

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang yang terus melakukan perkembangan berskala nasional dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan pemerataan ekonomi. Pemerintah melakukan upaya dengan membiayai pembangunan nasional yang salah satunya dengan cara menggali sumber dana berupa pajak, dimana pembangunan nasional dapat dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah perlu meningkatkan penerimaan pajak (Handayani, 2019).

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara yang memiliki peran sangat penting bagi perkembangan dan kemajuan suatu negara, karena dengan adanya sumber pendapatan dari pajak pemerintah dapat gencar melaksanakan perbaikan dan pembangunan nasional untuk dapat menciptakan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pada laman dari Kementrian Keuangan yang dapat diakses pada www.djkn.kemenkeu.go.id, sasaran pembangunan 2020-2024 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).

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

Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur adalah Kecamatan Denpasar Timur dan Kecamatan Denpasar Selatan (Putri, 2018). Luasnya cakupan wilayah kerja menjadikan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur memiliki jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar lebih banyak dibandingkan dengan kantor pelayanan pajak lainnya di Denpasar. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, kepatuhan wajib pajak orang pribadi cenderung mengalami fluktuasi selama periode tahun 2020 sampai tahun 2024. Berikut disajikan Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari tahun 2020 sampai 2024.

Tabel 1 . 1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahun Wajib Pajak Orang Pribadi di
Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Tahun 2020 – 2024

Tahun	Jumlah WP OP Terdaftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT WP OP	Rasio Kepatuhan
2020	59.360	43.147	72,69%
2021	56.250	49.532	88,06%
2022	57.382	47.366	82,55%
2023	68.768	58.768	85.45%
2024	72.458	60.189	83,07%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi selama Tahun 2020 - 2024. Persentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2020 sebesar 72,69 %, dan mengalami peningkatan menjadi 88,06 % pada tahun 2021 dan kembali mengalami penurunan menjadi 82,55 % pada tahun 2022. Presentase kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami kenaikan kembali pada tahun 2023 sebesar 85,45 %. Namun, pada tahun 2024 tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mengalami penurunan kembali yaitu 83,07 %.

Rasio kepatuhan pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2024 mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan jumlah Wajib Pajak terdaftar, namun pertumbuhan tersebut tidak sepenuhnya diikuti oleh kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penurunan rasio kepatuhan ini terutama terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi non-karyawan, yang dipengaruhi oleh kondisi ekonomi sepanjang tahun 2024, seperti perlambatan ekonomi, meningkatnya Pemutusan Hubungan Kerja (PHK), serta berhentinya kegiatan usaha, sehingga berdampak pada kemampuan dan status kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Selain itu, meningkatnya jumlah Wajib Pajak

berstatus non-efektif (NE) yang masih tercatat sebagai Wajib Pajak terdaftar turut menyebabkan penurunan rasio kepatuhan secara statistik. Faktor lain yang berkontribusi adalah kompleksitas peraturan perpajakan dan keterbatasan pemahaman Wajib Pajak, khususnya terkait sistem administrasi perpajakan berbasis digital, sehingga kepatuhan pelaporan belum optimal meskipun pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan perbaikan sistem, digitalisasi, serta penguatan edukasi dan penegakan hukum.

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 pengetahuan dan pemahaman pajak, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, tarif pajak serta pelayanan fiskus.

Kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, tidak terlepas dari faktor pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan itu sendiri. Menurut (Zain, 2008), pajak merupakan suatu pengetahuan yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak maupun aparatur pajak. Bila setiap wajib pajak mempunyai pengetahuan dan pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, maka dapat dipastikan wajib pajak secara sadar akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar. Masyarakat dapat memperoleh pengetahuan peraturan perpajakan melalui pendidikan, baik secara formal maupun informal yang akan berdampak pada kesadaran wajib pajak, sedangkan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang paham akan cenderung

menjadi wajib pajak yang taat dan patuh, karena wajib pajak telah mengetahui dan memahami akan adanya sanksi yang diterima jika lalai melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Setiawan (2017), Asfa I. dan Meiranto (2017), dan Sulastiningsih, dkk. (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputri dan Sulistia (2019) serta penelitian yang dilakukan oleh Tanjung dan Chairina (2025) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agar seluruh Wajib Pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai aturan yang berlaku sehingga penerimaan pajak semakin mengalami pertumbuhan maka pemerintah perlu melakukan pemeriksaan pajak. UU KUP Pasal 1 angka 24 menyebutkan bahwa pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Mardiasmo, 2011). Pemeriksaan perlu dilakukan untuk menguji kepatuhan serta mendeteksi adanya kecurangan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dan juga mendorong mereka untuk membayar pajak dengan jujur sesuai ketentuan yang berlaku (Trisnayanti, 2015).

