkan peningkatan dalam penerapan pajak. (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang akan digunakan untuk kepentingan bernegara untuk kesejahteraan masyarakat umum dalam satu negara tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang cipta kerja pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertutang 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. Pajak selain merupakan sumber pendapatan terbesar negara, juga digunakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk mewujudkan kemandirian suatu negara.

Berdasarkan pada laman dari Kementerian Keuangan yang dapat diakses pada [www.djkn.kemenkeu.go.id](http://www.djkn.kemenkeu.go.id), sasaran pembangunan 2020 sampai dengan 2024 adalah mewujudkan masyarakat Indonesia yang mandiri, maju, adil, dan makmur melalui percepatan pembangunan di berbagai bidang dengan menekankan terbangunnya struktur perekonomian yang kokoh berlandaskan keunggulan kompetitif di berbagai wilayah yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 merupakan titik tolak untuk mencapai visi Indonesia Maju tahun 2045.

Maka dari itu, untuk mencapai sasaran RPJMN dan Indonesia Maju 2045, pemerintah melaksanakan APBN setiap tahun. APBN tersebut berisikan target penerimaan dan anggaran belanja negara untuk mendanai program pembangunan nasional. Program pembangunan nasional bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pelaksanaan program pembangunan nasional membutuhkan sumber pendanaan yang besar, salah satunya dari penerimaan pajak. Penerimaan pajak di Indonesia masih tergolong rendah dibandingkan dengan negara-negara lain di ASEAN (*Association of Southeast Asian Nations*), hal ini terlihat dari besaran nilai *tax ratio* Negara Indonesia. Pada Tahun 2020, *tax ratio* Indonesia sebesar 8,33 persen dan pada Tahun 2021 sebesar 9,11 persen. *Tax ratio* tersebut

masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan *tax ratio* negara-negara ASEAN yang mayoritas di atas 12 persen, maka dari itu berbagai upaya dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk dapat memaksimalkan penerimaan pajak setiap tahunnya, namun realisasi penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan Dirjen Pajak, melainkan diperlukan peran aktif dari wajib pajak itu sendiri, sehingga kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu faktor penting dalam realisasi penerimaan pajak agar dapat optimal setiap tahunnya.

Rama (2019) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai kewajiban perpajakan wajib pajak dalam menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya secara tepat dan melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak, dan kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).

Fenomena yang dapat dijumpai dan mengakibatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak yang dapat dilihat saat ini yaitu kurangnya pengetahuan perpajakan, wajib pajak belum mengerti tentang sistem perpajakan dan banyaknya persepsi publik yang negatif perihal pajak (Amelia & Lailatul, 2020). Hal tersebut membuat orang ragu untuk membayar pajaknya dan melakukan penghindaran karena takut pembayaran pajak akan disalahgunakan oleh pejabat yang berwenang, dengan rendahnya perihal kepatuhan wajib pajak tersebut membuat

persentase pencapaian pajak tidak memenuhi target yang akan dicapai (Afifah, 2021).

Berikut disajikan Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Priadi**

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT WPOP	Rasio Kepatuhan
1	2020	59.360	43.147	72,69%
2	2021	56.250	49.532	88,06%
3	2022	57.382	47.366	59,68%

**Sumber : KPP Denpasar Timur (2025)**

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi selama 2020-2022. Persentase kepatuhan WPOP pada tahun 2020 sebesar 72.69 persen, lalu mengalami kenaikan pada tahun 2020 sebesar 88,06 persen, namun pada tahun 2022 tingkat kepatuhan WPOP mengalami penurunan kembali yaitu 82,55 persen. Hal tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian terhadap wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Kemauan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, antara lain kesadaran wajib pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan, efektivitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Astana dan Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Menurut Sapriadi (2013), Oly (2021), dan Rama (2019) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan berdasarkan penelitian Atarwaman (2020) dan Nurlaela (2013) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam rangka memudahkan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sebagai bentuk peningkatan pelayanan yang lebih baik, Direktorat Jendral Pajak (Ditjen Pajak) melaksanakan peningkatan dan pembaharuan pada sistem pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi. Hal ini sebagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan negara dari pajak dapat terealisasi secara optimal sehingga pembangunan nasional semakin lebih baik. Saat ini, sistem dalam perpajakan yang diterapkan di Indonesia sudah modern dan telah berbasis internet. Beberapa bentuk sistem administrasi perpajakan di Indonesia yaitu *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Billing*, *e-Filling*. Sistem administrasi perpajakan tersebut akan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya seperti untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, perhitungan pajak terutang, menyetorkan dan melaporkan SPT secara mandiri.

