

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dimulai dari Desember 2019, terjadi fenomena yang disebabkan oleh sebuah virus yang menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Sehingga mengakibatkan tatanan kehidupan masyarakat di Indonesia telah berubah yang disebabkan karena adanya coronavirus disease 2019 atau dikenal dengan Covid-19 . Berbagai dampak yang terjadi akibat Covid-19 memberikan efek domino pada aspek sosial, ekonomi dan keuangan. Hal tersebut mengharuskan Pemerintah harus mengeluarkan strategi kebijakan baru di bidang ekonomi/moneter/fiskal. Salah satunya dibidang perpajakan, yang ditunjukkan oleh menurunnya penerimaan pajak, dukungan insentif pajak dan penurunan tarif Pajak Penghasilan (PPh) serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) juga mengalami penurunan dampak jatuhnya harga komoditas.

Pandemi Covid-19 telah mengancam sistem keuangan yang ditunjukkan dengan penurunan berbagai aktivitas ekonomi domestik. Dari sisi pengeluaran, dampak yang diakibatkan Covid-19 ini sangat besar. Mengatasi permasalahan yang timbul akibat Covid-19 ini diharapkan tidak terlalu menekan defisit APBN. Dikutip dari Kompas.com, Kementerian Keuangan mencatatkan penerimaan negara sebesar Rp 1.082,02 triliun hingga Agustus 2020. Angka tersebut merosot 13.5% jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu yakni sebesar Rp 1.189,28 triliun. Dimana realisasi penerimaan negara tersebut terdiri atas penerimaan perpajakan sebesar Rp

795,95 triliun dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp 232,07 triliun. Berdasarkan realisasi tersebut, yang paling banyak penerimaan pendapatan negara adalah perpajakan. Pajak merupakan pemasukan Negara terbesar dibandingkan sektor lainnya.

Namun, ditengah situasi yang sulit ini masyarakat tidak mampu untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan karena mengalami penurunan pendapatan yang sangat tajam diberbagai sektor akibat pandemi Covid-19 ini. Pemerintah memahami dengan baik kesulitan masyarakat, dimana pemerintah tetap mencoba membantu warga negaranya untuk memenuhi kewajibannya kepada warga negara dengan memberikan relaksasi perpajakan. Pemerintah telah mengeluarkan salah satu kebijakan Pajak Penghasilan Relaksasi sebagai akibatnya dari pandemi Covid19. Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 110/PMK.03/2020 mengenai Insentif atau Relaksasi Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak Pandemi Corona Virus Disease 2019. Beberapa insentif atau relaksasi yang diberikan antara lain; Insentif PPH Pasal 21 Ditanggung Pemerintah (DTP), PPh Final UMKM Ditanggung Pemerintah, PPh Final DTP pada Sektor Padat karya Tertentu, Pembebasan PPh Pasal 22 Impor, Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25, dan Pengembalian Pendahuluan PPN. Melalui kebijakan relaksasi perpajakan, diharapkan pemerintah dapat mempengaruhi tingkat pendapatan nasional, kesempatan kerja, investasi nasional, dan distribusi penghasilan nasional. Oleh karena itu semua pelaksana kebijakan, yaitu pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus bekerjasama dengan semua media dalam memberikan informasi yang aktual dan jelas, sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran informasi.

Berbagai upaya meminimalisir resiko harus dilakukan sehingga dapat menekan dan mengurangi penyebaran Pandemi COVID-19. Sehubungan dengan penyebaran informasi, pemerintah telah melakukan sosialisasi mengenai insentif atau relaksasi pajak melalui Instagram, Twitter, Facebook dan media lainnya dengan tujuan untuk mendorong pertumbuhan sektor ekonomi.