Pemeriksaan pajak dilakukan sebagai bentuk pengawasan dan pembinaan bagi Wajib Pajak yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP) agar pemungutan pajak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan (Saragih & Sihotang, 2024). Selain itu pemeriksaan pajak dilakukan

untuk memberi efek jera terhadap Wajib Pajak nakal sehingga tidak mengulang perbuatannya di masa depan. Pengawasan dan pembinaan secara berkesinambungan dilakukan melalui pemeriksaan terhadap Wajib Pajak. Hasil dari pemeriksaan pajak adalah meningkatnya kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Temuan dari pemeriksaan pajak dapat digunakan Wajib Pajak sebagai pengalaman dan pelajaran sehingga pada tahun pajak berikutnya Wajib Pajak dapat memperbaiki kesalahannya dan tidak mengulangi kesalahan yang sama dalam melaksanakan kewajiban di bidang perpajakan. Walaupun pemungutan pajak menganut *system self assessment* akan tetapi dalam angka pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak masih dapat mengeluarkan ketetapan pajak. Ketetapan pajak ini adalah produk hukum yang dihasilkan sehubungan dengan pemeriksaan pajak yang berisi penjelasan tentang dasar-dasar koreksi pajak serta besarnya sanksi pajak yang terutang (Saragih & Sihotang, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Assa, dkk.(2018), Palupi dan Herianti (2017), serta Gaol dan Sarumaha (2022) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Syafi'I (2019) serta penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani dan Nadia (2025) menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan adalah sebuah bentuk pencegahan bagi Wajib Pajak agar tidak melanggar aturan pajak yang berlaku dan menuruti ketentuan yang ada (Mardiasmo, 2016). Sanksi pajak diberikan dengan tujuan agar Wajib Pajak

membayar kerugian yang ditimbulkan kepada negara karena tidak memenuhi ketentuan perpajakan yang berlaku. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dari sudut pandang yuridis, pajak memang mengandung unsur pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. (Rusnan, dkk. 2021).

Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self-assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Caroline, dkk. (2023), Alfaris dan Mahpudin (2020), serta Ndalu dan Wahyudi (2022) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2018) serta penelitian yang

dilakukan oleh Khodijah, dkk. (2021) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak merupakan suatu penetapan atau persentase berdasarkan Undang-Undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak, dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, pemerintah sudah menentukan tarif pajak sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan (Khodijah, dkk. 2021). Tarif pajak dapat menjadi persoalan yang serius jika tidak dipertimbangkan secara bijaksana. Banyak wajib pajak dari berbagai negara yang keberatan untuk membayar pajak karena tarif yang begitu tinggi, sehingga membuat wajib pajak tidak ingin membayar pajak atau bahkan ingin menghindari pajak (Zulma, 2020). Tarif pajak yang tidak seimbang atau tidak sesuai, dimana tarif pajak tinggi dikenakan pada wajib pajak yang penghasilannya rendah menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk. (2020), Raharjo, dkk. (2020), serta Noviyanti, dkk. (2020) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Suarni dan Marlina (2018) serta penelitian yang dilakukan oleh Romansyah (2020) menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dan dalam hal ini adalah wajib pajak ketika akan melakukan kewajiban perpajakannya. Pemerintah dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak juga melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Perasaan puas

dan senang atas pelayanan yang telah dilakukan oleh fiskus maupun pemerintah dapat memotivasi wajib pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam melaksanakan kegiatan perpajakannya yang dapat menjadi salah satu faktor agar penerimaan negara menjadi meningkat. Menurut Mutia (2014) pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak dilakukan dengan baik, maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Apriliani, dkk. (2023), Veronica (2015), serta Putri dan Saleh (2018) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Bahir, dkk. (2022) serta penelitian yang dilakukan oleh Febriani dan Suparno (2019) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah tersebut, maka dengan ini akan melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Pajak, Pemeriksaan Pajak, Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Denpasar Timur"**.