Dengan sistem administrasi perpajakan yang modern ini diyakinkan akan mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT secara *online* yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Tetapi, pada kenyataannya DJP mengungkapkan masih banyak wajib pajak yang tidak mengerti dan mengalami kesulitan serta belum terbiasa mengisi SPT secara *online* tanpa panduan dari pegawai sehingga hal tersebut menjadi salah satu penyebab para wajib pajak tidak melaporkan SPT. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Jati (2019) dan Wulandara (2019) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Dewi (2016) menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Efektivitas sistem perpajakan adalah ukuran seberapa tujuan sistem telah tercapai (kualitas, kuantitas dan waktu). Sistem perpajakan yang digunakan saat ini seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-NPWP*, *e-Registrasion*, *e-Billing* yang memberikan fasilitas kemudahan terhadap pembayaran dan pelaporan perpajakan. Hal ini tentunya memberikan tanggapan dan citra perpajakan baik (Kurniawati, dkk 2017). Terdapat tiga jenis pemungutan pajak yaitu *Self-Assessment System*, *Official Assessment System*, dan *Withholding System*, dari ketiga jenis pemungutan pajak tersebut, Indonesia menggunakan sistem pemungutan pajak berbasis *Self-Assessment System*. Ini berarti tingkat kepercayaan yang telah diberikan oleh pemerintah wajib pajak sangat besar, maka dari itu agar *Self-Assessment System* dapat berjalan secara efektif, harus disejajarkan dengan usaha penegakan hukum dan pengawasan yang rapi mengenai kepatuhan wajib pajak

dalam menjalankan kewajiban perpajakan sehingga peningkatan dan penerimaan negara dari sektor perpajakan dapat tercapai semaksimal mungkin untuk kemakmuran masyarakat. berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wulandara (2019) dan Eriananda (2019) menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Melando dan Waluyo (2013) menunjukkan bahwa efektivitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap wajib pajak.

Salah satu faktor sebagai penyebab dari kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak. Oleh sebab itu, agar masyarakat dapat berperan aktif dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, negara dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan fiskus merupakan pelayan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bentuk bantuan yang akan diberikan kepada wajib pajak dalam mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak khususnya dalam memenuhi kewajiban terkait dengan perpajakan. Pelayanan fiskus yang baik, ramah, dan sopan akan memberikan kesan yang positif bagi wajib pajak. Menurut Lubis (2017) pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, sehingga kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak harus lebih ditingkatkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017), Prayogie (2016), Rama (2019), dan Atarwaman (2020) pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh

Windari, dkk (2022) dan Asari (2018) pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan Putri (2017). Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun yang dilakukan oleh Agustini (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, tetapi hasil yang diperoleh menunjukkan hasil yang berbeda atau tidak konsisten, sehingga peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian kembali mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang berjudul **“Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Efektivitas Sistem Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

- 2) Apakah pemahaman modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 3) Apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 4) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain :

- 1) Untuk menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 2) Untuk menganalisis apakah pemahaman modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 3) Untuk menganalisis apakah efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 4) Untuk menganalisis apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5) Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1) Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

### 2) Manfaat Teoristis.

- a) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
- b) Untuk menambah koleksi pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.
- c) Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang ada di lapangan.

### 3) Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus, dan saksi pajak yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Perilaku Yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

*Theory of planned behavior* (TPB) menjeaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Wahyuni, 2019).

- 1) *Behavior beliefs* merupakan keyakinan individu akan habis dari satu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- 2) *Normatif beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Harapan *normatif* akan membentuk suatu keyakinan terhadap wajib pajak dan sekaligus memotivasi wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya.
- 3) *Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan ha-ha yang mendukung atau menghambat prilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya.

Sikap individu untuk berperilaku yang baik ketika menjalankan ketentuan perpajakan, secara angung memudahkan wajib pajak dalam kegiatan perpajakannya dan tingkat kepatuhan wajib pajak orang peibadi akan meningkat.

### 2.1.2 Teori Atribusi

Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins and Judge 2008:177). Perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu merupakan perilaku yang disebabkan secara internal seperti ciri kepribadian dan kemampuan sedangkan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar seperti paksaan berperilaku oleh situasi merupakan perilaku yang disebabkan secara eksternal diantaranya pengaruh sosial dari orang lain yang mana individu akan terpaksa berperilaku karena sesuatu.

Menurut Robbins and Judge (2008:177) penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu:

#### 1) Kekhususan

Kekhususan artinya seseorang akan mempersiapkan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap biasa maka akan dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku dianggap suatu hal yang tidak biasa maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal.