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak baik orang pribadi maupun badan dalam membayar pajak penghasilannya. Karena semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kabupaten Badung merupakan penyumbang pendapatan paling besar seperti pajak hotel dan restaurant, diharapkan juga pendapatan pajak pusat semakin meningkat. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara dari tahun 2018 - 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Badung Utara Tahun 2018-2020

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar (Orang)	Wajib Pajak Efektif (Orang)	Wajib Pajak Yang Menyampaikan SPT (Orang)	Tingkat Kepatuhan (%)
1	2018	71.704	40.476	27.451	67,82
2	2019	76.891	45.656	29.298	64,17
3	2020	95.542	43.482	32.319	74,33

Sumber : Kantor Pelayanan Pratama Badung Utara (2020)

Berdasarkan data Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara mengalami fluktuasi selama tahun 2018 – 2020. Persentase kepatuhan wajib pajak tahun 2018 sebesar 67,82% dan Persentase kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan ditahun 2019 menjadi 64,17% dan ditahun 2020 kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan menjadi 74,33%. Fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat APBN yang dianggarkan belum tercapai

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan nya merupakan salah satu kunci dalam mendorong peningkatan penerimaan negara dai sektor pajak (Tene, Sondakh dan Warongan , 2017). Menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2016 : 3), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk,2012:7). Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septia Mory, 2015).

Sanksi pajak merupakan jaminan agar Wajib Pajak dalam membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (Tax compliance) terhadap kewajiban perpajakannya, juga sebagai

sarana bila terjadi kelalaian, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana (M. Farouq, 2018: 290). Pemberian sanksi (law enforcement) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif (Arum:2012).

Secara umum fungsi-fungsi yang dilaksanakan *Account Representative* adalah pelayanan, konsultasi, dan pengawasan terhadap kewajiban perpajakan wajib pajak (Bhayangkara, 2015). Tujuannya adalah untuk menggerakkan wajib pajak agar bersedia melaksanakan kewajiban perpajakan secara sukarela melalui pemberian pelayanan maksimal dan mengawasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya melalui penegakan hukum (law enforcement). Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh AR dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut antara lain pembuatan profil WP, pelaksanaan himbauan, penerbitan Surat Tagihan Pajak, dan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi terhadap laporan yang dibuat oleh WP..

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk menulis dan membahas lebih lanjut mengenai fenomena diatas dengan judul: “ **Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak Dan Pengawasan Account Representative Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu sebagai berikut:

- 1) Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
- 2) Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
- 3) Apakah Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
- 4) Apakah Pengawasan *Account Representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan *Account Representative* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan teori dan pengetahuan bidang akuntansi khususnya Perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam bidang akuntansi. Serta dapat dijadikan bahan masukan dan informasi tambahan mengenai pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak dan pengawasan *Account Representative* serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara, sehingga dapat membantu pemerintah untuk meningkatkan pendapatan dari pajak.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Menurut Parson (1937), kepatuhan terhadap suatu sistem aturan berkonsekuensi pada interaksi-interaksi sosial yang berjalan dengan baik, tanpa kemungkinan berubah menjadi konflik-konflik yang terbuka ataupun terselubung dalam keadaan kronis. Menurut Bierstedt (2010), dasar-dasar kepatuhan adalah :

1) *Indroctrination*

Sebab pertama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat sebagaimana halnya dengan unsure-unsur kebudayaan lainnya, dan semula menerimanya secara tidak sadar. Melalui proses sosialisasi manusia di didik untuk mengenal, mengetahui serta mematuhi kaedah-kaedah tersebut.

2) *Habitation*

Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. Memang pada mulanya sukar sekali untuk mematuhi kaedah-kaedah tadi yang seolah-olah mengekang kebebasan, tetapi apabila hal itu setiap hari ditemui, maka lama kelamaan menjadi kebiasaan untuk mematuhinya, terutama apabila manusia sudah mulai mengulangi perbuatan-perbuatannya dengan bentuk dan cara yang sama.

3) *Utility*

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang belum tentu pantas dan teratur bagi orang lain. Oleh karena itu diperlukan suatu patokan tentang kepantasan dan keteraturan. Patokan-patokan tadi merupakan pedoman-pedoman atau takaran-takaran tentang tingkah laku yang dinamakan kaedah. Dengan demikian maka salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada kaedah karena kegunaan dari pada tersebut. Manusia menyadari kalau dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.