1.2.Rumusan Masalah

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

- 1) Apakah pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan mengenai ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama berkaitan dengan pengaruh pengetahuan dan pemahaman pajak, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan, tarif pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak sebagai referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi bahan masukan bagi regulator dalam membuat kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk berbagai pihak, antara lain:

a) Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang mungkin akan melakukan riset atau penelitian yang sama dan untuk memperluas ilmu tentang perpajakan. Penelitian ini juga bermanfaat untuk penulis, yaitu teori yang selama di bangku kuliah dapatkan dapat

lebih dipahami dengan adanya praktik nyata sehingga mendapat pemahaman tentang wajib pajak.

b) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

c) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga bisa menjadi kontribusi dalam usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

d) Bagi Fakultas/Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan maupun teori dan dokumentasi yang mungkin akan diberikan di fakultas khususnya wawasan tentang perpajakan, dan kembali lagi semoga penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh yang berarti taat, suka menurut (perintah dan sebagainya). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) patuh berarti suka menurut perintah dan sebagainya, taat terhadap perintah, aturan, dan sebagainya, serta berdisiplin. Kepatuhan terhadap aturan pertama kali dikemukakan oleh Stanley Milgram pada Tahun 1963, yang merupakan salah satu dari beberapa eksperimen psikolog terkenal pada abad ke-20. Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan atau ditetapkan (Windari, dkk. 2022).

Menurut Wahyuni (2020) terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku, sedangkan perspektif normatif yaitu berhubungan dengan apa yang dianggap setiap orang sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma – norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal berarti mematuhi hukum karena

hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen melalui legitimasi berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

Secara umum teori kepatuhan dapat digolongkan dalam teori konsensus dan teori paksaan (Dewi & Sukartha, 2015). Teori konsensus bila dikaitkan dengan perpajakan memiliki keterkaitan dengan kesadaran dari wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap pentingnya fungsi maupun manfaat dari pajak, maka akan tercipta suatu penerimaan dari wajib pajak mengenai sistem perpajakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut teori paksaan, orang mematuhi hukum karena adanya unsur paksaan dari kekuasaan yang bersifat legal dari instansi atau pemerintah. Unsur paksaan terdapat dalam sanksi perpajakan, dimana wajib pajak tidak mematuhi peraturan yang berlaku, maka akan dikenai sanksi perpajakan berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Maka, kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan merupakan suatu hal yang penting.

2.1.2 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen, teori ini merupakan perkembangan dari *Reason Action Theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. *Theory of Planned Behavior* menambahkan sebuah variabel yang dikenal sebagai kontrol perilaku persepsian. Adapun tujuan penambahan variabel ini adalah untuk mengontrol perilaku individu yang dibatasi oleh batas-batas tertentu (Andriana, 2019). Menurut Karlina (2020) *Theory of Planned Behavior* merupakan sikap terhadap perilaku adalah dasar penting yang

memungkinkan untuk memperkirakan suatu tindakan. Namun, dalam menguji norma subjektif dan mengukur kontrol perilaku persepsian individu, sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar, dan persepsi kemudahan bahwa tidak ada hambatan untuk berperilaku akan meningkatkan niat individu untuk berperilaku. Menurut Ajzen (1991) terdapat tiga hal yang dijelaskan dalam *Theory of Planned Behavior* yang mendorong perilaku seorang individu antara lain:

1) Sikap Perilaku (*Behavior Beliefs*)

Merupakan suatu keyakinan yang dimiliki oleh seseorang atau individu terkait dengan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.

2) Norma Subjektif (*Normative Beliefs*)

Merupakan suatu keyakinan seseorang atau individu terkait dengan pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu. Hal ini terkait dengan kondisi dan tekanan sosial yang dirasakan oleh seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan.

3) Persepsi Kontrol Perilaku (*Control Beliefs*)

Merupakan suatu keyakinan seseorang atau individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya terkait dengan seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Theory of Planned Behavior relevan dengan penelitian ini dikarenakan teori tersebut menjelaskan terkait perilaku wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya. Sebelum wajib pajak melakukan sesuatu, maka wajib pajak akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Wajib pajak yang memiliki keyakinan akan pentingnya membayar pajak untuk membantu terlaksananya pembangunan negara, maka hal tersebut dapat dikaitkan dengan motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.3 Pengertian dan Fungsi Pajak

1) Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang - Undang tentang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang – Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan pungutan wajib dari rakyat untuk negara yang dapat dipaksakan berdasarkan Undang – Undang dan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung. Negara menggunakan pajak untuk membiayai pembelanjaan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, seperti melakukan program pembangunan nasional, pembangunan fasilitas – fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Pembayaran pajak merupakan salah satu perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta wajib pajak untuk secara langsung dan bersama

– sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

2) Fungsi Pajak

Pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk memenuhi berbagai keperluan negara. Menurut Mardiasmo (2016) terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu:

a) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Merupakan fungsi yang paling utama dari pajak, yaitu suatu fungsi dimana pajak digunakan sebagai alat atau sumber untuk meningkatkan pendapatan atau dana secara optimal ke kas negara, di Negara Indonesia sendiri, terdapat berbagai jenis pajak yang hal itu sudah diatur dalam konstitusi.

b) Fungsi Mengatur (*Regulair*)

Merupakan fungsi pajak yang digunakan oleh pemerintah sebagai alat atau instrumen guna mencapai tujuan yang diinginkan atau tujuan lain yang berhubungan dengan kehidupan masyarakat banyak. Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan pajak dari pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah untuk kemajuan negara. Fungsi mengatur tersebut antara lain: pajak digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang, pajak dapat memberikan perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN), pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

1) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sikap yang mengikuti, menaati atau menjalani segala sesuatu sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan Undang - Undang tentang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (2) menyatakan bahwa, “Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak mematuhi dan menjalani semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakannya sesuai dengan Undang – Undang Perpajakan.

2) Syarat Menjadi Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Berikut ini syarat – syarat agar bisa menjadi wajib pajak yang patuh:

- a) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- b) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa untuk Masa Pajak berikutnya.
 - d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - e) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
 - f) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.
- Berdasarkan penelitian Madewing (2013), indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Pendaftaran wajib pajak dengan cara mengisi formulir perpajakan dengan benar, lengkap dan jelas.
- 2) Wajib pajak melakukan perhitungan pajak dengan benar.
- 3) Melakukan pembayaran tepat waktu.
- 4) Menyetorkan SPT Tahunan tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 5) Melakukan pembukuan atas informasi keuangan.

2.1.5 Pengetahuan dan Pemahaman Pajak

Pengetahuan dan pemahaman pajak erat kaitannya mempengaruhi kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak. Kesadaran pajak merupakan

suatu hal yang penting, hal ini karena dengan kesadaran yang dimiliki wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman terkait dengan perpajakan. Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak memahami tentang perpajakan kemudian menerapkan pengetahuan tersebut untuk membayar pajak (Resmi, 2009), sedangkan syarat yang harus dipenuhi untuk membayar pajak berupa kepemilikan NPWP dan wajib pajak harus melaporkan SPT.

Masyarakat cenderung hanya sekedar mengetahui peraturan perpajakan tapi tidak sepenuhnya memahami maksud yang terkandung di dalamnya, sehingga menurut Resmi (2009) mereka cenderung mengabaikan peraturan tersebut dan tidak takut terhadap sanksi yang akan diterima, sedangkan banyak pula di antara wajib pajak yang tahu dan memahami peraturan perpajakan tersebut, tetapi mereka justru berusaha untuk mencari celah melakukan penghindaran pajak. Solusi atas kasus tindak penggelapan atau penghindaran pajak adalah dengan melakukan sosialisasi Undang-Undang Perpajakan beserta sanksinya kepada para pelanggar ketentuan pajak tersebut (Fitria, 2017). Hal ini didukung dengan adanya Keputusan Dirjen Pajak No.KEP-114 tahun 2005 tentang pembentukan tim sosialisasi perpajakan sebagai salah satu usaha pemerintah guna mencerdaskan masyarakat akan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan. Dengan adanya sosialisasi tersebut, diharapkan akan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, sehingga dapat meningkatkan pula kepatuhan mereka dalam membayar pajak.

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya dalam kesadaran membayar pajak (Murti, dkk. 2014). Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman pajak seorang wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan.

Berdasarkan penelitian Hama (2021) indikator pengetahuan dan pemahaman pajak sebagai berikut:

- 1) Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Paham dan mengetahui terkait hak dan kewajiban menjadi wajib pajak.
- 3) Mengetahui dan paham terkait Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Penghasilan Kena Pajak (PKP), dan tarif pajak.
- 4) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan dari penyuluhan yang dilakukan oleh KPP dan pelatihan pajak yang diikuti.

