

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGUJI SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Teori Kepatuhan	11
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	12
2.1.3 Pengertian Pajak	14
2.1.4 Pengertian Wajib Pajak.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Kewajiban Moral	18
2.1.7 Sanksi Perpajakan.....	19
2.1.8 Pengetahuan Perpajakan	24
2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak.....	25
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
BAB III KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	34
3.1 Kerangka Berpikir	34
3.2 Hipotesis.....	38
3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	39
3.2.2 Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	40
3.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	41
3.2.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	42

3.2.5 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	43
BAB IV METODE PENELITIAN	45
4.1 Lokasi Penelitian	45
4.2 Objek Penelitian	45
4.3 Identifikasi Variabel	45
4.4 Definisi Operasional Variabel	46
4.4.1 Kepatuhan Wajib Pajak	46
4.4.2 Kualitas Pelayanan	47
4.4.3 Kewajiban Moral	47
4.4.4 Sanksi Pajak	48
4.4.5 Pengetahuan Perpajakan	49
4.4.6 Kesadaran Wajib Pajak	49
4.5 Jenis dan Sumber Data	50
4.5.1 Jenis Data	50
4.5.2 Sumber Data	51
4.6 Metode Penentuan Sampel	51
4.7 Metode Pengumpulan Data	53
4.8 Teknik Analisis Data	53
4.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	53
4.8.2 Uji Instrumen	54
4.8.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.8.5 Uji Kelayakan Model	58
BAB V HASIL PENELITIAN	60
5.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
5.1.1 Sejarah Singkat KPP Pratama Badung Selatan	60
5.1.2 Struktur Organisasi KPP Pratama Badung Selatan	62
5.2 Hasil Dan Pembahasan	71
5.2.1 Deskripsi Responden Penelitian	71
5.2.2 Karakteristik Responden	72
5.2.3 Statistik Deskriptif	73
5.2.4 Analisis Data	75
5.2.5 Uji Asumsi Klasik	77
5.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda	81
5.2.7 Uji Kelayakan Model	83
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian	87
5.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	88
5.3.2 Pengaruh Kewajiban Moral terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	89

5.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	90
5.3.4 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	91
5.3.5 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.....	92
BAB VI PENUTUP	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100

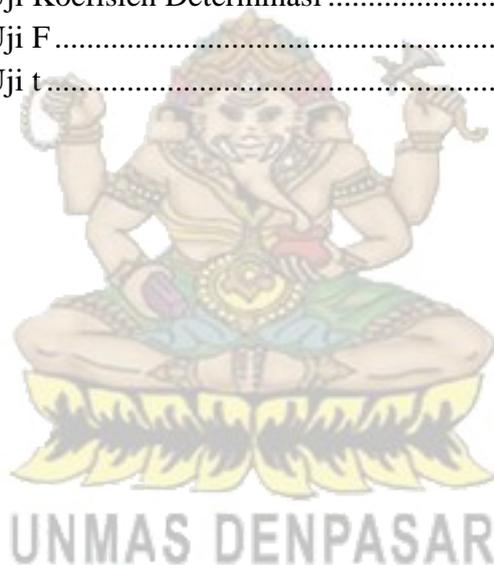


UNMAS DENPASAR

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan 2018-2021	3
Tabel 5.1	Data Pengembalian Kuesioner	71
Tabel 5.2	Deskripsi Karakteristik Responden	72
Tabel 5.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif	74
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas Instrumen	76
Tabel 5.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	77
Tabel 5.6	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 5.7	Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 5.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
Tabel 5.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	81
Tabel 5.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	83
Tabel 5.11	Hasil Uji F	85
Tabel 5.12	Hasil Uji t	86



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Model Penelitian	38
Gambar 5.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Badung Selatan.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	100
Lampiran 2 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	105
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	108
Lampiran 4 Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	109
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	115
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	116
Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	117
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	118
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	119
Lampiran 10 Hasil Uji F.....	120
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	121



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu penerimaan yang berpotensi menambah penerimaan negara adalah penerimaan pajak. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum, Resmi (2017). Pajak digunakan oleh pemerintahan untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan, peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan sarana dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak, Lestari (2018).