4) *Group Identification*

Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah adalah karena kepatuhan merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam kelompoknya lebih dominan dari kelompok-kelompok lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi. Menurut Mardiasmo (2016), seseorang kadang-kadang mematuhi kaedah-kaedah kelompok lain karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompok lain tersebut.

Disamping teori-teori tersebut, ada juga teori dalam sosiologi yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan “ mengapa orang itu mematuhi hukum” yang disampaikan oleh Schuyt (2010) yaitu :

a) Kepatuhan tersebut dilaksanakan oleh sanksi (Teori Paksaan)

- b) Kepatuhan tersebut diberikan atas dasar persetujuan yang diberikan oleh para anggota masyarakat terhadap hukum yang diberlakukan untuk mereka (Teori Persetujuan).

Adanya sanksi menurut Mardiasmo (2016) adalah agar norma hukum dapat dipatuhi oleh masyarakat, sedangkan sanksi tersebut bisa bersifat negatif bagi mereka yang menyimpang dari norma, akan tetapi bisa juga bersifat positif bagi yang mentaatinya.

2.1.2 Konsep Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Rochmat Soemitra dalam Mardiasmo (2006:1) mengatakan, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak oleh Rochmat Soemitra (2007) kemudian disempurnakan kembali yaitu, pajak, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Rusyadi Khoiru (2009) mendefinisikan pajak merupakan sumber pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab Negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga Negara dengan pemerintah.

Menurut R. Santoso Brotodiharjo, dalam Yenni Mangonting (1999), dimana pajak dianggap sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian harta kekayaan ke kas Negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Smeet dalam Wirawan (2007:5) mengatakan pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan pajak memiliki unsur-unsur, yaitu :

- 1) Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang;
- 2) Sifatnya dapat dipaksakan;
- 3) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah;
- 4) Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah ;
dan
- 5) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) bagi kepentingan masyarakat umum.

2.1.3 Pengelompokan Pajak

Jenis pajak menurut **Resmi (2003:6-8)** dalam bukunya yang berjudul “ **Perpajakan Teori dan Kasus**” dibagi kedalam beberapa kelompok, antara lain:

1) Menurut Golongannya

Jenis pajak menurut golongannya dibagi menjadi 2 (dua) golongan:

- a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan. Seperti Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa. Seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Menurut Sifatnya

Jenis pajak menurut sifatnya dibagi menjadi 2 (dua) golongan:

- a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Seperti Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun

tempat tinggal. Seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut Lembaga Pemungutannya

Jenis pajak menurut lembaga pemungutnya dibagi menjadi 2 (dua) golongan:

a) Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Seperti Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak Daerah terdiri atas:

(1) Pajak Daerah Tingkat I (Propinsi): pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Tanah, Pajak Izin Penangkapan Ikan di Wilayahnya.

(2) Pajak Daerah Tingkat II (Kabupaten/Kotamadya): Pajak Pembangunan I, Pajak Penerangan Jalan, Pajak atas Reklame.

Dari beberapa uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan adanya pengelompokan pajak, para wajib pajak dengan mudah dapat mengidentifikasi jenis pajak apa yang harus mereka bayar dan akan mempermudah proses penagihan pajak oleh fiskus.

2.1.4 Fungsi Pajak

Waluyo dan Ilyas (2004:8), fungsi pajak dibagi menjadi dua fungsi, Namun dalam perkembangannya, fungsi pajak tersebut dapat dikembangkan dan ditambah dua fungsi demokrasi dan fungsi redistribusi,

1) Fungsi *Budgeter* (Anggaran)

Berfungsi untuk membayar pengeluaran-pengeluaran negara. Demi perkembangan negara, maka pengeluaran besar seperti pembangunan nasional dan biaya lainnya tidak dapat dihindari. Oleh sebab itu, negara harus memastikan keseimbangan antara pengeluaran tersebut dengan pendapatan negara melalui uang pajak.

