

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Pembangunan di Indonesia sedang gencar-gencarnya dikarenakan Indonesia termasuk salah satu negara berkembang di dunia. Pembangunan oleh pemerintah didanai dari pendapatan negara, yang salah satunya adalah pajak yang dimana pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Pajak merupakan sumber pendapatan tertinggi bagi APBN, setiap tahun rata-rata hampir mencapai 70% dari total APBN selalu bersumber dari pajak, pemerintah berharap pajak sebagai nafas kehidupan negara. Sektor pajak harus benar-benar dibenahi untuk mencapai optimalisasi dengan baik dari segi penerimaan maupun citra dan pelayanannya.

Indonesia menerapkan sistem perpajakan *Self Assessment System*, system yang pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan sendiri oleh wajib pajak sesuai dengan data dan informasi yang ada berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pandiangan, 2014:11). Oleh karena itu sangat diperlukan kesadaran, kejujuran, dan kedisiplinan para wajib pajak untuk membantu keberhasilan penerapan sistem tersebut yang sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Tetapi pada kenyataannya tingkat kepatuhan pajak masyarakat Indonesia dalam melakukan kewajiban pajaknya masih tergolong rendah. Menurut laporan Kementerian Keuangan (Kemenkeu), *tax ratio* Indonesia pada tahun 2021 sebesar 9,11% terhadap PDB, dimana angka tersebut sudah meningkat dibandingkan tahun 2020.

Tahun 2020 menjadi tahun dimana rasio pajak Indonesia menurun paling dalam, hal ini terjadi karena pandemi Covid-19 yang membuat aktivitas ekonomi masyarakat menjadi terbatas. Sementara pada tahun 2021, rasio pajak Indonesia mulai meningkat seiring dengan penguatan kinerja perpajakan dan pemulihan ekonomi nasional dari dampak pandemi. Namun *tax ratio* pada tahun 2021 masih tergolong rendah dari yang sudah disepakati oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani pada saat menjabat sebagai Direktur Pelaksana Bank Dunia dimana standar *tax ratio* yang bagus ada di kisaran 15%. Sri Mulyani juga mengaku, bahwa *tax ratio* Indonesia merupakan yang terendah dibandingkan negara G20 dan negara-negara ASEAN. Masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak tentu berdampak pada kekuatan finansial dan juga perekonomian suatu negara.

KPP Pratama Tabanan menduduki posisi terendah dalam penerimaan pajak WP OP pada tahun 2020 dibandingkan dengan KPP lain di provinsi Bali. Dari Pelaporan SPT nya, adapun yang menunjukkan adanya indikasi kurangnya kepatuhan WP OP yaitu dapat terlihat pada perbandingan jumlah WP OP yang terdaftar dan WP OP yang melaporkan SPT.

Tabel 1.1  
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor  
Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar (Orang)	Wajib Pajak Yang Melaporkan SPT (Orang)	Persentase (%)
1	2019	130.866	16.843	13%
2	2020	198.451	70.106	35%
3	2021	204.408	69.509	33%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Tabanan

Berdasarkan data dari KPP Pratama Tabanan bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dalam 3 tahun terakhir mengalami peningkatan setiap tahunnya hingga di tahun 2021 mencapai 204.408. Namun hanya 69.509 WP OP yang menyampaikan SPT. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi masih berfluktuasi dari tahun ke tahun, meskipun jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar mengalami peningkatan. Hal ini mengidentifikasi bahwa masih terjadi permasalahan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak orang pribadi, yaitu kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan yang terpenting adalah pemahaman peraturan pajak. Bila setiap wajib pajak memiliki pemahaman perpajakan yang tinggi maka tingkat kepatuhan pajak akan semakin tinggi dan setiap wajib pajak akan sadar dengan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya ini akan meningkatkan penerimaan negara atas pajak, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahunnya

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Suryadi (2006), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak. Penelitian yang dilakukan oleh

