

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara yang berperan strategis dalam membiayai pembangunan nasional, penyediaan layanan publik, serta menjaga stabilitas ekonomi. Dalam sistem perpajakan modern, keberhasilan penerimaan pajak sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi yang mendominasi struktur basis pajak di Indonesia.

Pandemi Covid-19 yang melanda dunia sejak tahun 2020 telah memberikan dampak signifikan terhadap perekonomian global dan nasional, termasuk Provinsi Bali yang selama ini sangat bergantung pada sektor pariwisata. Pembatasan mobilitas internasional, penurunan kunjungan wisatawan, dan terhentinya berbagai aktivitas ekonomi menyebabkan penurunan pendapatan masyarakat, terutama pelaku usaha pariwisata dan sektor pendukungnya. Kondisi tersebut secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kemampuan dan kemauan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Meskipun demikian, dalam perspektif hukum dan kewarganegaraan, pembayaran pajak tidak hanya dipandang sebagai kewajiban, tetapi juga sebagai hak warga negara untuk berpartisipasi aktif dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Prinsip ini sejalan dengan falsafah Undang-Undang Perpajakan yang menekankan kesadaran, keadilan, dan partisipasi masyarakat dalam sistem self-assessment.

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak yang secara sukarela melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan dan menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Sari, 2019). Kepatuhan ini tercermin dalam ketepatan waktu pembayaran pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) masa maupun tahunan, serta ketaatan terhadap regulasi perpajakan yang berlaku.

Data dari KPP Pratama Denpasar Barat tahun 2024 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan setiap bulannya. Namun, peningkatan tersebut tidak diimbangi dengan jumlah wajib pajak aktif, karena jumlah wajib pajak non-efektif masih mendominasi. Fenomena ini mengindikasikan adanya permasalahan dalam tingkat kepatuhan wajib pajak yang perlu mendapat perhatian serius dari otoritas perpajakan.

Salah satu strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah melalui sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan upaya sistematis Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam menyampaikan informasi, edukasi, serta pemahaman terkait kebijakan, prosedur, dan hak serta kewajiban perpajakan kepada masyarakat. Sosialisasi yang efektif diharapkan mampu meningkatkan pemahaman perpajakan, membentuk sikap positif terhadap pajak, serta mendorong kepatuhan sukarela wajib pajak (Indrayani, 2022).

Selain sosialisasi, pemahaman perpajakan menjadi faktor krusial dalam menentukan perilaku kepatuhan. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai peraturan, tarif, serta mekanisme perpajakan cenderung lebih patuh dibandingkan wajib pajak yang memiliki tingkat pemahaman

rendah. Di era digital saat ini, pemahaman perpajakan tidak hanya berkaitan dengan regulasi, tetapi juga kemampuan wajib pajak dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi perpajakan.

Pemerintah Indonesia juga terus melakukan reformasi melalui penerapan sistem administrasi perpajakan modern, seperti e-registration, e-filing, e-billing, dan core tax administration system. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan layanan perpajakan, sekaligus mengurangi biaya kepatuhan (compliance cost) bagi wajib pajak. Namun, efektivitas sistem administrasi modern sangat bergantung pada kesiapan teknologi, literasi digital wajib pajak, serta kualitas pendampingan dari aparat pajak.

Di sisi lain, kualitas pelayanan fiskus juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak. Pelayanan yang profesional, responsif, adil, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak akan menciptakan hubungan yang harmonis antara wajib pajak dan otoritas pajak, sehingga mendorong kepatuhan yang berkelanjutan. Dalam konteks pasca-pandemi dan era digitalisasi layanan publik, tuntutan terhadap kualitas pelayanan fiskus menjadi semakin tinggi.

Berdasarkan data sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Barat tahun 2024, terlihat adanya fluktuasi jumlah kegiatan sosialisasi dan partisipasi wajib pajak sepanjang tahun. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak masih menghadapi tantangan, baik dari sisi intensitas sosialisasi, pemahaman wajib pajak, efektivitas sistem administrasi modern, maupun kualitas pelayanan fiskus.