#### 2) Konsensus

Konsensus artinya semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama. Apabila

konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal. Sebaliknya, apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal.

### 3) Konsistensi

Konsistensi yaitu seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku ini, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini, faktor eksternal seperti kesadaran wajib pajak, pemahaman modernisasi, efektivitas sistem perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Guna meningkatkan kepatuhan pajak pemerintah menerapkan sanksi yang tegas, hal ini diharapkan dapat menekan wajib pajak, sehingga wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pada modernisasi sistem administrasi, DJP berharap wajib pajak dapat memenuhi kewajiban pajaknya dengan baik serta patuh dalam membayar pajak, diharapkan dapat menekan terjadinya ketidakpatuhan yang dilakukan oleh wajib pajak. Baiknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus diharapkan wajib pajak akan semakin patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya, peran fiskus yang harus mengayomi dan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, ketika fiskus melayani wajib pajak dengan baik, wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban

pajaknya. Hal ini menunjukkan bahwa, faktor eksternal sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena jika wajib pajak dipermudah dalam menjalani kewajiban dan diberi tekanan dalam pelaksanaannya, wajib pajak akan cenderung patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

### **2.1.3 Pengertian Pajak**

Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang 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 (Mardiasmo, 2011:1). Menurut Undang-Undang Perpajakan No. 16 Tahun 2009 pasal 1, 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. Arifin (2019) menyatakan pajak adalah suatu cara negara membiayai pengeluaran secara umum disamping kewajiban suatu warga negara. Pajak merupakan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dan pertahanan menuju masyarakat yang berkeadilan. Menurut Mardiasmo (2011:1) unsur-unsur pajak adalah sebagai berikut :

#### **1) Unsur-unsur Pajak**

##### **a) Iuran dari rakyat kepada negara**

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

b) Berdasarkan Undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

c) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

d) Pajak digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### 1) Fungsi Pajak

a) Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya, biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni pemerintah dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan bangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

b) Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak.

Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk

mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri, diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produk dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

c) Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki biaya untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa dilaksanakan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan negara, sehingga dapat membuka kesempatan kerja bagi masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

**2) Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:7) sistem pemungutan pajak menurut kewenangan pungut dan menetapkan besarnya penetapan pajak terdiri dari :

- a) *Official Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

- b) *Self Assessment System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.
- c) *Withholding System* merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku.

#### 2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan tingkat kesiagaan individu pada saat ini terhadap stimulasi eksternal dan internal, artinya terhadap peristiwa-peristiwa lingkungan dan sensasi tuuh, memori dan pikiran. Kesadaran adalah rasa rela untuk melakukan suatu yang sebagai kewajiban dalam kehidupan bermasyarakat. Jadi kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah dimana rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan (Puspita, 2014).

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 dengan stimulasi yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh

beberapa faktor salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Hartana, 2018).

Kesadaran wajib pajak dapat diukur dengan pengetahuan tentang perpajakan, pemahaman tentang fungsi pajak dan pembiayaan negara, memahami arti penting dari perpajakan, memahami perhitungan, dan adanya keinginan secara sukarela untuk memenuhi kewajiban pajak.

#### **2.1.5 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), modernisasi berasal dari kata modern yang berarti terbaru; mutakhir; sikap dan cara berpikir serta cara dalam bertindak sesuai dengan tuntunan zaman. Sedangkan modernisasi itu sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti proses pergeseran sikap dan mentalitas sebagai warga dan masyarakat untuk dapat hidup sesuai dengan tuntunan masa kini.

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah sistem administrasi dalam bidang perajakan yang berbasis teknologi informasi untuk memudahkkan pelayanan dan pengawasan kepada wajib pajak untuk menambah produktivitas kinerja petugas pajak (Laras, 2020).

Menurut Septriliani & Ismatullah (2021) administrasi modern merupakan kegiatan yang dilakukan dalam suatu organisasi yang meliputi kegiatan mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan dan pengarsipan surat yang dilakukan sesuai dengan tuntutan zaman atau secara modern dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi terkini.

### **2.1.6 Efektivitas Sistem Perpajakan**

Efektivitas adalah suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai, dengan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kemauan membayar pajak, maka diperlukan beberapa perbaikan atau penyempurnaan dalam sistem perpajakan secara modern agar tercapainya suatu efektivitas sistem perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak orang pribadi. jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem perpajakan merupakan tanggapan secara langsung individu dari sistem perpajakan yang diterapkan sehingga menyebabkan pengukuran seberapa jauh target telah tercapai akan sistem pajak yang modern tersebut.

