

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang selalu melakukan pembangunan disegala sektor. Hal ini demi meningkatkan sumber daya ekonomi serta terciptanya masyarakat yang sejahtera, namun masyarakat juga harus turut ikut serta untuk mewujudkan hal tersebut dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan ini tentunya tidak sedikit. Upaya untuk memenuhi hal tersebut salah satunya dengan penerimaan negara, berfungsi untuk memenuhi kepentingan negara guna menciptakan pertumbuhan ekonomi. Pemerintah dan Dewan Perwakilan menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) di dalamnya terdapat penerimaan negara, yaitu dari sektor migas, sektor pajak dan sektor bukan pajak (N. Rizki, 2020). Menurut Toniarta dan Merkusiawati (2023) penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sumber tertinggi dalam hal pembiayaan APBN dan memiliki kontribusi yang besar dalam pembangunan. Berdasarkan 3 sumber penerimaan negara tersebut, sektor pajak menjadi sumber penerimaan utama negara dalam memenuhi anggaran negara. Maka dari itu sebagai Warga Negara Indonesia, masyarakat dapat ikut serta untuk selalu rajin membayar pajak dengan tarif yang sudah ditentukan agar pembangunan nasional dapat terlaksana sehingga dapat terciptanya masyarakat yang sejahtera.

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintahan dan masyarakat

umum. Pajak adalah salah satu pendapatan negara untuk melakukan aktifitas pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun daerah (Fatmawati, S., 2022). Pajak memiliki fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Fungsi *budgetair* berarti pajak merupakan instrumen untuk memasukkan uang dari penerimaan pajak ke kas negara. Berdasarkan fungsi *budgetair*, kesadaran dan kedisiplinan wajib pajak dalam patuh melakukan kewajibannya dalam hal perpajakan sangat diperlukan. Masalah patuhnya wajib pajak menjadi sangat serius. Hal ini dikarenakan jika wajib pajak tak mematuhi kewajibannya, maka dapat mengarah pada penghindaran, pelalaian, dan pengelakan pajak. Hal tersebut akan berdampak merugikan negara. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang diharuskan 3 untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk pemotong pajak atau pemungut pajak tertentu (MRS. Aulia, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti telah membandingkan data dari 2 buah KPP Pratama yang berlokasi di wilayah Badung. Adapun data dari tabel tersebut sebagai berikut:

UNMAS DENPASAR

**Tabel 1.1 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP di KPP
Pratama Badung Utara Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Tidak Menyampaikan SPT Orang Pribadi	Wajib Pajak Menyampaikan SPT Orang Pribadi	Tingkat Kepatuhan
1	2019	31.129	1.877	29.252	94%
2	2020	33.640	4.075	29.565	88%
3	2021	36.158	1.818	34.340	95%
4	2022	39.726	8.685	31.041	78%
5	2023	46.812	13.922	32.890	70%

Sumber : KPP Pratama Badung Utara Tahun (2024)

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Badung Utara menunjukkan fluktuasi signifikan sepanjang tahun 2019-2023. Peningkatan tingkat kepatuhan pada tahun 2021 hingga mencapai 95% kemungkinan besar dipengaruhi oleh upaya pemerintah dalam memberikan edukasi, peningkatan kesadaran melalui kampanye pajak, serta kemudahan akses teknologi pelaporan pajak yang lebih modern. Namun, penurunan kepatuhan pada tahun-tahun seperti 2020, 2022, dan 2023, dengan persentase masing-masing 88%, 78%, dan 70%, dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk tantangan ekonomi akibat pandemi, penurunan pendapatan wajib pajak, serta kurangnya pengawasan yang optimal atau sanksi yang tegas terhadap ketidakpatuhan. Fluktuasi ini menunjukkan perlunya strategi yang konsisten dan adaptif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan dari Tahun 2019-2023 dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOB di KPP**Pratama Badung Selatan Tahun 2019-2023**

No	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Tidak Menyampaikan SPT Orang Pribadi	Wajib Pajak Menyampaikan SPT Orang Pribadi	Tingkat Kepatuhan
1	2019	68,891	42,042	26,849	39%
2	2020	77,277	49,130	28,147	36%
3	2021	80,485	51,084	29,401	37%
4	2022	85,975	54,615	31,360	36%
5	2023	93,206	57,176	36,030	38%

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan Tahun (2024)

Pada Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT tahunan menunjukkan fluktuasi sepanjang tahun 2019-2023. Peningkatan kepatuhan pada beberapa tahun, seperti tahun 2021 dan 2023 dengan presentase masing-masing sebesar 37% dan 38%, disebabkan oleh upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran pajak melalui sosialisasi yang efektif dan kualitas pelayanan yang baik, serta penerapan sistem pelaporan pajak yang lebih mudah dan modern. Sebaliknya, penurunan tingkat kepatuhan pada tahun 2020 dan 2022 dengan persentase masing-masing sebesar 36% dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti dampak pandemi COVID-19 yang mengganggu kondisi ekonomi dan tingkat pendapatan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, serta kurangnya kebijakan pemerintah atau sanksi yang tegas pada periode tersebut.

Khususnya dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk meneliti di KPP Pratama Badung Selatan karena dilihat dari data diatas bahwa, jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan lebih tinggi dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak

menyampaikan SPT lebih tinggi dibandingkan wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT, serta persentase tingkat kepatuhannya sempat mengalami penurunan pada tahun 2020-2023.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri wajib pajak tersebut, seperti tingkat pendapatan wajib pajak. Berbeda dengan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak tersebut, seperti kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan (Meliandari dan Utomo, 2022).

Kualitas pelayanan pajak dapat di definisikan sebagai kemampuan dari Direktorat Jendral Pajak dalam upaya membentuk pelayanan optimal kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak (Ermawati *et al.*, 2022). Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan pelayanan yang baik oleh otoritas pajak kepada wajib pajak. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak dapat menjadi modal utama yang membuat wajib pajak untuk patuh terhadap kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajiban pajaknya. Kualitas pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya (Imakulata *et al.*, 2023). Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Sulistya, dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Rismayanti (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan tidak serta merta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pendapatan wajib pajak merupakan penghasilan yang diperoleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak yang berkaitan erat dengan besarnya penghasilan. Maka salah satu yang perlu dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Tingkat pendapatan seseorang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan hukum dan kewajiban pajaknya (Prastyatini & Rahmawati, 2023). Menurut Widia dan Yasa (2021) semakin tinggi tingkat pendapatan wajib pajak, semakin besar juga kepatuhan wajib pajak melakukan kewajibannya. Menurut Haswidar (2016) pemungutan pajak yang tepat dilakukan ketika wajib pajak tersebut memiliki uang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nisaak dan Khasanah (2022) menemukan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dkk (2021) yang menyatakan bahwa tingkat pendapatan wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak memiliki keterkaitan erat dengan salah satu fungsi pajak, khususnya fungsi pengaturan (*regulated*). Fungsi pengaturan ini merupakan kebijakan dan upaya pemerintah dalam mengatur perekonomian negara, sehingga besarnya tarif pajak yang ditetapkan dalam undang-undang

perpajakan didasarkan pada kondisi perekonomian negara (Raharjo *et al.*, 2020). Tarif pajak memiliki hubungan yang erat dengan kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya tarif pajak akan meminimalisir terjadinya penggelapan pajak (*tax evasion*). Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya tarif pajak yang adil maka penggelapan pajak (*tax evasion*) akan semakin berkurang (Asih & Adi, 2020). Beberapa penelitian, seperti Cahyani dan Noviari (2019) dan Dewi *et al.* (2020) menemukan bahwa tarif pajak memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Zulma (2020) dan Kumala dan Junaidi (2021), menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tarif pajak tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sosialisasi perpajakan adalah salah satu faktor yang tidak bisa dipisahkan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Ratnasari, 2020). Sosialisasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak apabila dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang mudah untuk digunakan saat ini. Dengan demikian, sistem informasi memiliki dampak mediasi sempurna atas pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Firmansyah *et al.*, 2022a). Penelitian Lestari dkk (2022) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra dkk (2022) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) untuk wajib pajak agar tidak melanggar norma atau peraturan. Pengenaan sanksi perpajakan dilakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Caroline *et al.*, 2023). Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Wajib pajak akan melaksanakan kewajiban perpajakan jika mereka memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Kurnia (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah dkk., (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sistem informasi sebagai variabel intevertning.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. KPP Pratama Badung Selatan adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang terdapat di Provinsi Bali. KPP Pratama Badung Selatan yang berlokasi di JL. Tantular No.4, Dangin Puri Klod, Kec. Denpasar Timur, Kota Denpasar. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan mempunyai tugas dalam hal pelayanan kepada Wajib Pajak yang berkaitan dengan pemungutan pajak. Di samping itu, kantor pajak memiliki visi yaitu menjadi institusi penghimpun penerimaan negara yang terbaik demi menjamin kedaulatan dan kemandirian negara. Adapun fasilitas yang

disediakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan diantaranya pelaporan SPT masa dan pembuatan NPWP.

Fenomena dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang tinggi dengan jumlah wajib pajak orang pribadi yang tidak menyampaikan SPT lebih tinggi dibandingkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang menyampaikan SPT dan adanya penurunan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut. Berdasarkan pemaparan fenomena, maka penelitian ini termotivasi untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendapatan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut maka pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
2. Bagaimana pengaruh tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
3. Bagaimana pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
4. Bagaimana pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?

5. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah tersebut, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
5. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian sejenis yang tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya. Sebagai referensi bahan bacaan untuk menambah dan mengembangkan wawasan informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan ekonomi yang

khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang ada di lapangan

b. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang sampai saat ini diperoleh selama masa perkuliahan serta dapat mengetahui kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan.

b) Bagi Lembaga atau Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah informasi dan wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan serta diharapkan mampu menjadikan bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya.

c) Bagi Wajib Pajak dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan

Penelitian ini diharapkan agar mampu memberikan tambahan informasi dan wawasan mengenai perpajakan dan diharapkan mampu memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Kantor Pelayanan Pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (KKBI), patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgran (1963). Teori kepatuhan dapat mendorong seseorang untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha untuk memenuhi kewajibannya yaitu membayar pajak secara tepat waktu. Pembayaran pajak yang dilakukan dengan tepat waktu akan dapat menguntungkan bagi wajib pajak sendiri karena tidak akan dikenakan sanksi akibat keterlambatan atas membayar pajak dan juga akan dapat membantu negara didalam memenuhi kewajibannya yaitu untuk meningkatkan pembangunan infrastruktur mendukung pelayanan publik (Fatmawati dan Adi, 2022b).

Menurut Hassanudin dkk., (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Kepatuhan Formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak sudah memenuhi kewajibannya secara formal yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak berdasarkan hakikatnya telah memenuhi seluruh ketentuan material

perpajakan yang sesuai dengan isi dan jiwa, serta undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat mencakup kepatuhan formal.

2.1.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi (*Attribution Theory*) telah dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yaitu perkembangan dari teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958). Teori atribusi ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, maka mereka akan mencoba berupaya untuk menjelaskan mengenai perilaku tersebut disebabkan oleh pihak internal maupun pihak eksternal. Menurut Noviani (2018), Teori Atribusi (*Attribution Theory*) pada dasarnya berupaya untuk menjelaskan bagaimana seseorang menginterpretasikan suatu peristiwa, alasan, atau sebab perilakunya.

Teori inipun dalam perkembangannya lebih memfokuskan pada berbagai langkah yang dilakukan untuk meninjau lebih lanjut pola kegagalan dalam proses atribusi. Perilaku yang berada pada tingkah laku pribadi seseorang itu sendiri merupakan perilaku yang disebabkan oleh pihak internal, sedangkan perilaku yang disebabkan oleh pihak eksternal atau yang dianggap sebagai pihak luar yaitu individu yang dipaksa berperilaku demikian akibat suatu kondisi tertentu. Terdapat beberapa elemen dalam teori atribusi menurut Sukmayanti (2021) sebagai berikut:

1. Atribusi internal, yaitu keberhasilan dan kegagalan disebabkan oleh faktor yang bersifat intern atau faktor internal.
2. Atribusi eksternal, yaitu faktor penyebab keberhasilan dan kegagalan yang disebabkan oleh kekuatan eksternal.

3. Atribusi stabil, yaitu keberhasilan dan kegagalan yang dipengaruhi oleh faktor yang bersifat jangka panjang dan sulit mengalami perubahan.
4. Atribusi tidak stabil, yaitu keberhasilan dan kegagalan yang dipengaruhi oleh faktor yang bersifat sementara.
5. Atribusi dapat dikontrol, yaitu suatu kondisi dimana keberhasilan dan kegagalan yang dapat dikendalikan dan dikelola.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau mengikuti suatu spesifikasi, standar atau aturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak dapat memenuhi dan melaksanakan kewajiban dan hak perpajakannya. Definisi kepatuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan wajib pajak yang patuh adalah taat dalam melakukan segala ketentuan yang terkait dengan aturan perpajakan yang harus atau wajib dilaksanakan. Tujuan utama dilakukannya pemeriksaan pajak adalah adanya kepatuhan wajib pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui seberapa besar tingkat kepatuhan seorang wajib pajak (Nistiana *et al.*, 2023)

Menurut Zain (2010) kepatuhan pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan jujur secara lengkap, menghitung besarnya jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat waktu. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib

pajak adalah kepatuhan dan kesadaran waji pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan perundang-undangan.

Berdasarkan teori kepatuhan, jika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik tentang pajak dan manfaatnya, mereka lebih cenderung patuh secara sukarela. Jika mereka merasa takut terhadap sanksi atau pemeriksaan pajak, mereka mungkin hanya patuh karena terpaksa. Hal-hal tersebut yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori atribusi, jika wajib pajak mengatribusikan kepatuhan pajak sebagai tanggung jawab pribadi, kepatuhan mereka lebih kuat. Sebaliknya, jika mereka menganggap pajak sebagai sesuatu yang dipaksakan dan tidak adil, mereka cenderung mencari cara untuk menghindari atau mengurangi kewajiban pajak mereka.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Nasution, 2004). Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan sebuah kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dengan prosesnya mengikuti jarum jam, dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya (Wicaksari & Wulandari, 2021).

Berdasarkan teori kepatuhan, pelayanan yang baik meningkatkan kepatuhan sukarela, jika pelayanan pajak berkualitas (mudah, jelas, responsif, transparan), wajib pajak cenderung lebih patuh karena merasa terbantu. Selain itu, pelayanan yang buruk meningkatkan kepatuhan terpaksa: Jika pelayanan tidak memadai, wajib pajak mungkin hanya patuh karena takut sanksi, bukan karena kesadaran. Kepercayaan terhadap otoritas pajak terhadap kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan terhadap institusi pajak, yang berdampak pada kepatuhan jangka panjang.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan pajak memengaruhi kepuasan dan kepatuhan yang artinya, jika wajib pajak menganggap kualitas pelayanan buruk disebabkan oleh ketidakmampuan petugas pajak, mereka mungkin merasa frustrasi dan enggan patuh. Sebaliknya, jika pelayanan dianggap baik, mereka lebih puas dan cenderung patuh. Wajib pajak percaya bahwa kepatuhan mereka tergantung pada faktor internal (kesadaran pajak), mereka tetap patuh meskipun pelayanan kurang baik. Namun, jika mereka

mengaitkan kepatuhan dengan faktor eksternal (misalnya kemudahan layanan), maka kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam kepatuhan.

2.1.5 Tingkat Pendapatan Wajib Pajak

Tingkat pendapatan wajib pajak merupakan penghasilan yang diperoleh wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Tingkat penghasilan wajib pajak menjadi salah satu pertimbangan utama dalam hal pemungutan pajak. Sedangkan penelitian menurut Slamet (2020) pendapatan adalah uang yang diterima seseorang sebagai imbalan setelah menyediakan jasa, barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari (Ratnasari, 2020).

Tingkat pendapatan wajib pajak menurut Undang-Undang No 38 tahun 2008 tentang pajak penghasilan, pendapatan didefinisikan sebagai setiap tambahan kemampuan ekonomi yang diterima (*cash basis*) atau diperoleh (*accrual basis*) wajib pajak baik yang berasal dari Indonesia yang dapat digunakan untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun. Pendapatan yang diperoleh maka kemampuan ekonomi wajib pajak akan meningkat, sehingga akan meningkatkan pula kemampuan wajib pajak dalam membayar pajak.

Berdasarkan teori kepatuhan, tingkat pendapatan tinggi wajib pajak yang berpenghasilan tinggi mungkin lebih patuh jika mereka merasa bahwa sistem pajak transparan, layanan pajak baik, dan pajak yang dibayarkan digunakan dengan baik. Wajib pajak berpenghasilan rendah mungkin

merasa lebih terbebani oleh pajak, sehingga kepatuhan mereka lebih dipengaruhi oleh ancaman sanksi daripada kesadaran pajak.

Berdasarkan teori atribusi, wajib pajak dengan pendapatan tinggi mungkin mengatribusi kewajiban pajak mereka sebagai sesuatu yang wajar karena mereka mampu membayar dan memahami manfaat pajak dalam pembangunan. Sedangkan, wajib pajak dengan pendapatan rendah mungkin lebih cenderung mengatribusi pajak sebagai beban yang tidak adil, terutama jika mereka merasa tidak mendapatkan manfaat yang setimpal.

2.1.6 Tarif Pajak

Menurut penelitian Rani (2018), tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Menurut penelitian Sanusi (2019), pungutan pajak yang dilakukan pemerintah, dilaksanakan sedemikian rupa agar tidak merugikan masyarakat, maka pungutan pajak dan juga penetapan tarif pajak harus berdasarkan keadilan karena dengan adanya keadilan dapat menciptakan keseimbangan sosial yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan teori kepatuhan, tarif pajak terlalu tinggi akan mengakibatkan wajib pajak mungkin merasa terbebani dan terdorong untuk menghindari atau mengurangi pembayaran pajak melalui pelaporan yang tidak akurat atau penghindaran pajak. Sedangkan, jika tarif pajak moderat dan dianggap wajar, kepatuhan cenderung lebih tinggi karena wajib pajak merasa sistem pajak adil dan tidak terlalu membebani.

Berdasarkan teori atribusi, wajib pajak yang merasa tarif pajak tinggi disebabkan oleh kebijakan pemerintah yang tidak efisien (atribusi eksternal)

mungkin merasa kurang patuh atau berusaha menghindari pajak. Sedangkan, jika wajib pajak melihat tarif pajak sebagai konsekuensi logis dari tingginya pendapatan atau tanggung jawab sosial (atribusi internal), mereka lebih cenderung patuh.

Tarif pajak diberlakukan setelah Penghasilan Tidak Kena Pajak dikurangi penghasilan bersih dalam satu tahun. Dalam menghitung tarif pajak penghasilan, wajib pajak harus mengetahui terlebih dahulu besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 01/PMK.010/2016 Tanggal 22 Juni 2016 Tentang Penyusunan Besarnya Penghasilan Tidak Kena Pajak yaitu:

1. Untuk Wajib Pajak orang Pribadi sebesar Rp. 54,000,000
2. Tambahan untuk Wajib Pajak kawin sebesar Rp. 4,500,000
3. Tambahan untuk istri yang berpenghasilannya digabung dengan penghasilan suami sebesar Rp. 54,000,000
4. Tambahan untuk setiap anggota keluarga sedarah dan keluarga semenda dalam garis keturunan lurus serta anak angkat, yang menjadi tanggung sepenuhnya, paling banyak 3 (tiga) orang untuk setiap keluarga yaitu sebesar

Rp. 4,500,000

Tabel 2.1 Lapisan Tarif Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi

Lapisan Tarif	Penghasilan Kena Pajak (UU PPh 36/2008)	Tarif Pajak	Penghasilan Kena Pajak (UU HPP 7/2021)	Tarif Pajak
I	Rp. 0 - 50 Juta	5%	Rp. 0 - 60 Juta	5%
II	> Rp. 50 - 250 Juta	15%	> Rp. 60 - 250 Juta	15%
III	> Rp. 250 - 500 Juta	25%	> Rp. 250 - 500 Juta	25%
IV	> Rp. 500 Juta	30%	> Rp. 500 Juta - 5 Miliar	30%
V	-	-	> Rp. 5 Milliar	35%

Sumber : Website Dirjen Pajak (2024)

2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati, Prasetyono, Rimawati (2013), sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat khususnya wajib pajak untuk mengetahui tentang segala hal yang menyangkut tentang perpajakan baik peraturan ataupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil yang cukup besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Berbagai media diharapkan mampu mengunggah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara.

Menurut Basamalah (2017:69) menjelaskan bahwa sosialisasi adalah sebagai suatu proses dimana orang-orang mempelajari sistem nilai, norma dan prilaku yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk transformasi dari orang tersebut sebagai orang luar menjadi organisasi yang

efektif. Sedangkan Menurut Mustfota (2017:10) menjelaskan bahwa sosialisasi adalah salah satu konsep umum yang dimaksudkan sebagai proses dimana kita belajar melalui intraksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosila yang efektif.

Berdasarkan teori kepatuhan, sosialisasi perpajakan yang efektif membantu wajib pajak memahami kewajiban pajak, manfaat pajak, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan. Dengan pemahaman yang lebih baik, wajib pajak lebih cenderung patuh secara sukarela. Jika wajib pajak hanya patuh karena takut sanksi, maka kepatuhan mereka mungkin tidak berkelanjutan. Sosialisasi yang baik dapat mengubah kepatuhan terpaksa menjadi kepatuhan sukarela dengan meningkatkan kesadaran pajak. Banyak ketidakpatuhan pajak terjadi bukan karena niat untuk menghindari pajak, tetapi karena ketidaktahuan. Ketika wajib pajak merasa bahwa pemerintah transparan dan aktif memberikan edukasi pajak, mereka lebih percaya pada sistem perpajakan dan cenderung lebih patuh.

Berdasarkan teori atribusi, jika wajib pajak mengatribusikan kepatuhan pajak sebagai bagian dari tanggung jawab pribadi dan kesadaran (atribusi internal), mereka lebih cenderung patuh meskipun pengawasan minim. Jika mereka menganggap kepatuhan pajak sebagai sesuatu yang dipaksakan oleh aturan dan sanksi (atribusi eksternal), kepatuhan mereka cenderung lebih rendah tanpa adanya tekanan dari otoritas pajak. Sosialisasi perpajakan dapat mengubah atribusi eksternal menjadi internal dengan meningkatkan pemahaman tentang pentingnya pajak. Sosialisasi perpajakan

yang baik dapat membantu wajib pajak memahami bagaimana pajak digunakan untuk pembangunan dan layanan publik. Jika mereka mengatribusikan pajak sebagai kontribusi positif bagi masyarakat, mereka lebih cenderung patuh. Namun, jika mereka merasa pajak hanya membebani tanpa manfaat yang jelas, kepatuhan bisa menurun.

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya dari insitusi pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2020) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua acara sebagai berikut:

1. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak.

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan sosialisasi tidak langsung antara lain sosialisasi melalui radio atau televisi, penyebaran buku atau *booklet* atau *leaflet* perpajakan. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya.

Sosialisasi perpajakan berfungsi meningkatkan pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, terutama Wajib Pajak Orang Pribadi. Dengan

demikian sudah menjadi tanggung jawab petugas pajak untuk melakukan sosialisasi perpajakan.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62), bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian, sangat diharapkan agar suatu peraturan perpajakan dapat dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan jika mereka dapat melihat bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sementara itu, menurut Sutedi (2011:221), sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma.

Menurut Mardiasmo (2018:63) dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap suatu pelanggaran norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi, ada yang diancam dengan sanksi pidana, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah:

1. Sanksi Administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Menurut undang-undang perpajakan terdapat 3 macam sanksi administrasi yaitu dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan pajak agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan

dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

Direktorat Jendral Pajak menerapkan batas terakhir pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPh) tahun pajak 2020 untuk wajib pajak orang pribadi pada 31 Maret 2021. Denda telat lapor SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Adapun besaran denda untuk keterlambatan pelaporan SPT bagi wajib pajak yang memiliki NPWP, yakni:

1. Denda Rp 100.000 dikenakan untuk wajib pajak pribadi (NPWP).
2. Denda Rp 1.000.000 dikenakan untuk wajib pajak badan.
3. Denda Rp 500.000 dikenakan untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
4. Denda Rp 100.000 untuk Surat Pemberitahuan Masa Lainnya.

Keterlambatan bayar atau setor pajak tahunan diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Tahun 2007 Pasal 9 Ayat 2b sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak kurang dibayar, yang dapat dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran. Sanksi Pidana diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Tahun 2007 Pasal 39 ayat 1 dimana setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT penjara paling singkat 6 tahun dengan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayar.

Berdasarkan teori kepatuhan, jika wajib pajak takut dikenakan denda, bunga, atau hukuman pidana, mereka cenderung lebih patuh untuk menghindari risiko tersebut. Efektivitas sanksi tergantung pada tingkat penegakan hukum, jika sanksi tegas dan diterapkan secara konsisten, kepatuhan pajak cenderung meningkat. Namun, jika sanksi jarang ditegakkan, efek jera menjadi lemah. Jika hanya mengandalkan sanksi tidak cukup untuk meningkatkan kepatuhan jangka panjang. Ketika sanksi diimbangi dengan edukasi pajak dan pelayanan yang baik, wajib pajak lebih cenderung patuh secara sukarela.

Berdasarkan teori atribusi, jika wajib pajak mengatribusikan sanksi sebagai akibat dari kesalahan mereka sendiri (misalnya kurang teliti dalam melaporkan pajak), mereka mungkin lebih berhati-hati di masa depan dan meningkatkan kepatuhan. Sedangkan, jika mereka mengatribusikan sanksi sebagai akibat dari sistem pajak yang tidak adil atau petugas pajak yang kurang profesional, mereka bisa merasa dirugikan dan mencari cara untuk menghindari pajak di kemudian hari. Jika sanksi diterapkan dengan cara yang transparan dan masuk akal, wajib pajak bisa belajar dari kesalahannya dan meningkatkan kepatuhan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam kajian Pustaka ini diulas mengenai hasil-hasil dari penelitian terdahulu yang memiliki isi atau bagian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Tingkat Pendapatan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Karina dkk., (2024) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemeriksaan Pajak Sebagai Variabel Moderasi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini terdapat pada variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu tingkat pendapatan dengan hasil penelitian yaitu tingkat pendapatan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
2. Nasiroh dan Afiqoh, (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian

3. Firmansyah dkk., (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sistem Informasi Sebagai Variabel Intervening”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini terdapat pada variabel yaitu sanksi perpajakan berpengaruh positif sedangkan sosialisasi perpajakan dan kesadaran perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan sistem informasi sebagai variabel intervening. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
4. Ramdhani dkk., (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Sistem Pajak dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Adopsi Sistem Pajak Elektronik Sebagai Variabel Mediasi Pada KPP Pratama Cilegon”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel sikap wajib pajak pada sistem pajak, sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi sistem pajak elektronik di KPP Pratama Cilegon. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.

5. Haryanti dkk., (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Kabupaten Bekasi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Bekasi. Sedangkan, variabel modernisasi administrasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Kabupaten Bekasi. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
6. Wea, (2022) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variable sanksi perpajakan dan tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
7. Ariwangsa dan Kariyani, (2022) dengan penelitian yang berjudul “Tingkat pendapatan dan tingkat kepercayaan terhadap kepatuhan wajib pajak”.

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel yang digunakan Tingkat Pendapatan dan Tingkat kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.

8. Supriatiningsih dan Jamil, (2021) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel kebijakan E-Filing dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variable sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Setiabudi IV. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
9. Marwati dkk., (2021) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi dan Kinerja Account Representativ Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu variabel Teknologi Informasi dan Kinerja *Account*

Representativ berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Utara. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.

10. Sandra dan Chandra, (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu tarif pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi Usahawan di ITC Mangga Dua. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda dan variabel tarif pajak, dan sanksi perpajakan. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.
11. Khodijah dkk., (2021) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu pada variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, sedangkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda dan variabel kualitas pelayanan, tarif pajak, dan sanksi perpajakan. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.

12. Widiarti dan Subekti, (2021) dengan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Model Penerimaan Teknologi (TAM) Sebagai Pemoderasi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi , dan moderasi model penerimaan teknologi atas pengaruh sistem administrasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh signifikan dan positif. Sedangkan moderasi model penerimaan teknologi atas kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh tidak signifikan dan negatif. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda dan variabel kualitas pelayanan perpajakan. Sedangkan, perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan tahun penelitian.

13. Mandowally dkk., (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda dan variabel sanksi perpajakan. Sedangkan, perbedaan terdapat pada Lokasi penelitian, tahun penelitian, serta teori yang digunakan yaitu teori of planned behavior.
14. Hartiwi dkk., (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar, sedangkan variabel pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tarif pajak orang pribadi berpengaruh positif di KPP Pratama Gianyar. Persamaan penelitian ini ada pada teknik yang

digunakan yaitu teknik analisis regresi linear berganda dan variabel yang digunakan yaitu variabel tarif pajak. Sedangkan, perbedaannya terdapat pada tahun penelitian dan lokasi penelitian.

15. Raharjo dkk., (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020)”. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif data respon dan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan dari penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dan menggunakan variabel kualitas pelayanan pajak dan tarif pajak. Sedangkan, perbedaannya terdapat pada tahun penelitian dan lokasi penelitian.