Selain itu, hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang tidak konsisten. Beberapa penelitian menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Dharma, 2014; Agustini, 2019; Samadiartha, 2017), sementara penelitian lain menemukan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Wahyuni, 2020; Indrayani, 2022). Perbedaan hasil penelitian ini membuka ruang kajian lanjutan dengan memasukkan variabel pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai faktor penentu kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara komprehensif pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat, dalam konteks dinamika ekonomi terkini dan transformasi digital perpajakan.

UNMAS DENPASAR

Tabel 1.1.
Jumlah Wajib Pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat Pada Tahun 2024

Bulan	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Aktif	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Non Efektif	Total Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar
Januari	54.586	94.253	148.839
Febuari	54.985	94.514	149.499
Maret	55.458	95.085	150.543
April	55.957	95.471	151.428
Mei	56.336	95.763	152.099
Juni	56.756	96.084	152.840
Juli	57.239	96.410	153.649
Agustus	57.707	96.755	154.462
September	58.202	97.197	155.399
Oktober	58.654	97.496	156.150
November	59.154	97.839	156.993
Desember	59.620	98.202	157.822

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat, 2024

Dari Tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan setiap bulannya akan tetapi pada bagian jumlah wajib pajak orang pribadi yang aktif jauh berbeda dengan jumlah wajib pajak orang pribadi non efektif.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dihubungkan dengan

bidang perpajakan, sosialisasi berarti suatu upaya oleh DJP untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan. DJP telah berupaya memberikan informasi dan edukasi tentang perpajakan melalui sosialisasi atau penyuluhan agar semakin dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak. Untuk mencapai hasil yang maksimal, kegiatan tersebut harus dilakukan secara efektif dan rutin (Indrayani, 2022). Berdasarkan observasi yang dilakukan, berikut ini disajikan data penyelenggaraan sosialisasi perpajakan di KPP Denpasar Barat:



Tabel 1.2
Sosialisasi Perpajakan di KPP Denpasar Barat
Tahun 2024

Bulan	Jumlah Penyelenggaraan Sosialisasi yang dilukan setiap bulan	Jumlah Wajib Pajak yang di undang dalam sosialisasi (Wajib Pajak)	Jumlah Wajib Pajak yang hadir dalam sosialisasi (Wajib Pajak)
Januari	2	33	33
Februari	1	15	15
Maret	2	53	53
April	1	16	16
Mei	2	20	20
Juni	1	36	35
Juli	2	40	39
Agustus	4	120	120
September	1	10	10
Oktober	4	58	52
November	2	16	16
Desember	3	21	21

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat 2024

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah penyelenggaraan sosialisasi perpajakan yang dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Desember di KPP Denpasar Barat pada tahun 2024 mengalami beberapa perubahan. Seperti yang dilihat bahwa pada bulan Januari sampai dengan April mengalami naik turun pada Penyelenggaraan Sosialisasi, dan pada bulan Mei dan Juni tidak ada Sosialisasi yang diselenggarakan, kemudian pada bulan Juli Sosialisasi diselenggarakan kembali, pada bulan Agustus mengalami kenaikan dalam

penyelenggaraan sosialisasi, pada bulan September mengalami penurunan, pada bulan Oktober mengalami kenaikan kembali, pada bulan November mengalami kenaikan dan pada bulan Desember mengalami kenaikan. Berdasarkan hasil penelitian Dharma (2014), Agustini (2019), dan Samadiartha (2017) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Wahyuni (2020) dan Indrayani (2022) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman perpajakan. Pemahaman tentang perpajakan memiliki peran penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak, karena jika wajib pajak tidak mengetahui atau memahami tentang peraturan perpajakan, maka wajib pajak tidak akan patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya (*hestanto.web.id.*). Berdasarkan pengamatan secara langsung, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena pemahaman terhadap perpajakan itu sangatlah penting, jika wajib pajak paham akan perpajakan maka kepatuhan dalam membayar pajakpun akan meningkat. Dalam penelitian Sari (2019) menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Setiadewi (2021)

menyatakan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh dengan kepatuhan perpajakan.