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak dimana dengan meningkatnya penerimaan negara menandakan tingkat kepatuhan wajib pajak termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) juga meningkat. Upaya tersebut adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi dilakukan pada undang-undang perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, Annisa (2018). Setiap tahunnya pemerintah memasang target dalam penerimaan pajak yang digunakan untuk

pembangunan negara. Target tersebut dapat tercapai bila ditumbuhkan sikap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak yang harus ditumbuhkan secara terus menerus. Pentingnya faktor diatas sebagai peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kewajiban wajib pajak dalam pembayaran pajak, khususnya WPOP. Banyak cara dan upaya yang telah dilakukan pemerintah guna membuat masyarakat sadar akan betapa pentingnya membayar pajak seperti memberi kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan seluruh pajak yang menjadi kewajiban mereka sendiri melalui *system self-assessment*, Ramadhanty dan Zulaikha (2020).

Kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Pandangan seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain dipengaruhi oleh kondisi internal maupun kondisi eksternal orang tersebut, Prasetyana dan Febriani (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak diantaranya adalah kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak adalah melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi, pengamatan potensi perpajakan, dan efektifitas wajib

pajak, penelitian dan penataan usaha surat pemberitahuan pajak tahunan, surat pemberitahuan pajak masa, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi. Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi nasional.

Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan para wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan, Wardani & Rumiyatun (2017). Pemberian pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Kualitas pelayanan inilah yang harus selalu dibenahi dan ditingkatkan oleh pemerintah. Adanya rasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diharapkan akan memberi motivasi dan kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Bila kesadaran telah tercipta dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, maka dapat mewujudkan penerimaan pendapatan negara yang optimal.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Badung Selatan 2018-2021

No.	Tahun	WPOP terdaftar	WPOP aktif	WPOP yang menyampaikan SPT	% Kepatuhan
1	2018	65.761	35.241	22.500	63,85%
2	2019	68.875	37.912	22.623	59,67%
3	2020	77.257	39.714	23.647	59,54%
4	2021	80.439	41.580	29.098	69,98%

Sumber: KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat WPOP terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2021 menjadi 80.439 dengan jumlah WPOP yang efektif juga meningkat menjadi 41.580. Peningkatan jumlah WPOP terdaftar dan Aktif pada KPP Pratama Badung Selatan ini berpengaruh juga terhadap meningkatnya realisasi SPT yang diterima pada KPP Pratama Badung Selatan sebanyak 29.098. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Badung Selatan sebesar 69,98% sehingga dapat menunjukkan bahwa kesadaran WPOP untuk membayar pajaknya tergolong meningkat setiap tahunnya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Astina dan Seriawan (2018), pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian Rabsanjani (2018) menyebutkan bahwa untuk

meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas pelayanan fiskus pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak.

Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahmatan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan. Penelitian Fajrin dan Kosasih (2021), Harefa dan Sidabutar (2021) dan Kusuma dan Wulandari (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabet, dkk (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Sulistyowati (2020), Fitria, dkk (2021), dan Rismayanti (2021) yang menyatakan kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Juliantara dan Setiawan (2017) mengatakan kewajiban moral adalah individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Penelitian

yang dilakukan oleh Yustina, dkk (2020) dan Rismayanti (2021) menyatakan kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Juliantari, dkk (2021) kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan dapat digunakan dan dikenakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Sanksi pajak diharapkan dapat membantu pemerintah dalam ketaatan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, Mardiasmo (2018:62). Peran dari sanksi pajak seharusnya dapat membantu mengarahkan wajib pajak agar lebih taat kepada peraturan. Selain itu diharapkan juga agar wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya tepat waktu. Kenyataannya, masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajiban dalam pembayaran pajak. Keadaan ini mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty dan Zulaikha (2020), Sabet, dkk (2020), Siregar dan Sulistyowati (2020), Yustina, dkk (2020), Fitria, dkk (2021), dan Juliantari, dkk (2021) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Attamimi dan Asalam (2021) yang menyatakan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan yang dapat mendorong wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhannya membayar pajak. Pengetahuan akan pajak yang kurang maka wajib pajak tidak akan tahu informasi apa saja terkait pajak mengingat informasi pajak terus mengalami pembaharuan (update). Berbagai upaya kemudahan dalam mengakses informasi terkait pajak terus dilakukan oleh pemerintah dengan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Siregar dan Sulistyowati (2020), Ramadhanty dan Zulaikha (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabet, dkk (2020) yang menyatakan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan dasar yang sangat mempengaruhi berjalannya dengan baik sistem *self assessment system*, karena masih banyak wajib pajak yang belum melaksanakan kewajibannya dalam melaporkan dan membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ramadhanty dan