2.1.6 Pemeriksaan Pajak

1) Pengertian Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan pajak menurut UU no 28 Tahun 2007, pada Pasal 1 angka 25 UU KUP adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan /atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Sedang menurut (Pardiat, 2008) pengertian pemeriksaan pajak adalah menekankan pada pemeriksaan bukti yang berupa buku-buku, dokumen dan catatan yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban

perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2) Sasaran Pemeriksaan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2011) yang menjadi sasaran pemeriksaan maupun penyelidikan adalah untuk mencari adanya

- a) Interpretasi undang-undang yang tidak benar;
- b) Kesalahan hitung;
- c) Penggelapan secara khusus dari penghasilan;
- d) Pemotongan dan pengurangan tidak sesungguhnya, yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

3) Jenis Pemeriksaan Pajak

Terdapat 2 jenis pemeriksaan pajak, antara lain:

- a) Pemeriksaan Lapangan

Pemeriksaan yang dilakukan di tempat kedudukan, tempat usaha atau pekerjaan bebas, tempat tinggal Wajib Pajak, atau tempat lain yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak

- b) Pemeriksaan Kantor

Pemeriksaan yang dilakukan di Kantor Direktorat Jenderal Pajak.

4) Jangka Waktu Pemeriksaan

Berdasarkan pada (Pasal 5 PMK Nomor 82/PMK.03/2011) ditetapkan bahwa:

- a) Pemeriksaan Lapangan: 4 bulan sejak tanggal Surat Pemberitahuan
Pemeriksaan disampaikan kepada Wajib Pajak atau wakil, kuasa, pegawai, atau anggota keluarga yang telah dewasa dari wajib pajak,

sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan. Dengan alasan tertentu dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 4 (empat) bulan.

- b) Pemeriksaan kantor: 3 bulan sejak tanggal Wajib Pajak atau wakil, kuasa, pegawai, atau anggota keluarga yang telah dewasa dari Wajib Pajak, datang memenuhi surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan. Dengan alasan tertentu jangka waktu pemeriksaan kantor dapat diperpanjang untuk jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan.

Sedangkan untuk Pemeriksaan untuk tujuan lain menurut (Pasal 31 PMK No. 82/PMK.03/2011)

- a) Pemeriksaan lapangan: paling lama 4 bulan sejak tanggal Surat Pemberitahuan Pemeriksaan disampaikan kepada Wajib Pajak atau wakil, kuasa, pegawai, atau anggota keluarga yang telah dewasa dari wajib pajak, sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.
- b) Pemeriksaan kantor: paling lama 14 hari sejak tanggal Wajib Pajak atau wakil, kuasa, pegawai, atau anggota keluarga yang telah dewasa dari Wajib Pajak, datang memenuhi surat panggilan dalam rangka pemeriksaan kantor sampai dengan tanggal Laporan Hasil Pemeriksaan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fhyel (2018), indikator pemeriksaan pajak sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan kewajiban perpajakan.
- 2) Pemeriksaan khusus perlu dilakukan apabila ada tindak pidana di bidang perpajakan.

- 3) Pemeriksaan mendorong wajib pajak untuk jujur.
- 4) Pemeriksaan rutin untuk pengawasan terhadap wajib pajak.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman yang diberikan kepada seseorang atau kelompok yang melakukan pelanggaran, penolakan, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan atau hukum yang berlaku (Hendrawati, dkk. 2021). 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), sehingga sanksi pajak dapat didefinisikan sebagai hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran terhadap aturan atau Undang-Undang Perpajakan, dengan adanya sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena memandang sanksi perpajakan tersebut dapat merugikan wajib pajak.

Sebelumnya berdasarkan Undang-Undang KUP No. 28 Tahun 2007, dimana tarif atas sanksi pajak berlaku tarif tunggal yaitu sebesar 2 persen per bulan. Namun, melalui Undang - Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang tertuang dalam Undang- Undang Nomor 7 Tahun 2021 revisi UU Cipta Kerja No. 11 Tahun 2020, mulai berlaku sanksi pajak berdasarkan suku bunga acuan Bank Sentral Indonesia, sehingga besaran tarif administrasi pajak bersifat fluktuatif mengikuti suku bunga Bank Indonesia (BI).