Selanjutnya faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Adanya sistem administrasi perpajakan modern diharapkan akan memudahkan wajib pajak secara online dan real time dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Sistem administrasi perpajakan modern terdiri dari e-registration, e-SPT, e-faktur, e-filing, e-billing. Wajib pajak beranggapan bahwa sistem administrasi perpajakan modern akan memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena dengan sistem ini wajib pajak bisa memenuhi kewajibannya meskipun hari libur, sehingga diharapkan dengan adanya sistem pajak administrasi modern yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Santhi, 2021). Sistem administrasi Perpajakan Modern yang digunakan dalam KPP Denpasar Barat adalah e-filing. Berdasarkan observasi yang dilakukan, berikut ini disajikan data efektifitas sistem administrasi di KPP Denpasar Barat

Tabel 1.3
Sistem Administrasi Perpajakan Modern di KPP Denpasar Barat

Bulan	Jumlah Wajib pajak yang melaporkan SPT di tahun 2024
Januari	5.366
Febuari	15.170
Maret	32.710
April	34.018
Mei	34.761
Juni	35.491
Juli	35.929
Agustus	36.353
September	36.634
Oktober	36.972
November	37.414
Desember	37.616

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat 2024

Pada Tabel 1.3. dapat dilihat bahwa jumlah efektifitas sistem administrasi dari bulan Januari sampai dengan Desember di KPP Denpasar Barat pada tahun 2024 mengalami peningkatan setiap bulannya. Seperti yang dapat dilihat bahwa pada bulan Januari sampai Febuari mengalami peningkatan yang sangat pesat, pada bulan Febuari sampai dengan Maret mengalami peningkatan yang sangat pesat juga, dan pada bulam Maret sampai dengan Desember mengalami peningkatan tetapi tidak begitu besar. Dalam penelitian Santhi (2021) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitu juga penelitian dari Wahyuni (2021) menyebutkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemudian faktor selanjutnya adalah tingkat kepercayaan wajib pajak. Tingkat kepercayaan wajib pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Apabila Wajib Pajak mempersepsikan bahwa negara bisa dipercaya dalam mengelola keuangan dan dapat memanfaatkan anggaran yang berasal dari pajak dengan baik, maka tingkat kepercayaan wajib pajak akan meningkat, demikian pula dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak (Wahyuni, 2022). Dalam penelitian Wahyuni (2022) menyatakan bahwa tingkat kepercayaan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya adalah faktor kualitas pelayanan fiskus. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan undang-undang perpajakan. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka dari itu hendaknya fiskus menempatkan wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik baiknya. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pelayanan fiskus maka tingkat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat karena pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Santhi, 2021). Dalam penelitian

Setiadewi (2021) Menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian Sari (2019) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.2 POKOK PERMASALAHAN

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

- 1) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 2) Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 3) Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 4) Apakah kepercayaan wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 5) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

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

- 1) Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

- 2) Untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

1.4 MANFAAT PENELITIAN

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

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori, pengetahuan dan wawasan dalam perpajakan. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, kepercayaan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan,

pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, kepercayaan wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi pihak yang berkepentingan baik Direktorat Jenderal Pajak khususnya pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

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

Menurut Tahar dan Rachman (2014), kepatuhan perpajakan merupakan tanggung jawab moral dan sosial yang tidak hanya berkaitan dengan kewajiban kepada pemerintah, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab kepada Tuhan dan masyarakat sebagai bagian dari kontribusi warga negara dalam pembangunan nasional. Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia diartikan sebagai sikap taat, tunduk, dan disiplin terhadap perintah atau aturan yang berlaku. Dengan demikian, kepatuhan mencerminkan kesadaran individu untuk melaksanakan seluruh kewajiban sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam perspektif perpajakan, kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai perilaku wajib pajak yang secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan benar dan tepat waktu, serta menggunakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan sikap dan kesadaran hukum wajib pajak.