Fathoni (2016) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, namun hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian As'ari (2018) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan fiskus. Semakin baik kualitas pelayanan akan mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh As'ari (2018) menyebutkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Ketika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik, maka akan dikenakan sanksi sesuai pelanggaran yang dilakukan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009:57). Dengan pengadaaan sanksi-sanksi ini bukan untuk menakut-nakuti para wajib pajak melainkan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga ada pentingnya pihak wajib pajak harus mengetahui mengenai sanksi-sanksi perpajakan agar dapat memotivasi pihak wajib pajak dalam membayar pajak. Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, yaitu sanksi pidana dan sanksi administrasi. Sanksi pidana adalah sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Dan sanksi administrasi dalam pajak adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan wajib pajak kepada negara, pembayaran kerugian tersebut dapat berupa denda, bunga dan kenaikan bayar. Sanksi pajak dapat diancamkan atau diberikan kepada wajib pajak, pejabat pajak hingga pihak ketiga yang melakukan pelanggaran atau kejahatan atas pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2017) menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018) mengatakan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak.

Alasan lainnya yang menyebabkan wajib pajak tidak membayar pajak dengan disiplin adalah besarnya biaya kepatuhan pajak yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Biaya kepatuhan pajak atau yang disebut dengan *tax compliance cost* merupakan banyaknya biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak kepada negara. Semakin besar biaya kepatuhan pajak, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak. Menurut (Sanford et al., 1989) dalam (Lopes & Martins, 2013) memaparkan bahwa beban perpajakan yang harus ditanggung oleh wajib pajak, meliputi beban kepatuhan dalam berbagai hak perpajakan (*compliance cost*) terdiri dari 3 aspek, yaitu: biaya langsung (*direct money cost*), biaya waktu (*time cost*), dan biaya psikologis (*psychological cost*). Kompleksitas dari sistem perpajakan dan ketidakpastian pada hukum pajak akan meningkatkan biaya kepatuhan bagi wajib pajak (Lopes & Martins, 2013). Jika biaya kepatuhan pajak rendah maka akan mengakibatkan wajib pajak cenderung tidak terlalu keberatan untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Penelitian mengenai biaya kepatuhan pajak juga sering terjadi konsistensi hasil. Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita dan Supadmi, 2016) menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian (Dewi & Jati, 2018) yang menyatakan bahwa biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tinggi biaya kepatuhan maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hardiningsih (dalam Priambodo, 2017:34) menyatakan bahwa meningkatnya pemahaman perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Semakin tinggi wajib pajak memiliki pemahaman pajak maka kesadaran dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya baik dalam pembayaran pajak maupun menyampaikan SPT akan tinggi pula, sehingga terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak. Sebagian wajib pajak memperoleh pemahaman mengenai peraturan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyebutkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2019) menyebutkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Pemahaman Peraturan Pajak Untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tabanan”**.

## 1.2.Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
3. Apakah ada pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
4. Apakah ada pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
5. Apakah pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
6. Apakah pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
7. Apakah pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?
8. Apakah pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tabanan?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
8. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan membawa kemanfaatan antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan sumbangan pemikiran bagi masyarakat luas dan dapat digunakan sebagai referensi dan masukan-masukan maupun pedoman bagi pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah-masalah perpajakan yang telah terjadi khususnya tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan apakah pemahaman peraturan pajak mampu memoderasi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan menjadi tambahan pengetahuan dan memberikan suatu informasi mengenai identifikasi masalah perpajakan dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan. Selain itu diharapkan laporan ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memberikan pengetahuan yang lebih luas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Theory of Planned Behavior (Teori Perilaku Rencana)

*Theory of Planned Behavior* adalah teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Teori *planned behavior* menyatakan bahwa tingkah laku yang disebabkan oleh individu atau seseorang muncul karena adanya kemauan untuk berperilaku. Munculnya kemauan untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Ajzen, 1991) yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

Merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (outcome belief) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (attitude) terhadap perilaku tersebut.

2. *Normative Beliefs*

Merupakan keyakinan tentang harapan normatif berupa dorongan atau motivasi yang berasal dari orang lain untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsi seberapa

kuat hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Relevansinya dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seorang individu dalam melakukan sesuatu, pasti memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian individu tersebut akan memutuskan untuk melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan pemahaman peraturan pajak dan kesadaran Wajib Pajak. Wajib pajak yang paham akan peraturan dan sadar, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu terciptanya pembangunan negara (*behavior beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar taat pajak, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih taat akan pajak.