Sanksi pajak ini dapat dikenakan bagi wajib pajak ketika terjadi kondisi berikut:

- 1) Wajib pajak terlambat melaporkan SPT Masa PPh.
- 2) Wajib pajak terlambat menyampaikan SPT Tahunan PPh.
- 3) Wajib pajak terlambat membayar SPT Masa.
- 4) Wajib pajak terlambat membayar PPh Pasal 29 SPT Tahunan.
- 5) Wajib pajak tidak membayar pajak.
- 6) Wajib pajak kurang bayar karena pembetulan SPT Tahunan/Masa.
- 7) Wajib pajak melakukan pembetulan SPT dan hasilnya utang pajak lebih besar.
- 8) Wajib pajak tidak melunasi pajak kurang bayar dan mendapat Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB).

Adapun sanksi pajak yang tidak mengacu pada tarif bunga sanksi administrasi pajak berdasarkan suku bunga acuan Bank Indonesia (BI) antara lain:

- 1) Sanksi mengisi SPT tidak benar dalam tindak pidana.
- 2) Sanksi penghentian penyidikan.

Adapun sanksi yang akan diterima oleh wajib pajak jika melanggar ketentuan peraturan perpajakan berdasarkan Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan antara lain:

- 1) Sanksi administrasi.
- 2) Imbalan Bunga.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Gustina (2014) indikator sanksi pajak sebagai berikut:

- 1) Sanksi pidana karena kealpaan dan kesengajaan.
- 2) Sanksi administratif berupa pengenaan denda, bunga, atau kenaikan pajak.

- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat karena tidak patuh dalam melaporkan dan membayar pajak.
- 4) Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

2.1.8 Tarif Pajak

Tarif pajak adalah suatu penetapan atau persentase berdasarkan Undang-Undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak (Tawas, dkk. 2016). Pada umumnya tarif pajak di Indonesia ditentukan berdasarkan persentase, tapi ada juga tarif pajak yang hanya berupa nominal saja. Ada beberapa jenis tarif pajak yang digunakan negara sebagai acuan untuk menghitung tarif pajak, yaitu:

- 1) Tarif pajak progresif, yaitu tarif pemungutan pajak dengan persentase yang akan bertambah bersamaan dengan semakin besarnya jumlah yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, dan kenaikan persentase untuk setiap jumlah tertentu setiap kali naik. Tujuan dari tarif pajak progresif ini adalah untuk mempengaruhi orang-orang atau wajib pajak yang memiliki penghasilan tinggi atau menengah, agar menyadari bahwa mereka disanggupkan untuk membayar pungutan kepada negara dengan jumlah yang lebih besar. Contoh pajak yang menggunakan tarif progresif adalah Pajak Penghasilan (PPh).
- 2) Tarif pajak proporsional, yaitu tarif pajak yang memiliki besaran jumlah nominal atas tarif pajak yang sama bagi setiap wajib pajak. Baik itu wajib pajak yang memiliki penghasilan rendah, menengah, maupun tinggi

dibebankan dengan tarif pajak yang sama tanpa memandang dari jumlah penghasilan ataupun aset kekayaan yang dimiliki. Tarif pajak ini bertujuan untuk dapat menciptakan kesetaraan antara tarif pajak rata-rata yang dibayarkan. Contoh pajak yang menggunakan tarif proporsional adalah pajak penerimaan bruto, pajak per kapita, dan juga Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

- 3) Tarif pajak degresif, yaitu tarif yang persentasenya akan semakin rendah ketika dasar pengenaan pajaknya semakin tinggi. Meski persentasenya semakin kecil namun jumlah pajak terutang tidak ikut mengecil. Pajak terutang bisa menjadi lebih besar, dikarenakan jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak juga semakin besar.
- 4) Tarif pajak tetap, yaitu tarif dengan nominal yang tetap tanpa memperhatikan jumlah dari dasar pengenaan pajak. Tarif ini juga dapat diartikan sebagai tarif pajak yang akan selalu tetap sesuai dengan peraturan yang telah berlaku. Seperti misalnya, bea meterai dengan nilai atau nominal Rp10.000.

Berdasarkan penelitian Suhendri (2015) variabel tarif pajak diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Penerima penghasilan tinggi maka membayar pajak penghasilan lebih besar.
- 2) Penerapan tarif pajak yang adil.
- 3) Pengenaan tarif pajak sesuai dengan penghasilan wajib pajak.