Seiring perkembangan sistem perpajakan modern, teori kepatuhan tidak dapat dipisahkan dari faktor psikologis, sosial, dan institusional yang memengaruhi perilaku wajib pajak. Oleh karena itu, beberapa teori pendukung berikut menjadi relevan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak dalam konteks kontemporer.

1) Teori Kepatuhan Normatif dan Instrumental

Menurut Tyler (2006), kepatuhan dapat dijelaskan melalui dua pendekatan utama, yaitu kepatuhan normatif dan kepatuhan instrumental. Kepatuhan normatif muncul karena individu meyakini bahwa aturan yang

berlaku adalah sah, adil, dan patut untuk ditaati. Dalam konteks perpajakan, wajib pajak akan patuh apabila mereka memandang sistem perpajakan sebagai sistem yang adil dan bermanfaat bagi kepentingan bersama.

Sebaliknya, kepatuhan instrumental didasarkan pada pertimbangan untung dan rugi, seperti risiko sanksi, denda, dan pemeriksaan pajak. Wajib pajak akan patuh karena takut terhadap konsekuensi hukum apabila melanggar aturan perpajakan. Kedua bentuk kepatuhan ini saling melengkapi dan memengaruhi perilaku wajib pajak secara simultan.

2) Teori Planned Behavior (Theory of Planned Behavior)

Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (intention), yang dibentuk oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Dalam konteks kepatuhan perpajakan, sikap wajib pajak terhadap pajak, tekanan sosial dari lingkungan, serta persepsi kemudahan atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban pajak akan memengaruhi tingkat kepatuhan.

Pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta kemudahan sistem administrasi perpajakan modern berperan penting dalam membentuk persepsi kontrol perilaku wajib pajak. Semakin mudah sistem dan semakin baik pelayanan, maka niat untuk patuh akan semakin tinggi.

3) Teori Atribusi (Attribution Theory)

Teori atribusi (Heider, 1958) menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Dalam konteks perpajakan,

kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengetahuan, kesadaran, dan sikap wajib pajak, serta faktor eksternal seperti sosialisasi perpajakan, sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus.

Teori ini relevan untuk menjelaskan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak tidak semata-mata disebabkan oleh kurangnya kesadaran individu, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, kompleksitas sistem perpajakan, dan kualitas layanan yang diterima dari otoritas pajak.

4) Teori Kepercayaan terhadap Pemerintah (Trust Theory)

Teori kepercayaan (trust theory) menekankan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi perpajakan (Kirchler, Hoelzl, & Wahl, 2008). Wajib pajak cenderung lebih patuh apabila mereka percaya bahwa pajak yang dibayarkan dikelola secara transparan, akuntabel, dan digunakan untuk kepentingan publik.

Dalam era reformasi birokrasi dan digitalisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan keterbukaan informasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela.

5) Teori Slippery Slope Framework

Slippery Slope Framework yang dikembangkan oleh Kirchler et al. (2008) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh dua faktor utama,

yaitu kekuasaan otoritas pajak (power of authority) dan kepercayaan wajib pajak (trust in authority). Kekuasaan otoritas tercermin dalam penegakan hukum, sanksi, dan pemeriksaan pajak, sedangkan kepercayaan tercermin dalam pelayanan yang baik, transparansi, dan keadilan sistem perpajakan.

Kerangka ini menegaskan bahwa kepatuhan optimal tidak hanya dicapai melalui sanksi dan pengawasan, tetapi juga melalui pendekatan persuasif seperti sosialisasi perpajakan dan peningkatan kualitas pelayanan fiskus.

6) Teori Teknologi dan Kepatuhan Perpajakan (Technology Acceptance Model)

Dalam konteks sistem administrasi perpajakan modern, Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi manfaat (perceived usefulness). Wajib pajak yang merasakan manfaat dan kemudahan dari sistem e-filing, e-billing, dan layanan digital lainnya cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Teori ini relevan dalam menjelaskan hubungan antara sistem administrasi perpajakan modern dan tingkat kepatuhan wajib pajak di era digital.