### **2.1.2. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka menurut perintah,

ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Tuntutan akan kepatuhan perpajakan di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 yang menjelaskan mengenai syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh. Peraturan tersebut secara hukum mengisyaratkan untuk adanya kepatuhan setiap perilaku wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban perpajakan.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan dalam tangible, insentif, dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka.

Penelitian mengenai teori kepatuhan telah diterapkan secara luas pada perpajakan. Jackson dan Milligram (1998) menyatakan bahwa terdapat 14 variabel yang mempengaruhi pajak kepatuhan. Variabel-variabel tersebut adalah umur, jenis kelamin, pendidikan,

level pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajiban, kompleksitas, hubungan dengan *internal revenue service* (IRS), sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan 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 dari dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar diri individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

### **2.1.3. Pengertian Pajak**

Menurut Supramono dan Damayanti (2015:2), pajak didefinisikan sebagai iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran-pengeluaran umum. Sedangkan pengertian pajak menurut Djajadiningrat adalah kewajiban menyerahkan sebagian kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Dari definisi pajak diatas dapat diuraikan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1) Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak adalah Negara, baik melalui pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Iuran yang dibayarkan berupa uang bukan barang.

2) Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya. Sifat pemungutan pajak adalah dipaksakan berdasarkan kewenangan yang diatur adalah Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.

3) Dalam pembayaran pajak tidak ada kontraprestasi secara langsung oleh pemerintah. Pembayaran pajak 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 pengeluaran Negara.

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

Dari penjelasan diatas, tampak bahwa pajak memiliki fungsi penting dalam penerimaan Negara. Sebagai sumber penerimaan Negara maka pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan pajak sebesar-besarnya.

#### 2.1.4. Pengertian Wajib Pajak

Wajib pajak menurut pasal 1 huruf a Ketentuan Umum Perpajakan adalah orang atau badan yang menurut ketentuan Undang-Undang yang bersangkutan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi *Tatbestand* yang ditentukan oleh Undang-Undang, yaitu dalam rangka UU PPh 1984, menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak, yaitu penghasilan yang melebihi Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP) bagi wajib pajak dalam negeri.

Jadi jika dirumuskan, wajib pajak adalah orang atau badan yang sekaligus memenuhi syarat-syarat subjektif dan syarat-syarat objektif. Wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan. Wajib pajak pribadi adalah setiap orang yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak Wijayanti (2019).

Wajib pajak tersebut terdiri dari :

- a. Wajib pajak orang pribadi, adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. Wajib pajak orang pribadi terdiri dari :

- 1) Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha.
  - 2) Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerja bebas.
  - 3) Wajib pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan.
- b. Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya. Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.
- c. Wajib pajak bendahara sebagai pemungut dan pemotong pajak.
- 1) Bendahara pemerintah
  - 2) Bendahara pemerintah daerah

Dalam KUP, ketentuan mengenai kewajiban mendaftarkan diri untuk wajib pajak orang pribadi (WPOP) dibedakan pelakunya (*tax treatment*) antara wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan

usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) paling lama satu bulan setelah usaha mulai dijalankan Wijayani (2019).

#### **2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak**

Harahap (dalam Priambodo, 2017:21) menyatakan kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau diambil oleh seseorang, kesadaran seseorang secara penuh akan hak kewajiban 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 realitas.

Rahayu dan Salsalina (dalam Priambodo, 2017:23) menyatakan bentuk-bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, dengan menyadari hal wajib pajak mau 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 membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia adalah kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depannya.

Berdasarkan pengertian diatas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator-indikator dalam kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut (Priambodo, 2017:24)

1. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT.

Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut, suatu hal yang menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak ini apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investasi seksama, peringatan ataupun penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

2. Ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan

tertib dan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan tidak pernah terlambat dalam membayar pajak dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

#### **2.1.6. Kualitas Pelayanan Fiskus**

Boediono (dalam Kusuma, 2016:25) menyatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Najib (dalam Kusuma, 2016:25) menyebutkan pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya didalam bidang perpajakan.

Pranadata (dalam Kusuma, 2016:25) menyampaikan kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain yang bertujuan untuk

meningkatkan kenyamanan ataupun minat dari para wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Parasuraman *et al* (dalam Kusuma, 2016:26) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kendala merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna.

Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *komplain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau

perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

### 2.1.7. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2006:47).

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

#### a) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi perpajakan terdiri dari sanksi bunga, sanksi denda dan sanksi kenaikan. Sanksi-sanksi tersebut dikenakan untuk berbagai jenis pelanggaran aturan.

##### 1. Pengenaan bunga

Sanksi berupa pengenaan bunga ini berlandaskan pada Pasal 9 Ayat 2a) dan 2(b) UU KUP. Dalam Ayat 2(a) dikatakan, wajib pajak yang membayar pajaknya setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran. Pada Ayat 2(b) disebutkan, wajib pajak yang baru membayar

pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT tahunan akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan.

## 2. Sanksi Denda

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

## 3. Sanksi Kenaikan

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

### b) Sanksi Pidana

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

### **2.1.8. Biaya Kepatuhan Pajak**

Biaya kepatuhan atau *Compliance cost* adalah sejumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran perpajakan, atau biaya-biaya yang dikeluarkan oleh

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

Putri (2016), membagi biaya kepatuhan pajak dalam tiga jenis biaya, yakni *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost*. Berikut ini adalah penjelasan mengenai *direct money cost*, *time cost*, dan *psychological cost* menurut Sandford (1994), dan pemikiran lain yang mempunyai kaitan atau kesamaan terhadap ketiga jenis biaya tersebut.

**a) *Direct money cost***

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

**b) *Time Cost***

Menurut Sandford (1994), *time costs* adalah waktu yang terpakai oleh wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, antara lain waktu yang digunakan untuk membaca formulir surat pemberitahuan pajak (SPT) dan buku petunjuknya, waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dalam mengisi SPT, dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang kantor pajak.

**c) *Psychological Cost***

Guyton, dkk (2003) menjelaskan bahwa biaya psikologis meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Pendapat senada disampaikan oleh Sandford (1994) yang mengatakan bahwa *psychological cost* adalah rasa stress dan berbagai rasa takut atau cemas karena melakukan *tax avoidance*. Terkait dengan pendapat Guyto, dkk dan Sandford tersebut, peneliti menggunakan batasan *psychological cost* sebagai biaya psikologis yang meliputi rasa frustrasi, cemas atau stress ketika wajib pajak berinteraksi dengan otoritas pajak atau menghadapi masalah yang ditimbulkan oleh sistem perpajakan atau peraturan perpajakan.

Biaya kepatuhan pajak merupakan biaya-biaya yang ditanggung oleh wajib pajak terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak. Karena wajib pajak sudah berusaha patuh

untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka wajib pajak berharap agar biaya transaksi atau biaya-biaya yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak adalah minimal, meliputi biaya riil yakni, *direct money cost* maupun biaya semu antara lain, *time cost* dan *psychological cost*. Namun, apabila jumlah biaya kepatuhan pajak lebih besar dari ekspektasi wajib pajak, maka timbul potensi dalam diri wajib pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melakukan pemenuhan kewajibannya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi biaya kepatuhan pajak, semakin rendah kepatuhan pajak.

#### **2.1.9. Pemahaman Peraturan Pajak**

Pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pemahamannya tersebut untuk membayar pajak. Hardiningsih (dalam Priambodo, 2017:34) menyatakan bahwa meningkatkan pemahaman perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pemahaman mengenai peraturan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Dari pengertian di atas dapat

disimpulkan bahwa pemahaman peraturan pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan seperti yang telah dikemukakan oleh Rahayu (dalam Priambodo 2017:34) maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan konsep pemahaman pajak menurut Rahayu (dalam Priambodo 2017:34) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu :

1. Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah di atur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme peraturan perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu, pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk

menghitung, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan

Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu :

- a. Fungsi penerimaan (*Budgeter*) pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
- b. Fungsi mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan.