2) Fungsi *regurelend* (Mengatur)

Fungsi mengatur adalah suatu fungsi bahwa pajak tersebut akan dapat dilihat di sektor swasta, bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh yaitu dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minum keras, agar dapat ditekan peredarannya, demikian pula terhadap barang mewah. Pajak dapat mengatur peredaran barang yang dianggap dapat mempengaruhi masyarakat banyak.

3) Fungsi *Redistribusi*

Fungsi Redistribusi adalah fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Hal ini dapat terlihat dengan adanya tariff progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada yang berpenghasilan lebih besar.

4) Fungsi *Demokrasi*

Fungsi demokrasi adalah suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan. Fungsi demokrasi pada masa sekarang ini sering dikaitkan dengan hak seseorang apabila akan memperoleh pelayanan dari pemerintah.

2.1.5 Cara Pemungutan Pajak

Menurut Yusdianto (2004:34) cara pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga cara sistem pemungutan yaitu stelsel pajak, sistem pemungutan langsung, dan with holding sistem.

1) Stelse Nyata (*Riil Stelse*)

Stelse nyata adalah metode penghitungan dan besarnya pajak yang harus dibayarkan oleh rakyat didasarkan pada objek pajak (penghasilan) yang sesungguhnya diperoleh pada akhir tahun.

2) Stelse Anggaran (*Fictive Telse*)

Stelse anggaran adalah pengenaan pajak berdasarkan pada adanya anggapan yang diatur oleh undang-undang. Anggapan tersebut dapat berupa anggaran pendapatan tahun berjalan atau diasumsikan penghasilan tahun pajak tahun pajak berjalan sama dengan penghasilan pajak tahun lalu.

3) Stelse Campuran

Stelse campuran merupakan kombinasi dari *stelse* nyata dan *stelse* anggapan, dimana besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan

dan diatur oleh undang-undang, untuk menentukan besarnya pajak pada akhir tahun yang disesuaikan dengan keadaan sebenarnya.

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Prinsip dasar sistem pemungutan pajak di Negara kita sekarang adalah sistem self assessment dimana wajib pajak berkewajiban menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang (Penjelasan Umum UU.KUP Butir 3 huruf c). namun bila wajib pajak tidak tahu atau tidak sepenuhnya melaksanakan kewajiban self assessment pajak akan dihitung atau ditetapkan oleh aparat pajak (UU.KUP. pasal 13 dan 15).

1) *Self Assessmen System*

Self assessmen adalah suatu sistem pemungutan pajak yaitu wajib pajak menentukan sendiri jumlah wajib pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Guna dapat mematikan terlaksananya keberhasilan sistem *Self assessmen good corporate governance* diamsyarakat membayar pajak (texpayer) maka ada sistem mutlak yang harus diterapkan yaitu transparasi, kemandirian, akuntability, kewajaran dan pertanggung jawaban

2) *Official Assessmen System*

Official assessmen adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. *With holding tax* merupakan payment sistem sedangkan *self assessmen* merupakan

assessmen. Assessmen sistem merupakan sistem menghitung atau menetapkan besarnya pajak yang terutang bagi wajib pajak.

3) *With Holding System*

With Holding System merupakan bentuk pemungutan pajak yang diberikan wewenang langsung kepada pihak ketiga untuk memungut pajak terutang wajib pajak.

2.1.7 Account Representative

Fitriati dan Imaidah (2006:13) mengemukakan pengertian *Account Representative* menurut kamus English yaitu “*account* dapat berarti didefinisikan sebagai “*to give satisfactory or an explantion, to make satisfactory amend*” sedangkan kata *representative* didefinisikan sebagai “*representating or sering represent, composed of person duly autgorized, as by election, to act and speak for other*”.