Zulaikha (2020), Siregar dan Sulistyowati (2020), Fajrin dan Kosasih (2021), menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Kandari dan Apriwenni (2021), Kusuma dan Wulandari (2021) menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan terdapat adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, maka penulis ingin meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan?
- 4) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan?
- 5) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman mengenai keterkaitan antara teori yang ada dengan penerapan di dalam praktek secara nyata mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak berwenang yang berhubungan dengan penelitian ini dalam menetapkan kebijakan pada pelaksana atau penggunaan suatu sistem pemungutan pajak yang diterapkan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) menjelaskan ketaatan seseorang dalam menjalankan aturan yang berlaku (Harefa, 2019). Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya, yang mengharuskan wajib pajak untuk melakukan pembayaran dan pelaporan pajaknya baik masa dan tahunan. Dalam melakukan pelaporan pajak masa maupun tahunan perlu kehati-hatian dalam menghitung pajaknya maupun melaporkannya sesuai peraturan yang berlaku.

Rahmadika et al. (2020) kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai sistem pengumpulan pajak di Indonesia biasa disebut dengan *self assessment system*. Dimana wajib pajak bisa dikatakan patuh terhadap pajak apabila wajib pajak di Indonesia memiliki pengetahuan dan kedisiplinan mengenai pajak tinggi, dimana *self assessment system* memiliki beberapa karakteristik yaitu adanya kepastian hukum, perhitungan yang sederhana, pelaksanaannya yang mudah, lebih adil dan merata, serta perhitungan pajaknya yang dihitung sendiri oleh wajib pajak.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak adalah orang pribadi meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Anastasia dan Setiawati (2017), wajib pajak adalah orang pribadi meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Mardiasmo (2018:102) wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- 3) Menghitung pajak terutang
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri).
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- 6) Apabila diperiksa wajib pajak diwajibkan :
 - a. Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan,
 - b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
- 7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak wajib pajak menurut Mardiasmo (2018:109) yaitu:

- a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- b) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT.
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan pemeriksaan.
- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Rahman (2019) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, menyampaikan dan membayar kewajiban perpajakannya dan menyetorkan kembali surat setoran sesuai peraturan yang berlaku tanpa ada tindakan pemaksaan.

Kepatuhan wajib pajak akan sangat mempengaruhi penerimaan pajak karena pada dasarnya jika kepatuhan WP meningkat maka secara tidak langsung juga dapat meningkatkan penerimaan negara dari sektor

perpajakan, Wardani & Rumiyaun (2017). Dalam penerimaan pajak, kepatuhan wajib pajak menjadi masalah yang sangat penting, karena jika pajak yang diperoleh oleh negara tidak mencapai nilai yang ditargetkan, maka secara tidak langsung juga dapat mempengaruhi dan menghambat pembangunan Negara, Susanti (2018).

Wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
- 3) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum, Resmi (2017).

Sedangkan berdasarkan UU No.28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, 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 dapat digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan unsur-unsur pajak adalah sebagai berikut:

- 1). Iuran dari rakyat kepada Negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang.
- 2). Sifatnya dapat dipaksakan.
- 3). Berdasarkan Undang-Undang Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
- 4). Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual bagi masyarakat luas.
- 5). Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.4 Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No. 28 Tahun 2007 Tentang KUP, UU No. 36 Tahun 2008 Tentang PPh dan UU No. 42 Tahun 2009 tentang PPN dan PPnBm serta peraturan pelaksanaannya).

Thomas Sumarsan (2017) wajib pajak adalah orang pribadi maupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan

pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan wajib pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:273) adalah Orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat objektif, yaitu untuk Wajib Pajak Dalam Negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan jika wajib pajak luar negeri, menerima penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya (PTKP).

Wajib pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak orang pribadi dan pajak badan. Setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai NPWP yang berguna untuk sarana dalam administrasi perpajakan, tanda pengenal diri atau identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, untuk dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan, dan menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan. Sehingga dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada wajib pajak dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya, undang-undang mengatur secara tegas hak dan kewajiban wajib pajak dalam satu hukum pajak formal.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang wajib pajak/badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak/pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) No.81 Tahun 1993). Pelayanan pajak dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh aparatur pajak, dalam hal ini Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak dalam perpajakan, Rita J. D. Atarwaman (2020). Menurut Nita & Supadmi (2019) kualitas pelayanan diartikan sebagai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan selalu memenuhi standar yang memenuhi harapan pelayanan dan harus selalu dilaksanakan. Kualitas pelayanan bagi wajib pajak merupakan upaya petugas pajak untuk melayani wajib pajak semaksimal mungkin agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajaknya

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong wajib pajak dalam membayar kewajibannya, Nugroho (2017).

2.1.6 Kewajiban Moral

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Kewajiban moral merupakan kesadaran seseorang terhadap etika, prinsip hidupnya terhadap kewajiban pajaknya. Kewajiban moral seseorang dapat dilihat dari etika dan normal sosial seseorang, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kewajiban pajaknya seperti berperilaku jujur dan taat terhadap peraturan yang telah ditetapkan. Apabila kewajiban moral seseorang semakin tinggi maka semakin patuhlah seseorang tersebut terhadap pajaknya. Wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik akan menciptakan kemauan secara sukarela untuk mematuhi serta memenuhi kewajiban perpajakannya, Agita & Noermansyah (2020). Menurut Owusu et al. (2020) kewajiban moral merupakan suatu niat yang dimiliki seseorang untuk jujur atau tidaknya terhadap pajak, dan dapat meminimalisir kecurangan ataupun penghindaran terhadap pajaknya jika individu tersebut mempunyai kesadaran atas kewajiban pajaknya.

Jika seseorang mempunyai kesadaran untuk menghitung dan melaporkan pajaknya maka seorang wajib pajak akan patuh terhadap pajaknya. Menurut Yuesti (2018) kewajiban moral serta kepatuhan wajib pajak dipengaruhi juga oleh peran pemerintah untuk mengelola pajak yang mana wajib pajak harus mempercayai pajak yang dibayarkan untuk diolah oleh pemerintah, seta pegawai pemerintah sebagai penyelenggara harus mempunyai kemampuan, dedikasi, wawasan serta bertanggungjawab.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

1) Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, Sabet dkk (2020).

Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak, sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi, pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan, Nababan dan Dwimulyani (2019). Sanksi perpajakan dapat dikatakan jaminan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi oleh wajib pajak untuk tidak melakukan tindakan melanggar norma perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang memiliki sifat yang memaksa untuk dituruti/ditaati/dipatuhi yang mana juga sebagai jaminan untuk wajib pajak mematuhi semua peraturan perpajakan, mulai dari hak hingga kewajiban yang harus dilakukan oleh

wajib pajak. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

2) **Macam-macam sanksi perpajakan**

Pemerintah telah membuat undang-undang perpajakan yang salah satu isinya adalah macam- macam sanksi. Berdasarkan undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi bagi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggaran, yaitu:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap Negara, khususnya yang berupa bunga, denda dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran. Melalui UU Cipta Kerja Klaster Perpajakan yang mengubah dan menambah beberapa pasal dalam UU No. 6/1983 yang diubah dengan UU No. 16/2009 tentang Ketentuan dan Tata Cara Perpajakan (KUP), sanksi atau denda mengacu pada tarif bunga acuan Bank Indonesia yang besaran tarif bunga sanksi administrasi pajak per bulannya ditetapkan Menteri Keuangan. Sanksi administrasi pajak yang ditetapkan sesuai dengan undang-undang KUP yaitu:

1) Pasal 19 ayat (1):

Apabila Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) atau SKPKB Tambahan, serta Surat Keputusan Pembetulan (SKP), Surat Keputusan Keberatan, Putusan Banding atau Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang masih harus dibayar bertambah, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar itu

dikenai sanksi administratif berupa bunga sebesar tarif bunga per bulan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan untuk seluruh masa, yang dihitung dari tanggal jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran atau tanggal diterbitkannya Surat Tagihan Pajak (STP), dan dikenakan paling lama 24 bulan serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

2) Pasal 19 ayat (2):

Dalam hal WP diperbolehkan mengangsur atau menunda pembayaran pajak juga dikenai sanksi administratif berupa bunga sebesar tarif bunga per bulan yang ditetapkan oleh Menkeu dari jumlah pajak yang masih harus dibayar dan dikenakan paling lama 24 bulan serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

3) Pasal 19 ayat (3):

Dalam hal WP diperbolehkan menunda penyampaian SPT Tahunan dan ternyata penghitungan sementara pajak yang terutang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (5) kurang dari jumlah pajak yang sebenarnya terutang atas kekurangan pembayaran pajak tersebut, WP dikenai bunga sebesar tarif bunga per bulan yang ditetapkan Menkeu yang dihitung dari saat berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf b dan huruf c sampai dengan tanggal dibayarnya kekurangan pembayaran tersebut dan dikenakan paling lama 24 bulan serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

b. Sanksi Bunga

Selanjutnya sanksi bunga yang diukur dalam undang-undang KUP yang mengatur sanksi bagi wajib pajak yang terlambat atau tidak membayar pajak. Dalam hal sanksi bunga pajak ini diatur dalam undang-undang KUP:

1) Pasal 8 ayat (2):

Dalam hal WP membetulkan sendiri SPT yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar tarif bunga 2 % per bulan yang ditetapkan oleh Menkeu atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan dikenakan paling lama 24 bulan, serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

2) Pasal 8 ayat (2a):

Dalam hal WP membetulkan sendiri SPT Masa yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar tarif bunga 2 % per bulan yang ditetapkan oleh Menkeu atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan dikenakan paling lama 24 bulan, serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

3) Pasal 9 ayat (2a):

Pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran atau

penyetoran pajak, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar tarif bunga 1 % per bulan yang ditetapkan oleh Menkeu yang dihitung dari tanggal jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan dikenakan paling lama 24 bulan serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

4) Pasal 9 ayat (2b):

Atas pembayaran atau penyetoran pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian SPT Tahunan, dikenai sanksi administrasi berupa bunga sebesar tarif bunga 1 % per bulan yang ditetapkan oleh Menkeu yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT Tahunan sampai dengan tanggal pembayaran, dan dikenakan paling lama 24 bulan serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan.

c. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau sanksi dalam hal pelanggaran pajak. Pelanggaran sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang.

Sanksi pidana dalam Waluyo (2007:424) yaitu:

- 1) Barang siapa karena kealpaannya tidak mengakibatkan/melaporkan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, dikenakan pidana kurangnya selama 6 bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang.
- 2) Barang siapa dengan sengaja

- a) Tidak menyampaikan SPOP kepada dirjen pajak.
- b) Menyampaikan SPOP tetapi tidak benar.
- c) Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar.
- d) Tidak memperlihatkan dokumen lain.
- e) Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, pidana selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi tingginya 5 (lima) pajak terutang.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh karena itu, Sanksi Perpajakan akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak karena wajib pajak berpikir bahwa dengan dikenakan sanksi akan merugikan dirinya sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajibannya.