2.1.9 Pelayanan Fiskus

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki arti sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan fiskus merupakan orang ataupun badan yang memiliki tugas untuk dapat melakukan pemungutan pajak atau iuran terhadap wajib pajak atau bisa disebut juga sebagai aparat pajak atau pejabat pajak. Pelayanan merupakan cara melayani, seperti membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang, sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dan dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006). Pelayanan yang baik dari fiskus dapat memberikan pengaruh yang baik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dan aman saat melakukan kewajiban perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Ramadiansyah dan Sudjana (2014), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Adapun kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dalam meningkatkan pelayanan fiskus antara lain:

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

Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, fiskus wajib untuk mengetahui kewajiban dan haknya dalam menjalankan tugas sebagai aparat pajak. Adapun kewajiban dari fiskus antara lain:

- 1) Kewajiban untuk memberikan bimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada wajib pajak serta membantu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
- 2) Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
- 3) Kewajiban merahasiakan data wajib pajak.
- 4) Kewajiban melaksanakan putusan.

Sementara itu, terdapat pula hak – hak yang dimiliki oleh aparat pajak atau fiskus, antara lain:

- 1) Hak untuk menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) secara jabatan.
- 2) Hak untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak.
- 3) Hak untuk menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
- 4) Hak untuk melakukan pemeriksaan dan penyegehan.
- 5) Hak untuk melakukan penyelidikan.

Pelayanan yang diberikan oleh fiskus secara optimal akan menimbulkan rasa nyaman dan aman bagi wajib pajak ketika melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga dengan pelayanan yang baik dari fiskus dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hutapea (2017) indikator pelayanan fiskus sebagai berikut:

- 1) Sarana dan prasarana.
- 2) Pengetahuan fiskus.
- 3) Keramah tamah dan kesopanan.
- 4) Profesional, cakap, dan tanggap.
- 5) Waktu pelayanan.

2.2. Penelitian Terdahulu

1) Penelitian oleh Putri & Setiawan (2017)

Penelitian yang dilakukan Putri & Setiawan (2017) dengan judul " Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pengetahuan dan pemahaman perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

2) Penelitian oleh Asfa I. & Meiranto (2017)

Penelitian yang dilakukan Asfa I. & Meiranto (2017) dengan judul " Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi

berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berhubungan positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman pajak, kesadaran pajak berhubungan positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

3) Penelitian oleh Sulastiningsih, dkk. (2023)

Penelitian yang dilakukan Sulastiningsih, dkk. (2023) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kota Yogyakarta". Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian ini memberikan implikasi pada KPP kota Yogyakarta untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan serta kesadaran pajak melalui sosialisasi peraturan perpajakan, memberikan informasi terkait aturan pajak dan sanksi pajak yang terbaru, memberikan perhatian pada wajib pajak di atas usia produktif untuk dibimbing dalam melaksanakan kewajiban perpajakan secara online, karena ketiga variabel tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pengetahuan dan

pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

4) Penelitian oleh Saputri & Sulistia (2019)

Penelitian yang dilakukan Saputri & Sulistia (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Peraturan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Karees”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah negatif, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

5) Penelitian oleh Tanjung & Chairina (2025)

Penelitian yang dilakukan Tanjung & Chairina (2025) dengan judul “Determinan Kinerja Pelayanan Relawan Pajak”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan berpengaruh negatif signifikan, pengoperasian Sistem E-Filing tidak berpengaruh, Code

of Conduct positif signifikan, dan DJP Learning berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak. DJP Learning Memoderasi Pengetahuan Perpajakan namun tidak Memoderasi Pengoperasian Sistem E-Filing Terhadap Kinerja Pelayanan Relawan Pajak. Hasil penelitian ini berimplikasi pada pelayanan pajak yang diberikan oleh relawan pajak, sehingga dapat menjadi masukan bagi DJP dalam membina relawan-relawan pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh pengetahuan perpajakan. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

6) Penelitian oleh Assa, dkk. (2018)

Penelitian yang dilakukan Assa, dkk. (2018) dengan judul “Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

7) Penelitian oleh Palupi dan Herianti (2017)

Penelitian yang dilakukan Palupi dan Herianti (2017) dengan judul "Pengaruh Pemeriksaan dan Penagihan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Informasi Tren Media Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus KPP Pratama Jakarta Kebayoran Baru Tiga). Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis multivariat. Hasil penelitian menunjukkan pemeriksaan pajak dan penagihan pajak berpengaruh positif terhadap informasi tren media, pemeriksaan pajak dan penagihan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