7) Integrasi Teori dalam Penelitian

Berdasarkan berbagai teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek hukum dan sanksi, tetapi juga oleh faktor psikologis, sosial, teknologi, dan institusional. Oleh

karena itu, penelitian ini mengintegrasikan teori kepatuhan, Theory of Planned Behavior, Slippery Slope Framework, dan Technology Acceptance Model untuk menjelaskan pengaruh sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

2.1.2 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan. Fungsi pajak secara umum ada 4, yakni :

- 1) Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- 2) Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.
- 3) Stabilitas, pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah.
- 4) Redistribusi Pendapatan, penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.3 Pengertian Wajib Pajak

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

Secara umum WP pribadi dan WP badan bisa dibedakan berdasarkan pada subjek dan objek pajaknya. Wajib pajak orang pribadi dikategorikan menjadi WP subjek dalam negeri dan WP subjek luar negeri. WP orang pribadi tersebut memiliki tanggung jawab dan kewajiban dalam melaporkan penghasilannya melalui SPT tahunan. Sementara itu objek pajak penghasilan untuk WP orang pribadi merupakan penghasilan yang diperoleh WP orang pribadi tersebut. Penghasilan tersebut merupakan tambahan kemampuan ekonomis baik itu yang berasal dari Indonesia

maupun dari luar Indonesia yang mana bisa dipakai untuk keperluan konsumsi atau menambah kekayaan WP yang bersangkutan. Sedangkan subjek pajak penghasilan badan adalah badan usaha yang telah memiliki kewajiban untuk membayar pajak dalam periode bulan atau tahun di mana selanjutnya pajak tersebut akan disetorkan ke kas Negara. Objek dari PPH badan ini yaitu penghasilan yang diterima atau diperoleh oleh badan tersebut. Salah satu hal yang berkaitan atau hal yang identik dengan Wajib Pajak adalah Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak yang dapat digunakan sebagai sarana dalam melakukan administrasi perpajakan, dimana nomor ini dapat dipergunakan oleh Wajib Pajak sebagai tanda pengenalan diri atau identitas diri Wajib Pajak yang bersangkutan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) akan diberikan kepada Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang (UU). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ini tidak akan berubah sekalipun Wajib Pajak berpindah tempat tinggal atau tempat kedudukan atau mengalami pemindahan tempat terdaftar.

2.1.4 KEPATUHAN WAJIB PAJAK

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

penelitian Sari (2019) dalam Nurhidayah (2015:21) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Jadi, Kepatuhan Wajib Pajak adalah ketika Wajib Pajak dapat memenuhi semua kewajiban perpajakannya meliputi mendaftarkan diri, menghitung dan membayar pajak terutang, membayar tunggakan dan menyetorkan kembali surat pemberitahuan. Kepatuhan pajak menjadi pokok terpenting bagi semua negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Apabila wajib pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Dampak dari tindakan-tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Indikator kepatuhan pajak terdiri dari :

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

2.1.5 SOSIALISASI PERPAJAKAN

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Menurut penelitian

Hendrayanti (2019) Sosialisasi Perpajakan adalah pelayanan yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan pada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode - metoda yang tepat. melalui sosialisasi pajak yang intensif dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak dituntut untuk mengerti atau paham terhadap pengetahuan perpajakan yang telah disosialisasikan yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menurut Indrayani (2022), terdapat beberapa aspek yang dapat menjadi indikator sosialisasi perpajakan, yaitu:

- 1) Penyelenggaraan Sosialisasi
- 2) Media Sosialisasi
- 3) Sosialisasi sebagai Sarana Motivasi
- 4) Manfaat Sosialisasi

2.1.6 PEMAHAMAN PERPAJAKAN

Tingkat pemahaman perpajakan adalah tingkatan pengetahuan dan pikiran Wajib Pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada Negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran. Pemahaman adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar. Pemahaman adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas,

menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperingatkan (Arikunto, 2014). Pemahaman wajib pajak juga dapat diartikan sebagai pandangan wajib pajak pada pengetahuan perpajakan yang dimiliki. Menurut Riko (2016: 75), tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seseorang individu dan sejauhmana dia akan dapat mengerti benar akan suatu materi permasalahan yang ingin diketahui. Indikator yang digunakan oleh Adiasa (2011:347) untuk mengukur pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yaitu:

- 1) Mengetahui dan berusaha memahami Undang-Undang perpajakan.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- 4) Pengetahuan mengenai Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), Pengusaha Kena Pajak (PKP), dan Tarif pajak.
- 5) Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP

2.1.7 SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN

Sistem administrasi perpajakan modern yaitu suatu program pengembangan dalam perpajakan, dalam hal ini yaitu bidang administrasi yang dilakukan oleh instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di suatu negara. Menurut penelitian Wahyuni (2020) dalam Pradnyani (2016) sistem administrasi perpajakan modern ini adalah sebagai berikut:

- 1) Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.

- 2) Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara online.
- 3) Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (e-SPT).
- 4) Monitoring kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak.

Sistem elektronik yang telah diterapkan, khususnya oleh wajib pajak orang pribadi terbagi menjadi:

- 1) e-Registration merupakan sistem pendaftaran NPWP secara online. Sistem ini terbagi menjadi dua bagian yaitu sistem yang dipergunakan oleh wajib pajak, dimana berfungsi sebagai sarana pendaftaran NPWP wajib pajak secara online dan sistem yang dipergunakan oleh petugas pajak, dimana berfungsi untuk memproses pendaftaran NPWP wajib pajak.
- 2) e-SPT merupakan surat pemberitahuan dimana pelaporan surat pemberitahuan dilakukan melalui media elektronik. Menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang dimuat dalam website (www.kppbumn.depkeu.go.id), e-SPT adalah Surat Pemberitahuan dalam program aplikasi yang merupakan fasilitas dari Direktorat Jendral Pajak (DJP) kepada wajib pajak yang digunakan untuk merekam, memelihara data, generate data, dan mencetak Surat Pemberitahuan beserta lampirannya.
- 3) e-Filing adalah cara penyampaian SPT Tahunan atau penyampaian pemberitahuan perpanjangan SPT Tahunan secara elektronik yang

dilakukan secara online yang real time melalui website Direktorat Jenderal Pajak (www.djponline.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

- 4) e-Biling yang merupakan pembaharuan dari e-Payment merupakan sistem untuk pembuatan kode billing pembayaran pajak secara online melalui website (sse3.pajak.go.id). Sistem ini terhubung langsung dengan database Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui bank persepsi. Dengan adanya e-Billing wajib pajak bisa dengan mudah mendapatkan kode billing untuk kemudian gunakan untuk membayar pajak.
- 5) e-Faktur atau faktur pajak yang berbentuk elektronik adalah faktur pajak yang dibuat melalui aplikasi atau sistem elektronik yang ditentukan dan atau disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Pemberlakuan Faktur dimaksudkan untuk memberikan Pajak kemudahan, kenyamanan, dan keamanan bagi Pengusaha Kena Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan khususnya pembuatan Faktur Pajak. Indikator dari Sistem Administrasi Pajak Modern dalam penelitian ini adalah:

- 1) Efektifitas Sistem Administrasi
- 2) Pelaksanaan Sistem Administrasi
- 3) Profesional SDM

2.1.8 KEPERCAYAAN WAJIB PAJAK

Dalam penelitian Wahyuni (2022) dan Prahestiara (2014) Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak merupakan ukuran seberapa besar kepercayaan yang dimiliki Wajib Pajak terhadap sistem hukum dan pemerintahan di Indonesia telah dijalankan dengan adil dan benar. Tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintah

dan hukum berarti sejauh mana masyarakat mempercayai kinerja dari sistem pemerintah yang ada dan bagaimana hukum yang ada di negara tersebut berfungsi sebagaimana mestinya. Di beberapa negara maju yang memberlakukan kewajiban perpajakan, setiap warga negara mendapatkan tunjangan-tunjangan yang memadai. Keuntungan-keuntungan secara langsung maupun tidak langsung ini mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak dengan kesadaran penuh bahwa mereka akan mendapatkan imbalannya melalui fasilitas yang telah dirancang oleh pemerintah. Secara otomatis keinginan untuk mengingkari kewajiban membayar pajak akan terkikis. Jika wajib pajak yakin bahwa negara beserta sistem pemerintahan dan hukum bisa dipercaya, maka tingkat kepercayaan wajib pajak juga akan meningkat, begitu pula kemauan untuk membayar pajak. Sehingga perlu adanya hubungan baik antara pemerintah dan wajib pajak. Indikator Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak :

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

2.1.9 KUALITAS PELAYANAN FISKUS

Menurut penelitian Setiadewi (2021) dalam Albari (2009) Kualitas pelayanan fiskus yaitu pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak

termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Berikut ini beberapa indikator yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al* (dalam Kusuma, 2016:26) yaitu :

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

dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keraguan.

2.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN SEBELUMNYA

- 1) Penelitian Indrayani (2022) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat” yang pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dan jumlah responden 100 orang memperoleh hasil penelitian bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2) Penelitian Purba (2016) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pelayanan Fiskus Sebagai Variabel Moderating Di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan” yang menggunakan 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *Convenience Sampling*. Sedangkan teknis analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *analisis regresi linier berganda*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan, terdapat pengaruh positif antara pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan, terdapat Pengaruh Positif antara sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pelayanan fiskus berpeluang memperkuat pengaruh variabel sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan. Pelayanan fiskus berpeluang memperlemah variabel pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Kembangan.

- 3) Penelitian Hendrayanti (2022) dengan judul “Pengaruh Tingkat Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Denda Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Tabanan” yang menggunakan 100 orang responden dengan teknik analisis regresi linier berganda mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak, tarif pajak, dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan denda pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak di KPP Pratama Tabanan.
- 4) Penelitian Wahyuni (2022) yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara” dengan jumlah sampel 100 responden, metode *convenience sampling* dan teknik analisis regresi linier berganda mendapatkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif sedangkan Kebijakan Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Tingkat Kepercayaan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 5) Penelitian Fauziyah (2016) dengan judul “ Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Sosialisasi Perpajakan, Dan Kewajiban Moral Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sleman)” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode yang digunakan metode *convenience sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem administrasi pajak modern, sosialisasi pajak dan moral kewajiban berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman.

- 6) Penelitian Pradnyana (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur” dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode insidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-filing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana E-filing memiliki koefisien t sebesar 5,352 dan signifikansi 0,000, e-billing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana E-billing memiliki koefisien t 6,282 dan signifikansi 0,000, pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada penggunaan kepatuhan wajib pajak. Dimana pemahaman wajib pajak memiliki koefisien t sebesar 4.375 dan signifikansi 0.000, e-filing, e-billing dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana e-filing, e-billing, dan pemahaman pajak secara bersamaan

(simultan) memiliki koefisien F sebesar 263,499 dan signifikansi 0,000 di KPP Pratama Denpasar Timur.

- 7) Penelitian Pradana (2019) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Penerapan Esystem Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh pemahaman perpajakan, pengaruh penerapan e-SPT, e-Filing, e-Billing, dan pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan dan penerapan e-Registration berpengaruh positif, akan tetapi tidak signifikan, jika penerapan e-Registration meningkat maka kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak akan tetap atau konstan di KPP Pratama Kudus.
- 8) Penelitian Sari (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat” dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode accidental sampling , sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya tingkat signifikan masing-masing variabel bebas kurang dari 0,05 artinya Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi

Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

- 9) Penelitian Setiadewi (2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif pajak, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan membayar pajak orang pribadi pada KPP Pratama Badung Utara” dan jumlah sampel penelitian ini 100 perusahaan manufaktur, yang ditentukan dengan metode *accidental sampling* dan dengan teknik analisis regresi linier berganda mendapatkan hasil bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif, sedangkan Tarif pajak, Pemahaman Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.
- 10) Penelitian Rahma (2019) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Wajib Pajak Restoran” yang mengguakan 30 orang responden dengan teknik *analisis regresi linier berganda* mendapatkan hasil bahwa tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan, dan kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Cianjur dapat dikatakan baik. Secara parsial, tingkat pemahaman perpajakan di Kabupaten Cianjur adalah sebesar 78,03% dan penerapan sanksi perpajakan di Kabupaten Cianjur adalah sebesar 78,08%. Secara simultan, sebesar 29,07% kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variabel pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan, sedangkan sisanya sebesar 70,03% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini pada Restoran di Kabupaten Cianjur.