2.1.8 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan Wajib Pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang peraturan, undang-undang dan prosedur perpajakan yang benar dan tepat. Wajib pajak pasti akan menaati kewajiban perpajakannya setelah memahami dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak, sehingga pada akhirnya masyarakat sendiri yang mendapat keuntungan dari pembayaran pajak tersebut, Attamimi dan Asalam (2021). Menurut Nadia (2019) menyatakan bahwa wajib pajak pasti akan melakukan dan

melaksanakan kewajiban perpajakannya jika mereka sudah memahami kewajibannya sebagai seorang wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya didasari dengan adanya pengetahuan perpajakan yang baik. Sangat penting bagi seorang wajib pajak untuk memahami hukum, undang-undang, serta tata cara yang benar dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sebagai suatu dasar pemahaman akan perpajakan, Wardani & Rumiya (2017). Wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan yang baik memiliki kesadaran yang lebih tinggi akan pentingnya pajak dalam kehidupan bernegara, sehingga kewajiban perpajakan akan dijalankan secara sukarela. Wajib pajak yang tidak memahami perpajakan dengan baik cenderung memiliki kesadaran yang lebih rendah, sehingga wajib pajak cenderung menjalankan kewajiban perpajakan atas dasar keterpaksaan karena adanya undang-undang tanpa memahami esensi yang terkandung di dalamnya. Hal yang lebih serius adalah bahwa pengetahuan perpajakan yang rendah seringkali menjadi penyebab wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya, Ardiyanti dan Supadmi (2020)

2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran merupakan keadaan dimana seseorang tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku yang menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan yang harus diketahui, diakui, dihargai, dimengerti dan ditaati. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan

pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut, Harefa dan Sidabutar (2021).

Terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak menurut Adinda Elfon Fitria (2021) diantaranya adalah:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara. Dengan menyadari hal ini Wajib Pajak ingin membayarkan pajaknya karena merasa tidak ingin dirugikan dari pemungutan pajak yang telah dilakukan.
2. Kesadaran dalam penundaan pembayaran pajak serta pengurangan beban pajak sangat merugikan suatu Negara. Wajib Pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa dalam penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena dalam membayar pajak telah disadari bahwa Wajib Pajak telah memiliki landasan hukum yang kuat dan menjadi suatu kewajiban mutlak setiap warga Negara.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Siregar dan Sulistyowati (2020)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan

Penerapan E-Samsat Terhadap Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Samsat Kota Jakarta Timur)”. Penelitian ini menggunakan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat sebagai variabel bebas serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel terikat. Sampel yang digunakan ditentukan berdasarkan metoda rumus slovin dan didapatkan hasil sebanyak 100 sampel. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, penerapan e-samsat berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Sabet, dkk (2020)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di KPP Pratama Jayapura)”. Penelitian ini menggunakan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel bebas serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Sampel pada penelitian ini diambil

menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel yaitu 142 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan dan sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura.

3. Yustina, dkk (2020)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng). Penelitian ini menggunakan tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas serta kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor sebagai variabel terikat. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 348 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Fajrin dan Kosasih (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Bekasi Selatan”. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel bebas dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan metode verifikatif, dengan sampel sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Bekasi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus secara simultan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

5. Attamimi dan Asalam (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pengetahuan Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Wilayah Takalar Sulawesi Selatan Tahun 2020)”. Teknik penentuan sampel menggunakan non-probability sampling. Sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan pajak,

pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Secara parsial kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

6. Harefa dan Sidabutar (2021)

Penelitian ini berjudul “Efek Moderasi Kualitas Pelayanan atas Pengaruh Kesadaran Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini menggunakan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak sebagai variabel terikat, kualitas pelayanan pajak sebagai variabel moderasi serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 87 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji moderated regression analysis (MRA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan kualitas pelayanan pajak memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

7. Juliantari, dkk (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar”. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak sebagai variabel bebas serta kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib.

8. Fitria, dkk (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sosialisasi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Jayapura selama Masa Pandemi Covid-19)”. Penelitian ini menggunakan sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, sosialisasi pajak, dan kesadaran wajib pajak sebagai variabel bebas serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel terikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

sebanyak 100 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kesadaran wajib pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. sedangkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib orang pribadi.

9. Kusuma dan Wulandari (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Semarang Barat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tingkat pemahaman pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan insentif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

10. Rismayanti (2021)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Tabanan)”. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis data pada dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