### **2.1.7 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti yaitu perihal atau cara melayani usaha untuk melayani kebutuhan orang lain membantu menyiapkan yang diperlukan oleh seseorang, sedangkan fiskus dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti pegawai atau orang yang bertugas dalam pemungutan pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara dan usaha yang

dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan dan kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut (Fitria et al., 2021) pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. Petugas pajak akan memberikan pelayanan yang maksimum untuk mengambil simpati wajib pajak sehingga wajib pajak akan menyadari dan memahami pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan. Heriyah dalam penelitian (Dewi et al., 2020) mengatakan bahwa pelayanan fiskus yang prima akan memberikan pengaruh yang positif untuk wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam perpajakan.

Terdapat lima dimensi pelayanan menurut Komala dalam Ariani & Biettant (2019) yaitu sebagai berikut :

1) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Merupakan daya tanggap atau respon yang cepat dan keaktifan dalam pemberian pelayanan serta ketulusan dalam memberikan pelayanan. Indikator dari dimensi daya tanggap adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan secara seksama, kepastian informasi mengenai kapan dan waktu layanan akan dilaksanakan, kesiapan dalam merespon setiap permintaan pelanggan, dan kesedian dalam membantu pelanggan.

2) *Reliability* (Kehandalan)

Merupakan pemenuhan pelayanan yang diberikan dengan cepat dan memuaskan, termasuk kemampuan dalam memberikan jasa secara akurat atau sesuai dengan yang telah dijanjikan. Indikator dalam dimensi ini yaitu komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan, kemampuan dalam merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan, ketulusan untuk memantu mengatasi masalah yang terjadi, kemampuan dalam melakukan pelayanan pada kesempatan yang pertama.

3) *Empathy* (Empati)

Dimensi ini menyatakan bahwa adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik dan pemahaman mengenai kebutuhan pelanggan. Indikator empati adalah perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan, mampu memahami kebutuhan spesifik dari pelanggan dan dapat melayani dengan sangat baik.

4) *Assurance* (Jaminan)

Merupakan pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan dengan sopan dan ramah. Indikator dalam dimensi jaminan yaitu perilaku pegawai dapat dipercaya, nyaman saat bertransaksi, pegawai secara konsisten melayani dengan sopan santun, pegawai memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang didapat.

5) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Merupakan dimensi yang meliputi penampilan fisik, personal, peralatan dan alat komunikasi. Indikator dalam dimensi bukti fisik yaitu

penampilan pegawai, penampilan fasilitas fisik, penampilan peralatan dan pemanfaatan material yang digunakan dalam menginformasikan layanan.

### 2.1.8 Sanksi Pajak

Sanksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti tanggungan (tindakan, hukuman dan sebagainya) untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang (anggaran dasar, perkumpulan dan sebagainya).

Sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pelanggaran peraturan perpajakan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya (Mahendra, 2020). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Agustini, 2019). Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

- 1) Sanksi Administrasi
  - a) Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga biasa dikenakan atas peanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Berdasarkan pasal 9 Ayat

2(a) dan 2(b) UU KUP. Pada Ayat 2(a) disebutkan wajib pajak yang membayar pajaknya setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran. Ayat 2(b) sebetutkan wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT tahunan akan dikenakan denda sebesar 2% perbulan, dihitung sejak berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai dengan tanggal pembayaran dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

b) Sanksi Berupa Kenaikan

Sanksi kenaikan diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran tertentu, seperti tindak pemalsuan data dengan merendahkan pendapatan pada SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbit SKP. Sanksi ini berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar dengan kisaran 50% dari pajak kurang bayar tertentu.

c) Sanksi Denda

Wajib pajak yang melanggar kewajiban pelaporan akan dikenakan sanksi denda. Jika terlambat menyampaikan SPT Masa PPh maka nominal denda yang dikenakan senilai Rp. 100.000 untuk wajib pajak perorangan.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana terdiri dari pidana kurungan dan pidana penjara. Sanksi pidana kurungan terjadi karena adanya tindakan pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahan kurungan biasanya lebih sedikit dan

lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak adanya pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda. Sanksi pidana penjara terjadi karena adanya tindakan pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhitung menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang ringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukum denda.

Undang-undang perpajakan menyatakan bahwa pada dasarnya sanksi merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin beratnya sanksi menyebabkan wajib pajak semakin patuh dalam membayar pajak. Sanksi pajak semakin dipatuhi apabila sanksi tersebut dapat menekan dan merugikan wajib pajak lebih banyak. Salah satu pelanggaran terhadap UU No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (pasal 38) adalah tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara.