Dari definisi diatas maka *Account Representative* diartikan sebagai berikut:

- 1) Seseorang yang dipilih atau ditugaskan oleh Direktorat Jendral Pajak.
- 2) Seseorang yang mewakilkan orang atau lembaga dan untuk menyuarakan sesuatu, mempublikasikan kebijakan lembaga atau untuk memberikan pelayanan tertentu.

Pengertian *Account Representative* menurut Liberti Pandiangan 2008:27 menyatakan bahwa: “Pegawai Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan tugas-tugas pengawasan terhadap pelaksanaan kewajiban oleh wajib pajak dan melayani penyelesaian hak wajib pajak.”

Account Representative (AR) adalah "Pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung kepada Wajib Pajak tertentu". Pardiati (2009: 7)

Account Representative (AR) adalah seorang pegawai pajak yang mempunyai tugas memprofilkan Wajib Pajak (*profiling*), menganalisis (*Analizing*) dan melakukan penggalan potensi, serta melakukan evaluasi/tindak lanjut Pengawasan (*follow up*).

2.1.8 Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk, 2012:7). Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Septia Mory, 2015).

Menurut Ramadiansyah dkk (2014:3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1) Hak dan Kewajiban Fiskus

Hak Fiskus Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2) Kewajiban Fiskus Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP d. Kewajiban melaksanakan putusan Kode Etik Pegawai

2.1.9 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Putri (2015), kegiatan sosialisasi perpajakan memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan wajib pajak. Hal ini tertuang dalam Keputusan Dirjen Pajak Nomor KEP.114/PJ/2005 tentang pembentukan tim Sosialisasi Perpajakan. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan perpajakan Wajib Pajak dalam rangka pentingnya pajak bagi pembiayaan negara dapat tersampaikan.

Dalam Surat Edaran Dirjen Pajak No. SE-98/PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, disebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

- 1) Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) 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 kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Dalam rangka mencapai tujuannya, maka kegiatan sosialisasi perpajakan dibagi ke dalam 3 (tiga) fokus, yaitu :

- 1) Kegiatan sosialisasi bagi calon wajib pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjangkau wajib pajak baru.
- 2) Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali.
- 3) Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen wajib pajak untuk terus patuh.

Kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara, sebagai berikut :

1. Sosialisasi langsung

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

2. 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.

Direktorat Jendral Pajak mengatur mengenai penyeragaman kegiatan sosialisasi perpajakan bagi masyarakat dalam surat edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-22/PJ/2007.

Media informasi yang dapat digunakan dalam sosialisasi perpajakan meliputi media televisi, koran, spanduk, flayers (poster dan brosur), billboard atau mini billboard, dan radio.

Penyampaian informasi perpajakan dapat dilakukan dengan cara kontak langsung dengan masyarakat misalnya melalui seminar, diskusi dan sejenisnya.

2.1.10 Sanksi pajak

Menurut Mardiasmo (2016), Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan diteliti atau ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (Preventiv) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan, ada 2 macam sanksi perpajakan, yaitu :

1. Sanksi Administratif, 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 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 yang dikenakan sebesar 2% per bulan.

b. Sanksi berupa kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Biasanya sanksi kenaikan yang dikenakan sebesar 50% dan 100%.

c. Sanksi berupa denda administrasi

Dikenakan kepada wajib pajak yang tidak atau terlambat melaporkan SPT, melakukan pembetulan sendiri SPT tahunan atau SPT massa tetapi belum disidik, khusus PPN tidak melaporkan usaha, tidak membuat atau mengisi faktur,

melanggar larangan membuat faktur (PKP yang tidak dikukuhkan) dan tidak atau terlambat membatasi pajak.

Pertahun 2016, denda administrasi untuk wajib pajak atau kelalaian tidak memenuhi kewajiban perpajakan adalah sebagai berikut (Pasal 7 (1) UU KUP) :

a) Tidak melapor SPT massa orang pribadi

Adalah sanksi administrasi berupa denda Rp. 100.000,00 untuk setiap bulan yang tidak dilaporkan SPT massanya. SPT massa sendiri wajib dilaporkan setiap bulan maksimal tanggal 20 bulan berikutnya (untuk pembayaran pajaknya maksimal pada tanggal 15).

b) Tidak melapor SPT tahunan orang pribadi

Adalah sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp. 100.000,00 untuk setiap SPT tahunan yang tidak dilaporkan SPT Tahunan dilaporkan maksimal tiga bulan setelah berakhirnya tahun pajak yang pada umumnya pada tanggal 31 di bulan pada tahun yang bersangkutan. Sanksi tersebut berlaku untuk yang tidak melaporkan maupun yang terlambat melaporkan.

Sanksi Pidana, Undang-undang KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan wajib pajak. Namun, pemerintah masih memberikan keringanan dalam pemberlakuan sanksi pidana dalam pajak, yaitu bagi wajib pajak yang baru pertama kali melanggar ketentuan pasal 38 Undang-undang KUP tidak

dikenai sanksi pidana, tetapi dikenai sanksi administrasi. Langgaran pasal 38 Undang-undang KUP adalah tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sanksi pidana dibagi menjadi tiga yaitu denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.

2.1.11 Pengawasan Account Representative

Siagian (1990:107) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengawasan adalah. “ Proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.”

1) Tujuan pengawasan

Menurut Situmorang dan Juhir (1994:22) yang dimaksud pengawasan adalah:

- a) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.
- b) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu yang telah berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.
- c) Untuk mengetahui apakah ada kelemahan, kesulitan atau kegagalan sehingga dapat diadakan perubahan-perubahan untuk memperbaiki serta mencegah pengulangan kegiatan yang salah.

- d) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut, sehingga mendapat efisiensi yang lebih benar.

2) Pengawasan yang dilakukan oleh *Account Representative*

Account Representative juga memiliki fungsi sebagai pengawas atas kebijakan pajak wajib pajak, pengawasan yang diberikan agar dapat mengawasi dan meningkatkan wajib pajak atas pajak yang dikenakan terhadapnya, diantaranya tugas seorang *account representative* dalam fungsinya sebagai pengawasan adalah:

- a) *Account Representative* membuat perhitungan surat tagihan kurang bayar atau lebih bayar pajak kepada wajib pajak.
- b) *Account Representative* membuat surat pemberitahuan perubahan besarnya nilai pajak wajib pajak.
- c) *Account Representative* memberikan himbauan mengenai penyetoran pajak SPT masa dan Tahunan.
- d) *Account Representative* mengusulkan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku.

2.1.12 Kepatuhan Wajib Pajak

Norman D.Nowak (Moh.Zain:2008) suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 Wajib Pajak orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan pengertian tersebut terdapat tiga jenis wajib pajak yaitu:

- 1) Wajib Pajak Badan
- 2) Wajib Pajak Orang Pribadi
- 3) Wajib Pajak Pemotong / Pemungut Pajak.

Berdasarkan surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-26/PJ.2/1988 ditegaskan bahwa agar tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang dapat menyulitkan administrasi pajak hanya mengenal istilah-istilah WP non efektif dengan pengertian sebagai berikut :

- 1) Wajib Pajak Efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berupa memenuhi kewajiban penyampaian SPT masa ataupun tahunan sebagaimana mestinya.
- 2) Wajib Pajak non efektif adalah wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan SPT masa maupun tahunan.

Sebagaimana ditegaskan dalam surat edaran Direktorat Jenderal Pajak nomor SE-09/PJ.8/1988 tanggal 2 Oktober 1988 non efektif adalah :

- 1) WP yang berturut-turut selama 2 tahun tidak memasukkan SPT PPH.
- 2) WP yang sudah meninggal dunia/bubar, tetapi belum ada keterangan resminya.
- 3) WP tidak ditemukan alamatnya, walaupun sudah diusahakan pencariannya.
- 4) WP yang secara nyata tidak menunjukkan kegiatan usaha.

