

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada akhir Tahun 2019 Negara sedang dilanda wabah virus corona yang awalnya bermula di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China. Wabah ini telah menyebar ke seluruh dunia, WHO telah menetapkan bahwa wabah ini dikategorikan sebagai pandemi. Indonesia termasuk salah satu Negara yang terjangkit wabah virus corona dan memberlakukan sistem *lockdown*. Penyebaran virus ini di Indonesia mulai sejak awal Maret 2020.

Pandemi ini tentu berdampak pada banyak sektor, terutama pada sektor perekonomian global. Perputaran perekonomian di Indonesia menjadi tidak stabil sehingga mengakibatkan perekonomian menurun dari tahun 2020 hingga sekarang. Banyak pihak swasta yang menutup usahanya, bahkan sebagian besar karyawannya dirumahkan karena menurunnya pendapatan dan perusahaan tidak mampu untuk membayar kegiatan operasional perusahaan serta gaji karyawan. Namun, kondisi ini berbanding terbalik pada sektor perpajakan. Pajak merupakan salah satu pendapatan terbesar Negara. Di mana pendapatan pajak sendiri diporeloh dari pemungutan pajak kepada masyarakat. Berdasarkan UU KUP No. 28 Tahun 2007, pengertian pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara dan kemakmuran masyarakat.

Penerimaan pendapatan pada sektor perpajakan mengalami peningkatan pada 26 Desember 2021 yaitu sebesar Rp.1.231,87 triliun atau 100,19% dari target Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun 2021 yang sebesar Rp. 1.229,6 triliun. Penerimaan pajak di Indonesia sudah cukup besar namun, masih jauh berada dibawah rata-rata apabila dibandingkan dengan rata-rata *tax ratio* Asia dan Pasifik. *Organisation for Economic Cooperation and Development* (OECD) mencatat bahwa Indonesia sebagai negara dengan *tax ratio* terendah ketiga dari 24 negara se-Asia dan Pasifik (www.oecd.org, 2021).

Melalui kementerian keuangan, pemerintah menerbitkan peraturan menteri keuangan Nomor 149/PMK.03/2021 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri keuangan Nomor 9/PMK.03/2021 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi corona virus disease 2019 (Covid-19). PMK Nomor 149/PMK.03/2021 memberikan insentif pajak diantaranya pajak penghasilan (PPh) 21 ditanggung pemerintah, Pajak Penghasilan (PPh) final ditanggung pemerintah (DTP) untuk Usaha Mikro Kecil & Menengah (UMKM), PPh final untuk Program Percepatan Peningkatan Tata Guna Air (P3-TGAI), pembebasan pajak penghasilan (PPh) 22 impor, pengurangan 50% angsuran PPh pasal 25, dan percepatan pengembalian (restitusi) pajak pertambahan nilai (PPN) lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 26 Oktober 2021.

Pemberian insentif pajak merupakan salah satu cara pemerintah dalam mengatasi dan memberikan solusi di tengah kondisi pandemi covid-19 ini. Pemerintah memberlakukan kebijakan-kebijakan yang diharapkan dapat

membantu menyelamatkan berbagai sektor terdampak agar dapat bertahan melalui insentif pajak yang merupakan bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (Ndalu dan Wahyudi, 2022). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Latief, dkk (2020) mengenai pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makasar Selatan menemukan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2020) mengenai pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di daerah DKI Jakarta menemukan bahwa variabel insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka variabel insentif pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan. Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan tepat pada waktunya.