8) Penelitian oleh Gaol dan Sarumaha (2022)

Penelitian yang dilakukan Gaol dan Sarumaha (2022) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Penyuluhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Petisah". Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, penyuluhan wajib pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Petisah. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-

sama meneliti pengaruh pelayanan fiskus, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

9) Penelitian oleh Arifin dan Syafi'i (2019)

Penelitian yang dilakukan Arifin dan Syafi'i (2019) dengan judul “Penerapan E- Filling, E-Billing, dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing, ebilling, dan pemeriksaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

10) Penelitian oleh Ramadhani & Nadia (2025)

Penelitian yang dilakukan Ramadhani & Nadia (2025) dengan judul “Pengaruh Literasi Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Wajib Pajak UMKM Di Kecamatan Kuranji)”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini

yaitu analisis statistic deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa literasi pajak dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Literasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak mampu memediasi pengaruh literasi pajak, pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pemeriksaan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

11) Penelitian oleh Caroline, dkk (2023)

Penelitian yang dilakukan Caroline, dkk (2023) dengan judul "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian adalah Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi perpajakan, tarif pajak dan Pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian

yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

12) Penelitian oleh Alfarisi dan Mahpudin (2020)

Penelitian yang dilakukan Alfarisi dan Mahpudin (2020) dengan judul "Pengaruh Penerapan E- SPT, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

13) Penelitian oleh Ndalu dan Wahyudi (2022)

Penelitian yang dilakukan Ndalu dan Wahyudi (2022) dengan judul "Pengaruh Penerapan E- System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa E- System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi pajak terhadap

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

14) Penelitian oleh Chandra (2018)

Penelitian yang dilakukan Chandra (2018) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. 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. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

15) Penelitian oleh Khodijah, dkk (2021)

Penelitian yang dilakukan Khodijah, dkk (2021) dengan judul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman

Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tarif Pajak dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh Pemahaman Peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

16) Penelitian oleh Dewi, dkk (2020)

Penelitian yang dilakukan Dewi, dkk (2020) dengan judul "Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid 19". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Validitas dan Analisis Reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

17) Penelitian oleh Raharjo, dkk (2020)

Penelitian yang dilakukan Raharjo, dkk (2020) dengan judul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh Pemahaman peraturan perpajakan dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

18) Penelitian oleh Noviyanti, dkk (2020)

Penelitian yang dilakukan Noviyanti, dkk (2020) dengan judul "Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak Dan Penerapan E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Di Kpp Cempaka Putih)". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak dan Penerapan E-Filling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh tarif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

19) Penelitian oleh Suarni dan Marlina (2018)

Penelitian yang dilakukan Suarni dan Marlina (2018) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Padang Satu”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. 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. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

20) Penelitian oleh Romansyah (2020)

Penelitian yang dilakukan Romansyah (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan beberapa jenis variabel yang digunakan dan lokasi penelitian.

21) Penelitian oleh Apriliani, dkk. (2023)

Penelitian yang dilakukan Apriliani, dkk. (2023) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Pengetahuan, Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara". Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan uji kelayakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan, tingkat penghasilan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sosialisasi perpajakan dan ketegasan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh kualitas layanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

22) Penelitian oleh Veronica (2015)

Penelitian yang dilakukan Veronica (2015) dengan judul "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".

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda. 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 korupsi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pelayanan fiskus, pengetahuan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

23) Penelitian oleh Putri dan Saleh (2018)

Penelitian yang dilakukan Putri dan Saleh (2018) dengan judul “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)”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya

dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian, dan jumlah responden yang digunakan.

24) Penelitian oleh Bahir, dkk. (2022)

Penelitian yang dilakukan Bahir, dkk. (2022) dengan judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Self Assessment, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan self assessment dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan wajib pajak. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak serta memiliki kesamaan pada lokasi penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan dan jumlah responden yang digunakan.

25) Penelitian oleh Febriani dan Suparno (2019)

Penelitian yang dilakukan oleh Febriani dan Suparno (2019) dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi survey di PT. Intikom Berlian Mustika). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran

wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT Intikom Berlian Mustika. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada PT Intikom Berlian Mustika. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jenis beberapa variabel yang digunakan, lokasi penelitian dan jumlah responden yang digunakan.