Adapun kewajiban dan hak dari wajib pajak menurut Mardiasmo (2016:59) kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut :

- a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
- b) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- c) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- d) Mengisi dengan benar SPT dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang di tentukan.
- e) Menyelenggarakan pembukuan / pencatatan.
- f) Jika diperiksa wajib
 - a) Memperhatikan atau meminjamkan buku atau catatan dokumen yang menjadi dasar dan dokumen lain yng berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
 - b) Memperhatikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di 23 bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 4) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.2 Penelitian Sebelumnya

1. 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 Linier Berganda. Variabel terikat 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. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan), variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel terikat (kesadaran wajib pajak dan sistem administrasi sistem perpajakan modern) tahun penelitian dan lokasi penelitian.

2. Mustikawati (2015) dengan Judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak (orang pribadi dan badan) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Penelitian ini menggunakan seratus responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sistem administrasi perpajakan modern, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

3. Noviana (2015) dengan Judul “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tebing Tinggi. Penelitian ini menggunakan serratus responden dengan teknik analisis regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran, variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak orang pribadi tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak orang pribadi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Persamaan variabel ini adalah variabel bebas (sanksi perpajakan), variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknis analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (kesadaran dan sistem administrasi perpajakan modern), tahun penelitian dan lokasi penelitian.
4. Pradnyani (2016) dengan Judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (study dalam Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan)”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Penelitian ini menggunakan serratus responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas

yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak yang sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan perpajakan, sedangkan kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan perpajakan. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan), variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (kesadaran wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern), tahun penelitian dan lokasi penelitian.

5. Agustiningsih (2016) dengan Judul “Pengaruh Penerapan E-Filling, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan 70 Responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan E-Filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan E-Filling, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Persamaan penelitian ini adalah variabel terikat, objek penelitian dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (penerapan E-Filing, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak), jumlah responden, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

6. Tawas, Poputra dan Lambey (2016) dengan judul “ Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada KPP Pratama Bitung)”. Sampel dari penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bitung. Penelitian ini menggunakan 60 responden dengan teknis analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah sosialisasi perpajakan, tariff pajak, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial tarif pajak dan sanksi perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan), variabel terikat, objek penelitian dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (tarif pajak, kesadaran wajib pajak dan sistem administrasi perpajakan modern), jumlah responden, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

7. Prabawa, 2017 dengan penelitiannya yang judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan penelitiannya Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknis analisis yang digunakan teknis analisis linear berganda. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan Prabawa terdapat pada variabel independen yaitu peneliti menggunakan variabel Pelayanan *Accounting Representative*, Konsultasi *Accounting Representative* dan Pengawasan *Accounting Representative* jadi peneliti menggunakan tiga variabel independen, sedangkan Prabawa hanya menggunakan dua variabel independen.
8. Astana dan Merpusiwati (2017) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem administrasi perpajak modern dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan

kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Persamaan penelitian ini adalah variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (sistem administrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak) dan lokasi penelitian.

9. Tene, Sondakh dan Warongan (2017) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdapat di KPP Pratama Manado)”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado. Penelitian ini menggunakan 120 responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan Fiskus. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus), variabel terikat objek penelitian dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak), jumlah responden, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

10. Putri dan Setiawan (2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan), variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sistem administrasi pajak modern) tahun penelitian dan lokasi penelitian.
11. Endaryanti (2017) dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *e-filing* dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan *e-Filling* dan Pengetahuan Pajak. Variabel terikat yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta. Sedangkan sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Biaya Kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.

12. Dewi (2017) dengan judul “ Pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan PPh 21 Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Badung Utara”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan PPh 21. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak sedangkan pengetahuan perpajakan PPh pasal 21 berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.
13. Hanindyari (2018) dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *e-filling* Wajib Pajak terhadap Kepatuha Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat Di KPP Pratama Purworejo”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *e-filling*. Variabel terikat yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

14. Nurmalitasari (2018) dengan judul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan pajak.

15. Dewi (2018) dengan judul “ Pengaruh Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak, sedangkan kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