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Kabupaten Tabanan. KPP Pratama Tabanan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang berada di Provinsi Bali. KPP Pratama Tabanan mempunyai realisasi penerimaan pajak dan tingkat rasio kepatuhan wajib pajak terendah di Provinsi Bali. Jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya namun, tingkat rasio kepatuhan wajib pajaknya belum maksimal atau belum mencapai 100%. Berikut adalah data tingkat kepatuhan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan dari tahun 2017 sampai dengan 2021 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT WPOP KPP Pratama
Tabanan-Bali Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar di KPP Pratama Tabanan	Realisasi SPT Terlapor	Rasio Kepatuhan WPOP
2017	112.957	42.424	37,56%
2018	121.102	42.865	35,40%
2019	130.866	47.520	36,31%
2020	198.451	54.491	27,46%
2021	204.408	65.125	31,86%

Sumber: KPP Pratama Tabanan, 2021

Dilihat pada data tabel 1.1, jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Tabanan pada tahun 2021 berjumlah 204.408 orang. Jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Tabanan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sebelumnya. Namun, realisasi SPT Terlapor pada tahun 2021 berjumlah 65.125 SPT. Hal ini masih dikatakan rendah karena belum semua WPOP melaporkan SPT tahunannya. Rasio kepatuhan WPOP di KPP Pratama Tabanan yaitu sebesar 31,86%. Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tabanan selama tahun 2021 mengalami peningkatan dari tahun 2020 sebesar 27,46%. Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Tabanan masih perlu ditingkatkan karena tingkat rasio kepatuhan belum mencapai 100%.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu, tarif pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak. Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu tarif pajak. Tarif pajak merupakan tarif yang dipakai untuk menentukan besarnya pajak yang wajib dibayarkan (Raharjo, dkk 2020). Tarif pajak memiliki hubungan

yang erat dengan fungsi pajak, salah satunya mengatur (*regulerend*) yang dimana fungsi tersebut sebagai kebijakan dan usaha pemerintah untuk mengatur perekonomian negara, sehingga besarnya tarif pajak yang ditetapkan dalam undang-undang perpajakan didasarkan pada keadaan perekonomian negara. Hal ini juga menunjukkan bahwa tarif pajak dilandaskan atas pemahaman setiap orang yang mempunyai hak sama sehingga tercapai tarif pajak yang proporsional. Apabila terjadi kesalahan persepsi dalam menentukan besarnya tarif pajak, hal ini dapat merugikan negara (Raharjo, dkk 2020). Semakin pemerintah adil dalam menetapkan besarnya tarif pajak, wajib pajak akan semakin memahami persepsi terhadap tarif pajak yang diberlakukan, sehingga semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Lazuardini, 2018). Adanya penurunan tarif, maka akan dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi ini. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Raharjo, dkk (2020) mengenai pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Khodijah, dkk (2021) mengenai pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka variabel tarif pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi pajak. Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-undang tidak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi selama ini dianggap umum dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan yang diberikan kepada pelanggar, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman yang diberikan kepada pelanggar peraturan (Erawati dan Rahayu 2021). Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2019:72) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa sanksi perpajakan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak ketika Wajib Pajak Orang Pribadi tidak menyampaikan SPT tepat waktu. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atarwaman (2020) mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi menemukan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Khodijah, dkk (2021) mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa variabel tentang sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka variabel sanksi perpajakan ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pelayanan pajak. Pelayanan perpajakan yang baik dapat mengatasi masalah-masalah yang sering dihadapi wajib pajak baik mengenai prosedur pelaporan, tata cara pengisian formulir pajak, maupun perhitungan kewajiban pajaknya, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pajak. Selama pandemi virus corona, Direktorat Jenderal Pajak menghimbau seluruh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak secara online karena seluruh kantor pelayanan pajak seluruh Indonesia tutup sementara waktu guna mencegah penyebaran virus corona ini. Dalam mengurus pelaporan dan pembayaran melalui www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan mitra Pajak seperti Online Pajak. Tujuannya untuk mempermudah kepatuhan pajak selama masa pandemi ini, dalam mengurus pajak bisa dilakukan secara online melalui Online Pajak (Dewi, dkk 2020). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahlan, dkk (2022) mengenai pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel pelayanan pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Dewi, dkk (2020) mengenai pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka

variabel pelayanan pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan. Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Masyarakat harus sadar bahwa kewajiban membayar pajak bukan lah untuk pihak lain, tetapi untuk melancarkan jalannya roda pemerintahan yang mengurus segala kepentingan rakyat. Wajib pajak yang memahami peranan pajak bagi negara dan memiliki penilaian positif terhadap pajak akan menyadari bahwa membayar pajak merupakan kewajiban moral kepada masyarakat, sehingga terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alfarisi dan Mahpudi (2020) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian As'ari (2018) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi menemukan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian

sebelumnya, maka variabel kesadaran wajib pajak ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Berdasarkan penjelasan pada uraian latar belakang dari yang telah dijelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Insentif Pajak sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 2) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 3) Apakah pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 4) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?