### 2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang dalam Kamus Besar Baha Indonesia (KBBI) berarti suka menurut (perintah dan sebagainya); taat (pada aturan, perintah dan sebagainya); berdisiplin. Kepatuhan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti sifat patuh atau ketaatan. Kepatuhan merupakan perilaku atau tindakan seseorang yang tunduk, sadar dan taat pada ketentuan, perintah atau aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak menurut (Pandiangan, 245) dalam buku administrasi perpajakan mengatakan bahwa : Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya merupakan salah satu bentuk ukuran kinerja dari wajib pajak di bawah pengawasan Direktorat Jendral Pajak. Berarti, tinggi dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak akan menjadi dasar pertimbangan oleh Direktorat Pajak dalam melaksanakan pengawasan, pengelolaan, dan pembinaan serta tindak lanjut terhadap wajib pajak. Misalnya, apakah akan dilaksanakan himbauan, penelitian atau pemeriksaan dan lainnya seperti penyidikan terhadap wajib pajak. Menurut Pebrina & Hidayatulloh (2020, 3) mengemukakan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan kesadran pada diri wajib pajak untuk melaporkan dan menyetorkan pajak terutang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Wahyuningsih (2019, 200) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan pada saat wajib pajak berusaha memahami dan melaksanakan kewajibannya sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Dalam beberapa pengertian yang telah

diuraikan mengenai kepatuhan wajib pajak, dapat penulis simpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kondisi pada wajib pajak yang secara sadar berusaha untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam hal menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan dan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Kriteria sebagai wajib pajak patuh sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 17C ayat (2) UU KUP dan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Pasal 1 wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), yang meliputi :
  - a) Penyampaian SPT Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
  - b) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tak melebihi 3 Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
  - c) SPT masa yang terlambat telah disampaikan tidak melewati batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berlakunya.
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dengan keadaan pada tanggal 31 (tiga puluh satu) Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan, kecuali tunggakan pajak yang telah mendapatkan izin menunda atau mengangsur pembayaran pajak.

- 3) Laporan keuangan diperiksa atau diaudit oleh akuntan publik lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut. Laporan keuangan harus disusun dalam *long form report* (bentuk panjang) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPh.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dalam perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan dalam perpajakan dibagi menjadi 2 yaitu sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan Pajak Formal

Merupakan kepatuhan atau ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Misalnya wajib pajak mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, tepat waktu dalam melaporkan pajak terutang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

- 2) Kepatuhan Pajak Material

Merupakan suatu kondisi atau keadaan ketika wajib pajak secara substantif memenuhi semua kebutuhan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa pada undang-undang perpajakan. Misalnya wajib pajak yang telah menghitung pajak terutang secara benar dan tepat sesuai dengan peraturan

perpajakan secara tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

### 2.1.10 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan

- 1) Rianty, M, dan Syahputera, R. (2020) melakukan penelitian mengenai variabel pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Seberang Ulu. Teknis analisis yang digunakan adalah teknis analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.
- 2) Pardede (2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib orang pribadi di KPP Ptama Jember. Variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak dan variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan pengamilan sampel menggunakan *accidental sampling* mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 3) Ni Putu Yunita Sari dan I Ketut Jadi (2019) meneliti pengaruh sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus pada kepatuhan WPOP. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayan fiskus. Variabel dependen yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 4) Intan Kartika Wulandara (2019) meneliti modernisasi sistem administrasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Banda Aceh). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, efektivitas sistem perpajakan. Variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Banda Aceh. Hasil penelitiannya menunjukkan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan masing-masing memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banda Aceh.
- 5) Tri Wahyuningsih (2019) meneliti analisis dampak pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ialah pemahaman

peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak variabel. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan variabel moderasi yang digunakan yaitu preferensi risiko. Hasil penelitiannya menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Preferensi risiko tidak mampu memoderasi hubungan antara masing-masing variabel terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 6) Sukma Ayu Fardha Jihin, dkk (2021) meneliti kajian kepatuhan wajib pajak pribadi ditinjau dari pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan. Variabel independen yang digunakan adalah pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menunjukkan peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Triogi (2021) melakukan penelitian mengenai variabel pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.
- 8) Putra (2021) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan penerapan E-Billing terhadap kepatuhan

membayar pajak wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Bandung Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan E-Billing berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi dan sosialisasi pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Utara.

9) Mianti (2021) melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.

10) Susanti (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara.