

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia saat ini diiringi dengan pembiayaan belanja negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya fasilitas-fasilitas dalam negara yang semakin banyak dan menghabiskan banyak biaya. Hal ini menunjukkan bahwa semua pembelanjaan negara harus dibiayai dari pendapatan negara, yaitu penerimaan dari pajak dan bukan pajak. Hal ini beda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya (Vanesa dan Hari, 2009).

Menurut (Soemitro, 2007:11), pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbale (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu fungsi budgetair dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi budgetair yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Sedangkan fungsi mengatur (*regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah (Mardiasmo, 2013:1).

Langkah pemerintah untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dimulai dari melakukan reformasi pajak secara menyeluruh yang dilakukan pada tahun 1983. Perubahan yang terjadi adalah mengenai sistem pemungutan pajak yaitu dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Para wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang tertuang dalam pelaksanaan *self assessment system*. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas pajak (*fiscus*) tidak turut campur dalam penentuan besarnya pajak yang tertuang dalam pelaksanaan *self assessment system*.

Self assessment system menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor terpenting pelaksanaan sistem tersebut. Dianutnya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) warga masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela. Penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela pada masyarakat telah terbentuk.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurances*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut. Tingkat kepatuhan wajib pajak beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan, mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif di kaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah pengetahuan peraturan perpajakan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan (Nugroho 2006).

Menurut Setiawan (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan karena kesadaran wajib pajak dapat mendorong seseorang untuk bertindak atas dasar keyakinan moral dan etika terhadap wajib pajak badan.

Biaya kepatuhan pajak adalah biaya yang dikeluarkan wajib oleh wajib pajak sebagai tambahan atas kewajiban pajaknya Susmita (2016). Semakin tinggi biaya kepatuhan pajak akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar kewajibannya. Sebaliknya, apabila semakin besar biaya kepatuhan, maka wajib pajak akan cenderung tidak patuh untuk melaporkan

pajaknya. Biaya kepatuhan merupakan biaya yang harus ditanggung oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya di luar pajak terutang (Utama,2016). Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila biaya-biaya yang dikeluarkan tidak terasa berat oleh wajib pajak (Melly,2016). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utama (2016) dan Melly (2016) biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam melaksanakan biaya kepatuhan, wajib pajak harus mengeluarkan biaya yang sudah dikenakan kepada mereka. Biaya kepatuhan pajak (*tax compliance*) dibagi menjadi tiga,yaitu *direct money cost,time cost,psychological cost*. Hal ini didukung oleh penelitian Utama (2012) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Fuadi dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan rendah maka tingkat kepatuhan akan tinggi,sehingga penerimaan pajak akan semakin tinggi pula.

Dalam penerapan *Self Assessment System*,wajib pajak yang akan aktif secara mandiri untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu pemberian pemahaman mengenai pajak merupakan salah satu faktor pendukung terciptanya kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Dengan sosialisasi ini,masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak Nurmalitasari (2018). Sosialisasi

perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Beberapa penelitian yang dilakukan Putri (2017) dan Mariani (2018) menyimpulkan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tawas, dkk. (2017), serta Nurmalitasari (2018) menyimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para wajib pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak dengan *e-filing*. Adanya sistem pelaporan dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan wajib pajak. Wajib pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan meski dalam hari libur. Sistem ini berarti bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Namun, faktanya masih banyak wajib pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* (Agustiningsih, 2016). Hastuty dan Jenie (2006) menyatakan bahwa, sistem *e-filing* belum cukup efisien bagi wajib pajak sampai diberlakukannya hukum

telematika (*cyber law*). Penelitian yang dilakukan oleh Tresno, Indra dan Slevy (2012) di KPP Pratama Pulogadung Jakarta Timur menguji variabel persepsi *e-filing* sebagai variabel bebas, variabel perilaku wajib pajak sebagai intervening dan biaya kepatuhan sebagai variabel modernisasi terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa,persepsi penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Begitu juga Susmita (2015) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya mengenai variabel *e-filing*,membuat variabel ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

E-Filing merupakan layanan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak yang dilakukan secara elektronik melalui *system online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui Penyedia Jasa Aplikasi yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Penerapan *sistem e-Filing* diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT namun dalam kenyataannya,masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan fasilitas tersebut (Dewanti, 2017).

E-filing sebagai salah satu program modernisasi perpajakan merupakan wujud dari e-government yang bertujuan memberikan kemudahan dalam penyampaian SPT tahunan PPh pribadi dengan harapan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Astuti, 2016).

Sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. Menurut Gita (2010) e-filing ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPTnya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan perpajakan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh Indonesia, baik bagi Negara maju maupun Negara berkembang. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam perpajakan Indonesia belakangan ini membuat masyarakat dan wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Banyak kasus penggelapan pajak yang terjadi di Indonesia. Seperti kasus penggelapan pajak yang dilakukan oleh pegawai pajak berinisial GT dan DW. Tidak hanya penggelapan pajak yang dilakukan oleh dua pegawai pajak tersebut, tetapi juga suap pajak. Selain itu, kasus penggelapan pajak juga dilakukan oleh Asian Agri. Banyaknya kasus penggelapan pajak yang terjadi mengakibatkan masyarakat menjadi malas untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Keengganan masyarakat dalam membayar pajak salah satunya dilatarbelakangi oleh kasus penggelapan

dana pajak atau kata lain takut jika uang pajaknya dikorupsi oleh pegawai pajak Frikianti dan Handayani (2014). Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah di bayar di salah gunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu beberapa masyarakat dan wajib pajak berusaha menghindari pajak.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat tahun (2018-2020)

NO	TAHUN	JUMLAH WPOP TERDAFTAR	JUMLAH WPOP EFEKTIF	SPT MASUK	TINGKAT KEPATUHAN
1	2018	112.354	47.021	42.597	0,91%
2	2019	117.706	52.343	43.244	0.83%
3	2020	112.354	55.659	43.265	0.78%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat(2021)

Berdasarkan pada tabel 1.1 terlihat sampai akhir tahun 2020 KPP Pratama Denpasar Barat dapat lihat bahwa pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,91%, pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 0,83% dan pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 0,78%. Hal ini menggambarkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

Table 1.2
Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2018-2020

No	TAHUN PAJAK	SPT YANG MASUK	SPT VIA E-FILLING	SPT VIA MANUAL
1	2018	42.597	36.341	6.256
2	2019	43.244	39.223	4.021
3	2020	43.265	40.180	6.256

Sumber:KPP Pratama Denpasar Barat(2021)

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Berdasarkan uraian dan paparan latar belakang tersebut, maka menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Penerapan *e-Filing* pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat”**.

1.2 Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok masalahnya adalah:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat ?
- 2) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat ?
- 3) Apakah biaya kepatuhan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat ?

- 4) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak?
- 5) Apakah penerapan sistem e-Filing berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka yang menjadi tujuan dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh biaya kepatuhan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 4) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh pada sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 5) Untuk menguji apakah terdapat pengaruh pada penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

1.4 Kegunaan Penelitian

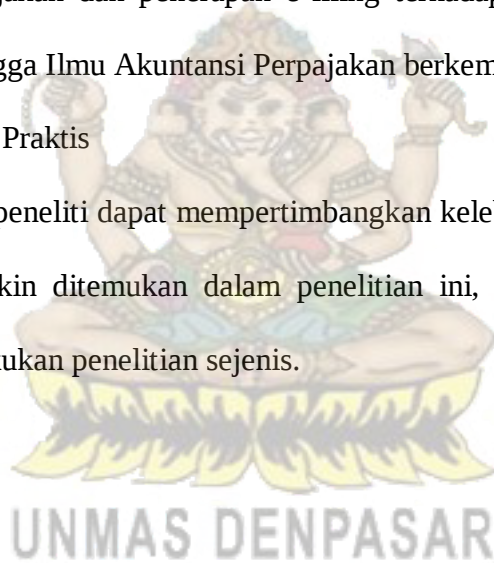
Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Penelitian ini dilakukan dengan manfaat sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan dan penerapan e-filing terhadap tingkat kepatuhan pajak sehingga Ilmu Akuntansi Perpajakan berkembang.

2) Manfaat Praktis

Bagi peneliti dapat mempertimbangkan kelebihan dan kelemahan yang mungkin ditemukan dalam penelitian ini, apabila kedepannya ingin melakukan penelitian sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka menurut perintah, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Tuntutan akan kepatuhan terhadap ketepatan waktu dalam penyampaian laporan keuangan tahunan perusahaan *go public* di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang N0.8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal dan selanjutnya diatur dalam peraturan Bapepam tentang Kewajiban Penyampaian Laporan Keuangan Berkala. Peraturan-peraturan tersebut secara hukum mengisyaratkan adanya kepatuhan setiap perilaku individu maupun organisasi (perusahaan *public*) yang terlibat di pasar modal Indonesia untuk menyampaikan laporan keuangan tahunan perusahaan secara tepat waktu kepada Bapepam. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*).

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku didasarkan kesadaran seseorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undang yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datanya dari dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan

pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi wajib pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT* dan *e-Billing*. Hal ini tersebut dilakukan agar wajib pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyeteroran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara *online*. Hal ini sesuai kepatuhan (*compliance theory*).

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler dan Wijayani (2019), terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yang tersebut *instrumental* dan *normatif*. Perspektif *instrumental* mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku.

Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen melalui legitimasi (*normative commitment through*

legitimate) berarti mematuhi peraturan karena otoritas menyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, adalah adaptasi dari *Theory Reasoned Action (TRA)* dan *Theory Planned Behavior (TPB)* yang dibuat khusus untuk pemodelan penggunaan terhadap teknologi. Menurut Kesuma (2018), tujuan utama *Technology Acceptance Model (TAM)* memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna. *Technology Acceptance Model (TAM)* menganggap bahwa dua keyakinan individu, yaitu persepsi manfaat (*perceived ease of use*, disingkat PEOU), adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi komputer.

Technology Acceptance Model (TAM) mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari pengguna teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga *Technology Acceptance Model*

(TAM) dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

Technology Acceptance Model (TAM) dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan wajib pajak orang pribadi terhadap teknologi administrasi Direktorat Jenderal Pajak. *E-filing* adalah teknologi administrasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak. *Technology Acceptance Model* (TAM) akan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner untuk mengetahui tanggapan wajib pajak dalam penerapan *e-filing*.

Gambar 2.1
Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber : Penelitian Sebelumnya

2.1.3 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemungutan pajak tertentu. Wajib pajak biasa berupa pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap pribadi memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak

kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib pajak mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan oleh undang-undang.

Sebagaimana dijelaskan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang merupakan perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang “ Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan. Dalam Undang-Undang yang menjadi No.7 tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.36 Tahun 2008, yang menjadi subjek pajak adalah:

- 1) Orang pribadi dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan yang menggantikan yang berhak
- 2) Badan
- 3) Bentuk usaha tetap.

Pasal 1 angka 3 Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi sosial politik,

atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 Pasal 2 ayat (2), wajib pajak badan yang digunakan untuk 11 menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa inggris dan satuan mata uang Dollar Amerika Serikat, wajib menyampaikan SPT PPh wajib pajak badan beserta lampirannya dalam bahasa Indonesia kecuali lampiran berupa laporan keuangan dan menggunakan satuan mata uang Dollar Amerika Serikat.

2.1.4. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai petugas dalam membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Kegiatan yang dilakukan petugas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus yang dilakukan kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bias berhasil.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya tergantung pada bagaimana petugas pajak dalam memberikan suatu pelayanan kepada wajib pajak. Cara yang dirasa paling baik untuk bias mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak adalah melalui pelayanan. Pelayanan fiskus yang baik harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena:

- 1) Dijalankan oleh instansi pemerintah.
- 2) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.
- 3) Tidak berorientasi pada profit atau laba
- 4) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.
- 5) Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu sebagai berikut:
 - a) Waktu pelayanan adalah pukul 08:00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.

- b) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah , tanggap cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan dengan cara:
- 1) Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
 - 2) Petugas selalu berpakaian rapi bersepatu.
 - 3) Selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam)
 - 4) Mengenakan kartu identitas pegawai.
 - 5) Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan music saat memberi pelayanan.
 - 6) Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon wajib pajak untuk menghubungi kembali.
 - 7) Tidak ngobrol atau bercanda berlebihan sesama petugas.
 - 8) Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien.
 - 9) Menyerahkan dokumen atau tanda terima kepada warga pajak dengan sopan.
- c) Merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, seharusnya:

- 1) Petugas memberikan informasi / penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib dapat mengerti dengan baik.
- 2) Untuk lebih meyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan.
- 3) Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan wajib pajak agar wajib pajak tidak ditanyai berkali-kali.
- d) Setiap tamu yang datang harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- e) Akan lebih baik bila petugas dapat menjalankan beberapa lama wajib pajak harus menunggu.

Fabie (2018) ,terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat diklasifikan sebagai berikut:

- 1) Tangibles, atau bukti fisik yang kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh jasa.

- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberi pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi tinggi.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemauan pelanggan terhadap perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.1.5. Sanksi Perpajakan

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak di langgar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Definisi sanksi pajak menurut Mardiasmo (2011:59) adalah sebagai berikut : “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau biasa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan “ Dengan diberikan sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun akan berpikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga pajak juga akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Zain (2007:35) yaitu:“ Sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancaman hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah mematuhi merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelainan pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya”.

Dalam Mardiasmo (2011:59) undang-undang perpajakan dikenal ada macam sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian pada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan di turuti, ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, ada 2 macam sanksi perpajakan yaitu:

1) Sanksi Administrasi, dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku, terdiri dari:

a. Sanksi Berupa Bunga

Sanksi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang dibayar. Biasanya bunga dikenakan 2% perbulan.

b. Sanksi Denda

Sanksi pajak berupa denda ditujukan kepada pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan.

c. Sanksi Kenaikan

Sanksi kenaikan ditujukan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran tertentu. Jenis sanksi ini biasa berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar dengan kisaran 50% dari pajak dibayar tersebut.

d. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dikenakan bila wajib pajak melakukan pelanggaran berat yang menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan dilakukan lebih satu kali. Dalam Undang-Undang KUP, terdapat pasal 39 ayat 1 yang menuntut sanksi pidana bagi orang yang tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut. Sanksi tersebut adalah pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun, serta denda 2 kali pajak terutang dan maksimal 4 kali pajak terutang yang tidak di bayar atau kurang dibayar.

2.1.6. Biaya Kepatuhan Pajak

Compliance cost Adalah biaya-biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak. Besarnya biaya-biaya yang harus dikeluarkan wajib pajak dalam menyelenggarakan kewajiban perpajakannya, turut menentukan tingkat kepatuhan perpajakan.

Menurut Sanford (1994) Membagi biaya kepatuhan pajak dalam tiga jenis biaya, yakni *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*. Berikut ini adalah penjelasan mengenai *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost* menurut Sanford (1994), Dan pemikir lain yang mempunyai kaitan atau kesamaan terhadap ketiga jenis gaya tersebut.

1) *Direct Money Cos*

Menurut Sanford (1994) ,*direct money cost* adalah Biaya-biaya *cos money* (uang tunai) Yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak. Biaya-biaya berupa *actual outlay* yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban pajak ini yang oleh Sanford (1994) Dikelompokkan dalam *direct money cost*, timbul sebagai implikasi dari adanya sistem pemungutan pajak *self assessment*. Dengan kata lain, biaya kepatuhan pajak merupakan implikasi interest dari sistem pemungutan pajak *self assessment*

2) *Time cost*

Menurut Sanford (1994), *time cost* adalah Waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir surat pemberitahuan pajak (SPT) dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntansi atau konsultan

pajak dalam mengisi SPT dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

3) *Psychological cost*

Guyton,dkk (2003) menjelaskan bahwa biaya psikologis meliputi ketidakpuasan rasa prestasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Pendapat senada disampaikan oleh Sanford (1994) yang mengatakan bahwa *psychological cost* adalah rasa stres dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax evasion*. Terkait dengan pendapat Guyton, dkk dan Sanford tersebut, peneliti menggunakan batasan *psychological cost* sebagai biaya psikologis yang meliputi rasa frustrasi atau stres ketika wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak atau menghadapi masalah yang ditimbulkan oleh sistem perpajakan atau peraturan perpajakan. Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. karena wajib pajak sudah berusaha patuh untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku,maka wajib pajak berharap agar biaya transaksi atau biaya-biaya yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak adalah minimal,meliputi biaya riil yakni, *direct money cost* maupun biaya semua antara lain, *time cost* dan *psychological cost*. Namun, apabila jumlah biaya Kepatuhan Pajak lebih besar daripada ekspektasi

wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajaknya. Dengan demikian, dapat disampaikan bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan pajak, semakin rendah kepatuhan rendah kepatuhan pajak.

2.1.7. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khusus wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Rohmawati,2013). Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No.SE-98/PJ/2011 tentang pendoman Rencana Kerja dan laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan unit vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak seperti yang dikutip oleh Daryanto (2013), disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

- 1) Program ekstensi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak diperkirakan akan menambah jumlah wajib pajak baru yang membutuhkan sosialisasi atau penyuluhan.
- 2) Tingkat kepatuhan wajib pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan.

- 3) Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya *tax ratio*
- 4) Peraturan dan kewajiban di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara (Heryanto, 2013) yaitu, sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan sedikit atau melakukan interaksi dengan peserta, bisa dengan media elektronik maupun media cetak.

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peranan penting dalam upaya memasyarakatkan pajak sebagai dalam kehidupan bangsa dan bernegara. Kegiatan penyuluhan pajak memiliki peran besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak ke seluruh wajib pajak. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak (Winerung, 2013). Pengetahuan teknis perpajakan didefinisikan oleh (Hartoyo, 2010) yaitu suatu hasil tahu seseorang dari proses penginderaan terhadap suatu objek tertentu yang berkaitan dengan teknis perpajakan.

2.1.8. Penerapan E-Filling

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan PPh secara elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website DJP online (<http://djponline.pajak.go.id>) atau website penyalur SPT elektronik yang ditunjuk oleh DJP sebagai pihak yang dapat menyalurkan penyampaian spt adalah:

- 1) www.pajakku.com
- 2) www.laporpajak.com
- 3) www.spt.co.id
- 4) www.online-pajak.com

E-Filing sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan/organisasi) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*, sehingga Wajib Pajak (WP) tidak perlu lagi melakukan pencetakan semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual. *Online* berarti bahwa Wajib Pajak dapat melaporkan pajak melalui internet dimana saja dan kapan saja dan kapan saja, sedangkan kata *realtime* berarti bahwa konfirmasi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data Surat Pemberitahuan (SPT) yang dengan lengkap dan benar telah sampai dikirim secara elektronik.

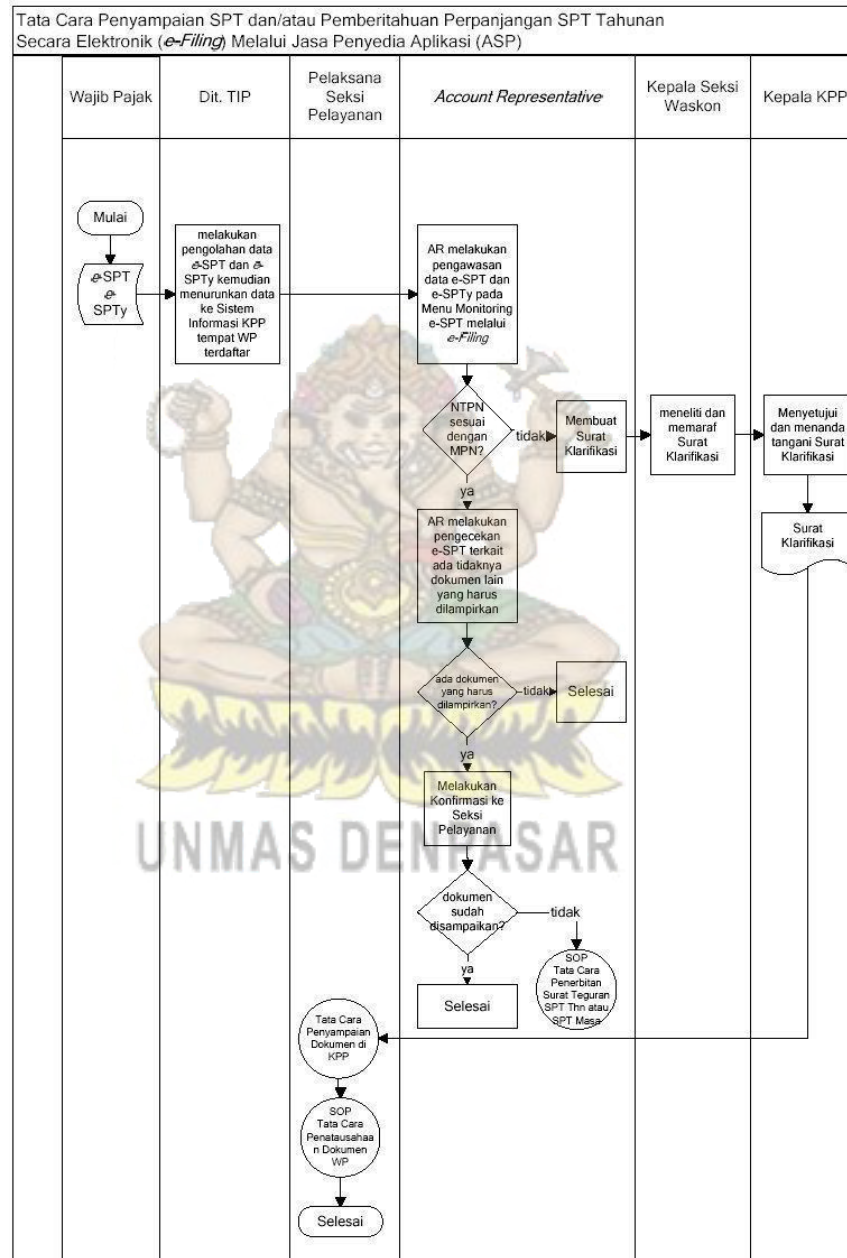
E-Filing ini sengaja dibuat agar tidak ada persaingan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-Filing* ini bertujuan mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan peraturan terbaru mencapai *e-Filing* ini yaitu Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-03/PJ/2015 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.

Wajib Pajak tidak perlu lagi datang ke Kantor Pelayanan Pajak jika sudah menggunakan *e-Filing* sehingga penyampain SPT menjadi lebih mudah dan cepat. Hal ini karena pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja serta dikirim langsung ke *database* Direktorat Jenderal Pajak dengan fasilitas internet yang disalurkan melalui satu atau beberapa perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. *e-Filing* mempermudah penyampaian SPT dan menerima keyakinan kepada Wajib Pajak bahwa SPT itu sudah benar diterima Direktorat Jenderal Pajak serta keamanan jauh lebih terjamin. Alat kelengkapan *e-Filing* meliputi penyedia jasa Aplikasi (ASP), surat permohonan memperoleh e-FIN (*Electronic Filing Identification Number*), *Digital Certificate*, *e-SPT*, bukti penerimaan *E-SPT*.

Bukti penerimaan SPT Elektronik adalah bukti penerimaan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *on-time*. Fungsi bukti penerimaan ini adalah sama dengan bukti penerimaan SPT secara *offline*. Berikut ini merupakan prosedur penggunaan *e-filing* yaitu:

- 1) Wajib Pajak menyampaikan Surat Permohonan memperoleh e-FIN atau melaksanakan *e-filing kepada* Direktorat Jenderal Pajak yaitu kepada Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.
- 2) Direktorat Jenderal Pajak melalui kantor Pelayanan Pajak memberikan *e-FIN*.
- 3) Wajib pajak mendaftar ke penyedia jasa aplikasi ASP dan meminta digital sertifikat ke Pelayanan Pajak memberikan digital *certificate* melalui penyedia jasa aplikasi (ASP).
- 4) Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak Memberikan Digital *Certificate* melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).
- 5) Wajib Pajak melakukan e-Filing ke Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) yang diteruskan ke Kantor Pelayanan Pajak. Direktorat Jenderal Pajak melalui Kantor Pelayanan Pajak memberikan bukti penerimaan e-SPT yang mengandung informasi berupa: NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama ASP.
- 6) Wajib Pajak menyampaikan print out dari Penyedia Jasa Aplikasi CASP berupa induk SPT yang sudah diberi bukti penerimaan elektronik, ditandatangani dan dilampiri sesuai ketentuan Kantor Pelayanan Kantor.

Gambar 2.2
Flowchart Tata Cara Penyampaian SPT atau Pemberitahuan
Perpanjangan SPT Tahunan Secara Elektronik(*e-Filing*) Melalui
Penyedia Aplikasi (ASP)



Sumber: Penelitian Sebelumnya 2020

2.2. Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, sosialisasi perpajakan dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Ester dan dkk, (2017) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, variabel independen kualitasnya pelayanan dan pengetahuan wajib pajak. Penelitian teknik analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak.

Endaryanti, (2017) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *E-filing* dan Pengetahuan Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib, variabel independennya adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan *e-filing* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP. Sedangkan sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap WP OP.

Marti dan Mulyani, (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderasi. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independennya adalah peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, *tax amnesty*, sedangkan variabel modernisasinya preferensi risiko. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik, dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Hasil menunjukkan bahwa preferensi risiko dapat memoderasi pengaruh antara *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun preferensi risiko tidak dapat memoderasi pengaruh antara pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Sovita dan Hayati, (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan yang diberikan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Padang Satu). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independen adalah kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Setiawati M, (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif pajak, Sanksi Perpajakan, dan kesadaran Perpajakan Terhadap Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pelaporan SPT Tahunan WPOP, variabel independen adalah sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *partial least square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap pelaporan SPT Tahunan, sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap pelaporan SPT Tahunan WPOP.

Sudiartana, dkk (2018) telah melakukan penelitian Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan, Sikap Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi Pada Kantor

Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independennya adalah reformasi administrasi perpajakan, sikap wajib pajak dan sanksi perpajakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Reformasi Administrasi Perpajakan, Sikap Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wijayani, (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-Filing* pada kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi, variabel independen adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filing*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penerapan E-Filing tidak berpengaruh terhadap Wajib Pajak.

Meilanny, (2018) telah melakukan penelitian Pengaruh Sistem Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Teknologi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kemungkinan Terdeteksi Kecurangan terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) Studi Empiris Pada Wajib Pajak Terdaftar di KPP Pratama Purwokerto. Variabel dependen dalam

penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, variabel independen sistem perpajakan, keadilan perpajakan, teknologi perpajakan, biaya kepatuhan dan kemungkinan terdeteksi kecurangan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem perpajakan, teknologi perpajakan, biaya kepatuhan, kemungkinan deteksi kecurangan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan keadilan pajak berpengaruh signifikan terhadap persepsi wajib pajak atas penggelapan pajak.

Hendri dan Hotang, (2019) telah melakukan penelitian *E-filing*, Pemahaman, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan dan Kepuasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan WPOP. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan pelaporan SPT tahunan WPOP, variabel independen adalah *efiling*, pemahaman, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, kepuasan kualitas pelayanan. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan *sistem e-filing* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan.

Dewi (2018), telah melakukan penelitian Pengaruh Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variable independent adalah sanksi pajak, kewajiban moral dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Persepsi tentang Pengaruh Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP di KPP Pratama Gianyar. Kewajiban moral dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP di KPP Pratama Gianyar.

Purnaningsi dan Noviani (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Bukti Empiris Model UTAUT) yang dilaksanakan di KPP Pratama Gianyar. variabel independen adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independen adalah penerapan *E-Filling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Maryani (2019) telah melakukan penelitian Pengaruh Perilaku Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Penggunaan *E-Filing* sebagai Variabel Intervening Pada KPP Pratama Gianyar. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, variabel independen adalah persepsi kemudahan, persepsi kebermanfaatan dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan dan persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif pada penggunaan *E-Filing*, variabel kesiapan TI wajib pajak berpengaruh pada penggunaan *E-filing*, Penggunaan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, persepsi kemudahan

dan persepsi kesiapan TI wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Putri (2015) dengan judul “Dampak Pelaksanaan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota)”. Sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Medan Kota. Penelitian ini menggunakan 100 responden dan teknik Analisis Regresi Linear Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan memberikan dampak positif bagi pihak fiskus maupun Wajib Pajak sasaran.

Pranata dan Supadmi (2018) telah melakukan penelitian tentang pengaruh Penerapan E-Filing pada kepada Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Wajib Pajak Badan dengan Biaya Kepatuhan Pajak sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian menunjukkan variabel penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan biaya kepatuhan pajak tidak mampu memoderasi pengaruh *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tabanan. Ringkasan penelitian sebelumnya terdapat pada Tabel 2.1 Lampiran 1.