- 5) Apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 6) Apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 7) Apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?
- 8) Apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 5) Untuk mengetahui apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 6) Untuk mengetahui apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 7) Untuk mengetahui apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.
- 8) Untuk mengetahui apakah insentif pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada masa pandemi Covid-19 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Manfaat penelitian ini meliputi:

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori, pengetahuan dan wawasan dalam bidang akuntansi khususnya perpajakan. Hasil penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian yang sama atau melakukan penelitian lebih lanjut terhadap masalah yang sama.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan atau sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan mengenai tarif pajak, sanksi pajak, pelayanan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan insentif pajak sebagai variabel moderasi yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi pihak yang berkepentingan di Direktorat Jendral Pajak pada umumnya dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan pada khususnya sehingga nantinya kepatuhan akan wajib pajak akan terus meningkat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan oleh Kelley (1972). Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat ilmuwan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta bersumber hanya dari luar diri orang yang bersangkutan, misalnya saja karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal) namun juga dapat bersumber dari dalam diri orang tersebut di bawah kendali kesadarannya (internal).

Kelley (1972) mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atribusi internal maupun eksternal dalam tiga hal, yaitu:

1) Kekhususan

Mengacu pada tindakan yang dilakukan seseorang apakah sama pada situasi lainnya, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Namun apabila tindakan itu hanya dilakukan pada saat itu saja, maka berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari eksternal.

2) Konsensus

Mengacu apakah tindakan yang dilakukan seseorang dalam merespon sesuatu akan dilakukan oleh orang lain. Bila tidak semua orang merespon dengan cara sama maka perilaku tersebut dipengaruhi internal. Tetapi, apabila orang lain juga merespon dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut dipengaruhi oleh eksternal.

3) Konsistensi

Mengacu pada tindakan seseorang yang selalu merespon sesuatu hal dengan cara yang sama secara konsisten. Apabila seseorang itu konsisten, tentu berasal dari internal. Sebaliknya, apabila tidak konsisten dapat disimpulkan bahwa eksternal berpengaruh.

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam individu. Manusia bukan saja makhluk pribadi melainkan juga makhluk sosial, perilaku manusia juga dipengaruhi oleh faktor eksternal. Pelayanan pajak yang memuaskan adalah faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang merasa mendapat kenyamanan, keamanan, dan kepastian akan memenuhi kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan secara sukarela.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan

wajib pajak dalam membayar pajak antara lain: kesadaran wajib pajak, sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak yang diberikan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak.

Hal ini didukung dengan penelitian Ghassani (2019) yang menggunakan teori atribusi untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan sanksi perpajakan sebagai variabel *moderating*. Hal ini sejalan dengan penelitian Dewi, dkk (2020) menggunakan teori atribusi untuk menguji pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*), merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*).

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu :

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari beberapa aspek :

- a) Kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri.
- b) Ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan.
- c) Ketepatan waktu dalam membayar pajak.

- d) Pelaporan wajib pajak melakukan pembayaran dengan tepat waktu.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan ketentuan undang-undang perpajakan.

Teori kepatuhan ini relevan digunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki kesadaran untuk patuh terhadap aturan Undang-undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikannya secara nyata (Artha, 2017).

2.1.3 Definisi dan Unsur Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, Mardiasmo (2019:3).

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, SH, “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang – undang (yang dapat dipaksakan)

dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Menurut Mardiasmo (2019:3) pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1) Iuran dari rakyat kepada negara

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2) Berdasarkan undang-undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.4 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut Mardiasmo (2019:4) terdapat 2 (dua) fungsi pajak yaitu fungsi anggaran (*Budgetair*) dan fungsi mengatur (*Regulerend*).

1) Fungsi anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintahan untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya.

2) Fungsi mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.5 Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:8) pajak dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu :

- 1) Menurut golongannya.
 - a) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
 - b) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- 2) Menurut sifatnya.
 - a) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti ini adalah memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
 - b) Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.
- 3) Menurut lembaga pemungutnya.
 - a) Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
 - b) Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

2.1.6 Tata Cara Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:9) tata cara pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan pada stelsel pajak, yaitu :

1) Stelsel Nyata (*Real Stelsel*).

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata) sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis, sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode.

2) Stelsel Anggapan (*Fictieve Stelsel*).

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan tanpa harus menunggu akhir tahun. Adapun itu, kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3) Stelsel Campuran.

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dengan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak

disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

2.1.7 Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut (Mardiasmo, 2019:5) :

1) Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil sesuai dengan tujuan hukum yaitu mencapai keadilan. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sementara itu, adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Pengadilan Pajak.

2) Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik itu bagi Negara maupun warganya.

3) Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5) Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh Undang-undang perpajakan yang baru.

2.1.8 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:10) menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada asas – asas berikut :

1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara.

2.1.9 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2019:11) dikelompokkan menjadi 3 (Tiga), yaitu :

1) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri – cirinya :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri – cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.

- b) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3) *Withholding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Ciri – cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.1.10 Insentif Pajak

Sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang untuk kegiatan yang berkualitas dinamakan insentif pajak. Penggunaan pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah, tetapi melainkan memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi dalam bidang tertentu.

Secara umum terdapat 4 (empat) macam bentuk insentif pajak (Ndalu dan Wahyudi, 2022), yaitu :

- a) Pengecualian dari pengenaan pajak
- b) Pengurangan dasar pengenaan pajak
- c) Pengurangan tarif pajak

d) Penangguhan pajak

Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Namun diperlukan kehati-hatian dalam mempertimbangkan pemberian insentif ini. Hal yang perlu diperhatikan adalah sampai berapa lama pembebasan pajak ini diberikan dan sampai berapa lama investasi dapat memberikan hasil. Contoh dari jenis insentif ini adalah *tax holiday* atau *tax exemption*.

Jenis insentif yang kedua berupa pengurangan dasar pengenaan pajak. Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari pendapatan kena pajak. Pada umumnya biaya yang dapat menjadi pengurang boleh dikurangkan lebih dari nilai yang seharusnya. Jenis insentif ini misalnya dapat ditemui dalam bentuk *double deduction*, *investment allowances*, dan *loss carry forwards*.

Jenis insentif yang ketiga adalah pengurangan tarif pajak. Insentif ini yaitu berupa pengurangan tarif pajak dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur oleh pemerintah. Insentif ini paling sering ditemui dalam pajak penghasilan. Misalnya pengurangan tarif *corporate income tax* atau *tarif withholding tax*.

Jenis insentif yang terakhir adalah penangguhan pajak. Jenis insentif ini pada umumnya diberikan kepada wajib pajak sehingga pembayar pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

Dalam pelaksanaannya, pemberian insentif pajak bisa memberikan dampak positif dan negatif tergantung bagaimana perhitungan dan pelaksanaannya. Para pembuat kebijakan harus mempertimbangkan biaya dan manfaat serta memperhitungkan apakah manfaat yang akan didapat lebih besar daripada biaya yang dikeluarkan atau kesempatan yang hilang untuk menarik pajak dari kegiatan ekonomi yang ditetapkan. Ada beberapa hal yang menjadi fokus atau biaya yang disebabkan dari insentif pajak, yaitu:

- 1) Pendapatan yang hilang atas kegiatan ekonomi yang dikenakan.
- 2) Alokasi sumber daya.
- 3) Biaya atas penegakan dan kepatuhan.
- 4) Kurangnya transparansi apabila syarat yang dibuat didasarkan pada subjektifitas sehingga rawan disalahgunakan.

Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah (Dewi dkk, 2020).

2.1.11 Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan suatu penetapan atau persentase berdasarkan undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak (Muhamad, 2019).

Tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Ada 4 (empat) macam tarif pajak menurut Mardiasmo (2019:13), yaitu:

1) Tarif Sebanding/Proporsional (*a proportional tax rate*)

Tarif berupa persentase tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional pada besarnya nilai yang dikenai pajak.

2) Tarif Tetap (*a fixed tax rate*)

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.

3) Tarif Progresif (*a progressive tax rate*)

Persentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp60.000.000,00	5%
Di atas Rp60.000.000,00 s.d Rp250.000.000,00	15%
Di atas Rp250.000.000,00 s.d Rp500.000.000,00	25%
Di atas Rp500.000.000,00 s.d Rp5.000.000.000,00	30%
Di atas Rp5.000.000.000,00	35%

Menurut kenaikan persentase tarifnya, tarif progresif dibagi menjadi 3, yaitu:

- a) Tarif progresif progresif : kenaikan persentase semakin besar.
- b) Tarif progresif tetap : kenaikan persentase tetap.

c) Tarif progresif degresif : kenaikan persentase semakin kecil.

4) Tarif Degresif (*a degressive tax rate*)

Persentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

2.1.12 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:72) sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang–undang perpajakan dikenal dua macam sanksi bagi pelanggar norma perpajakan, yaitu:

1) Sanksi Administrasi

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 bayar. Bunga yang dikenakan biasanya sebesar 2% per bulan.

b) Sanksi Berupa Kenaikan

Sanksi berupa kenaikan merupakan sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini dikarenakan bila sanksi tersebut dikenakan kepada wajib pajak, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang bayar. 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

Sanksi berupa denda administrasi dikenakan kepada wajib pajak yang tidak atau terlambat melaporkan Surat Pemberitahuan, melakukan pembetulan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan atau Surat Pemberitahuan Masa tetapi belum disidik, khusus PPN tidak melaporkan usaha, tidak membuat atau mengisi faktur, melanggar larangan membuat faktur (Penghasilan Kena Pajak yang tidak dikukuhkan) dan tidak atau terlambat membayar pajak.

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

(1) Tidak Melapor : SPT Masa Orang Pribadi

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

(2) Tidak Melapor : SPT Tahunan Orang Pribadi

Yaitu sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp 100.000,00 untuk setiap SPT Tahunan yang tidak dilaporkan. SPT Tahunan dilaporkan maksimal 3 bulan setelah berakhirnya tahun pajak yang pada umumnya pada tanggal 31 dibulan dan tahun yang bersangkutan. Sanksi tersebut berlaku untuk yang tidak melaporkan maupun yang terlambat melaporkan.

2) Sanksi Pidana

Undang-undang KUP menyatakan bahwa pada dasarnya pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, pemerintah masih memberikan keringan 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, melainkan

dikenakan sanksi administrasi. Pelanggaran Pasal 38 Undang-undang KUP adalah tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi isinya tidak lengkap atau tidak benar, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Menurut ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu :

(1) Denda Pidana

Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan. Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak, ada juga yang diancam kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma.

(2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga.

(3) Pidana Penjara

Pidana penjara adalah hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, melainkan kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.13 Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan perpajakan menurut Deva dan Triyono (2021) merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan pengertian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pajak merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak).

Menurut Kotler dan Keller (2010) pelayanan yang baik harus mengandung lima *instrument serqual* yang meliputi :

- 1) *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

- 2) *Reliability* adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- 3) *Assurance* adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- 4) *Responsibility* adalah ketepatan dan keakuratan dalam pelayanan pajak yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- 5) *Emphaty* adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

2.1.14 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela (As'ari, 2018). Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang, kesadaran seseorang secara penuh akan hak dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realita (Aryawati, 2022).

Bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut Maryani (2019) yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan Negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena membayar pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Putri dan Setiawan (2017), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.