**2.1.10. Fungsi Pajak**

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan luar negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contohnya, dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

#### **2.1.11. Tata Cara Pemungutan Pajak**

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 *stelsel*, adalah sebagai berikut :

##### 1. *Stelsel Nyata (rill stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

##### 2. *Stelsel Anggapan (fictieve stelsel)*

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

##### 3. *Stelsel Campuran*

*Stelsel* ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung

berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

#### **2.1.12. Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini :

1. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2. Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

## **2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Kusuma (2016) dengan penelitiannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode analisis regresi linear berganda, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak orang pribadi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemahaman peraturan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepatuhan. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sanksi pajak dan terdapat kesamaan pula dengan variabel terikat yang diteliti yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Fathomi (2016) dengan judul “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Ancaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)”. Penelitian ini menggunakan teknik

analisis regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak pribadi. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial dan simultan. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang diteliti yaitu, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak serta variabel terikat yang diteliti yaitu, kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Priambodo (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017” menggunakan sampel yang berjumlah 110 wajib pajak orang pribadi dengan metode analisis regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo tahun 2017. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi yang digunakan.

Endaryanti (2017) telah melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan,

Penerapan *E-Filing* dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”. Variabel dependen dalam penelitian adalah kepatuhan wajib pajak, variabel independennya adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan, penerapan *e-filing* dan pemahaman pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan sanksi perpajakan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan WPOP, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan WPOP. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan pemahaman tentang pajak dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini tidak menguji pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Siahaan (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang dan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel bebas yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya ada pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini tidak menguji pengaruh sosialisasi perpajakan.

Antari (2019) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan WPOP”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan sampel berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi. Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak, dan variabel terikat yaitu kepatuhan WPOP. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini tidak menguji pengaruh sistem administrasi modern.

Wijayani (2019) telah melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan penerapan E-Filing pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, variabel independennya adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan e-filing.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, biaya kepatuhan pajak, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan e-filing tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel bebas yang digunakan yaitu, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini tidak menguji pengaruh penerapan e-filing.

Susmita dan Supadmi (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik analisis linear berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WP OP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan WP OP. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel bebas yang digunakan yaitu pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini tidak menguji pengaruh e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ningsih dan Widyowati (2021) dengan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Sikap dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Dalam Pemanfaatan Insentif Pajak UMKM dengan Pemahaman Pajak Sebagai Variabel Moderasi Di PT PNM Kota Tangerang”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan MRA dan menggunakan sampel berjumlah 135 wajib pajak UMKM. Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa sikap dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman perpajakan dapat memoderasi sikap dan kesadaran wajib pajak dalam memperkuat pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel moderasi yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan, variabel bebas yaitu kesadaran wajib pajak, dan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan penelitian saat ini menggunakan populasi wajib pajak orang pribadi.

Afindi (2019) dengan penelitian berjudul “Pengaruh *Tax Amnesty*, Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Pemahaman Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi”. Dalam teknik analisis data, penelitian ini melakukan uji koefisien jalur (*bootstrapping*). Hasil Analisis menunjukkan bahwa *tax amnesty* tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan mampu memoderasi pengaruh antara *tax amnesty* dengan kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman perpajakan mampu memoderasi pengaruh antara kualitas

pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan antara penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel moderasi yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan dan variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan fiskus. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian saat ini tidak menguji pengaruh antara *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak.

Marpeka dan Mulyani (2020) dengan penelitian berjudul “Pengaruh Sanksi Pajak dan Power Distance terhadap Kepatuhan Pajak dengan Variabel Moderasi Pemahaman Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas”. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 126 responden dan menggunakan teknis analisis *Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS)*. Hasil dalam penelitian ini sanksi pajak dan pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. *Power distance* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman pajak memperkuat pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pemahaman pajak tidak terbukti memperlemah *power distance* terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada variabel moderasi yang digunakan yaitu pemahaman perpajakan, variabel bebas yang digunakan yaitu sanksi pajak, dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian saat ini tidak menguji pengaruh *power distance terhadap* kepatuhan wajib pajak.

Nurhasanah (2020) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filling*, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Biaya Kepatuhan Sebagai Variabel Moderasi”. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa sistem *e-filing*, kualitas pelayanan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan Biaya kepatuhan mampu memoderasi pengaruh antara sistem *e-filing*, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan pemahaman perpajakan dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel moderasi yang digunakan dan penelitian saat ini tidak menguji hubungan antara sistem *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak.