- 11) Penelitian Alverina (2020) dengan judul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang menggunakan 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode dengan teknik *analisis regresi linier berganda*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.
- 12) Penelitian Santhi (2021) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak terhadap Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP pratama Gianyar” dengan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang ditentukan melalui metode *accidental sampling*, sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 13) Penelitian Ariestra (2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Semarang Candisari” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian dalam penelitian ini adalah 120 orang responden. Metode

penentuan sampling menggunakan metode *convenience sampling*. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 9,36% , sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 6,05% , sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 4,97%, pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 4,16%, tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 5,90% di KPP Pratama Semarang Candisari.

- 14) Penelitian Kartika (2018) dengan judul “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Palembang” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode Slovin Sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Restrukturisasi Administrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Madya Palembang.
- 15) Penelitian Asfa I. (2017) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” yang menggunakan 100 orang responden dengan teknik *analisis regresi berganda* mendapatkan hasil

bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variable pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, dan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Barat.

16) Penelitian Windari (2022) dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode Insidental Sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Variabel pajak pegawai dinas, tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan sistem hukum, serta penerapannya e-filling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

17) Penelitian Dewi (2020) dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Tax Amnesty, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

ditemukan pengaruh positif dan signifikan yang diberikan oleh tingkat kepercayaan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persepsi tax amnesty juga berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selanjutnya kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh akuntabilitas layanan publik dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dipengaruhi secara positif dan signifikan.

18) Penelitian Astuti (2018) dengan judul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah dan Hukum, Pelayanan Aparat Pajak, Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Kediri) dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode Isidental Sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan aparat pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, pelayanan aparat pajak, kesadaran secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kediri.

19) Penelitian Tama (2022) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tingkat Penghasilan dan Tingkat Kepercayaan pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan

Dengan Kontrol Petugas Kelurahan Sebagai Variabel Moderating (Studi Wajib Pajak pada Masyarakat di Desa Dadapan Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo). Dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode proporsional random sampling. Sedangkan teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, tingkat penghasilan, dan tingkat kepercayaan pada pemerintah berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan.

- 20) Penelitian Cholisia (2021) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Sosialisasi Perpajakan, Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah, Pemahaman dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (Studi Pada Wajib Pajak Di Desa Balongbendo Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo) dengan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 orang responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode incidental sampling. Sedangkan teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Balongbendo kecamatan Balongbendo kabupaten Sidoarjo. Sedangkan variabel kepemimpinan kepala desa, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Balongbendo

kecamatan Balongbendo kabupaten Sidoarjo. Secara simultan kepemimpinan kepala desa, sosialisasi perpajakan, tingkat Kepercayaan pada pemerintah, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan di Desa Balongbendo kecamatan Balongbendo kabupaten Sidoarjo. Hal ini membuktikan bahwa kepatuhan wajib pajak tidak hanya dipengaruhi oleh lima variabel tersebut namun juga dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya

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

22) Penelitian Ridiyanti (2021) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 25 Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur)", Jumlah sampel yang digunakan adalah 84 Wajib Pajak Badan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan dan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Penghasilan Pasal 25 Wajib Pajak Badan.

23) Penelitian Santhi (2021) yang berjudul “Pengaruh sanksi perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar)”, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling* , sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

24) Penelitian Wahyuni (2020) yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur". sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling* , sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan

kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) pratama Denpasar timur.

- 25) Penelitian Pradipa (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung”, dengan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.