6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.15 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan (Mardiasmo, 2019). Kepatuhan pajak adalah bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan – aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ada 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam perundang – undangan perpajakan.
- 2) Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa Undang – undang perpajakan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang berkaitan terhadap pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti yang ditunjukkan di bawah ini :

- 1) As'ari (2018) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi

Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Populasi dari penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang membayar pajak di KPP Pratama Wonosari. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan survei kuesioner yang diantar dan diambil sendiri oleh peneliti. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 2) Ratnasari dan Huda (2018) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara”. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah wajib pajak orang pribadi (OP) yang terdaftar di KPP Pratama Karawang Utara. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 399 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Jalur (Path Analysis). Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

- 3) Wijayanto (2018) dengan judul “Pelayanan Fiskus, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Semarang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 4) Ghassani (2019) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang yang berada di Kota Mataram. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 150 wajib pajak orang pribadi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan instrument kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Model Moderate Regression Analysis

(MRA). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram. Sedangkan Sanksi pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Mataram.

- 5) Alfarsi dan Mahpudin (2020) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karawang Utara. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara membagikan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 6) Atarwaman (2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Populasi dari penelitian ini adalah

wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 75 orang responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 7) Chandra dan Sandra (2020) dengan judul “Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi usahawan yang memiliki usaha di ITC Mangga Dua. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan.
- 8) Cindytia, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Populasi dari

penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang ada di wilayah Kota Pangkalpinang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik survey yang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

- 9) Dewi, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid – 19”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) di wilayah DKI Jakarta yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 63 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner atau wawancara dengan nara sumber. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Validitas dan Analisis Reliabilitas. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Insentif Pajak dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 10) Latief, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 wajib pajak. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Kepada Pemerintah, Kebijakan Insentif Pajak dan Manfaat Pajak secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 11) Muhlis dan Trisna (2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cileungsi Kabupaten Bogor”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan pajak Pratama Cileungsi. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan instrument kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil

penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

- 12) Noviyanti, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang Pribadi”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Cempaka Putih. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 wajib pajak orang pribadi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada wajib pajak di KPP Pratama Cempaka Putih. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan, Tarif Pajak dan Penerapan E-Filling berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 13) Raharjo, dkk (2020) dengan judul “Pengaruh pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang tercatat Wajib SPT di KPP Pratama Cibinong. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 72 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer melalui penyebaran kuesioner kepada wajib pajak dan data sekunder yang bersumber dari laporan KPP Pratama Cibinong. Analisis data

dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 14) Anindyajati (2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Kramat Jati. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuesioner berbentuk hardcopy. Analisis data dilakukan dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM). Penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Pelayanan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 15) Deva dan Triyono (2021) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-Filling dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Kepuasan Wajib Pajak sebagai Variabel Intervening”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 156 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Jalur (Path Analyze). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan E-Filling dan Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Penerapan E-Filling berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan Pajak dan Kepuasan Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak tidak mengintervening pengaruh Penerapan E-Filling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kepuasan Wajib Pajak mampu mengintervening pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surakarta.

- 16) Khodijah, dkk (2021) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanana Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kebayoran Baru Tiga. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada wajib pajak di KPP Pratama Kebayoran Tiga Baru baik secara langsung atau dengan google form. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kualitas Layanan

Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Tarif Pajak dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 17) Satria dan Putri (2021) dengan judul “Pengaruh Sistem E-Filling, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama 1 Padang”. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Padang 1. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Sistem E-Filling tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 18) Tan, dkk (2021) dengan judul “Kepatuhan Wajib Pajak di Era Pandemi Covid-19: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan, Peraturan Perpajakan”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak profesi dokter yang terdaftar di wilayah Jabodetabek. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 41 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara survey kuesioner secara online. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan

Perpajakan dan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 19) Dahlan, dkk (2022) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Pajak, Moral Wajib Pajak, dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makassar Selatan”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 50 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebar kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi Linear. Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Pajak, Moral Wajib Pajak, dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 20) Ndalun dan Wahyudi (2022) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi”. Populasi dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Jepara. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 98 sampel wajib pajak orang pribadi pekerja bebas yang terdaftar di KPP Pratama Jepara. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik Analisis Regresi

Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *E-System* Perpajakan, Insentif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi.

