

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara Kesatuan yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban masyarakat. Salah satu wujud dari kewajiban masyarakat yaitu dengan adanya kewajiban membayar pajak. Kewajiban membayar pajak merupakan peran aktif masyarakat dalam membantu pemerintah untuk melaksanakan pembangunan negara. Dalam Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardiasmo 2016:4). Peranan pajak sangat penting karena sumber penerimaan utama bagi negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak (Fitria & Mildawati, 2019).

Sejak awal tahun 2020 hingga saat ini, Indonesia dan bahkan hampir seluruh negara di dunia sedang menghadapi masalah di bidang kesehatan yaitu *Covid-19 (coronavirus disease 2019)* sebuah virus yang telah

ditetapkan oleh WHO sebagai pandemi. *Covid-19* ini membawa dampak negatif yang bukan hanya terhadap kesehatan masyarakat tetapi juga dalam berbagai macam sendi kehidupan termasuk kehidupan bernegara. Dengan adanya *Covid-19* tidak menutup kemungkinan bahwa penerimaan pajak negara juga berkurang. Pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan terkait pandemi *Covid-19* yang melanda untuk membantu WP dalam meringankan beban dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Beberapa peraturan dan kebijakan yang baru dikeluarkan oleh pemerintah adalah PMK Nomor 23/PMK.03.2020 tentang insentif pajak Untuk Wajib Pajak terdampak wabah virus *corona* dan peraturan pemerintah pengganti UU No.1 tahun 2020 tentang kebijakan keuangan negara dan stabilitas sistem keuangan untuk penanganan pandemi *Covid-19* dan/atau dalam rangka menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional dan/atau stabilitas sistem keuangan.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Direktorat Jenderal Pajak tidak mau ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan administrasi dan pembayaran pajak. Maka dari itulah Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *E-System*. *E-System* adalah cara terbaru yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam pelayanan pajak. Dalam metode ini, seluruh rangkaian pembayaran pajak dapat diakses melalui internet yang sudah terintegrasi dengan kantor pajak.

Adapun bagian dari *E-System* adalah sebagai berikut :

- a) *E-Registration*, metode untuk melakukan pendaftaran secara online.
- b) *E-Filling*, metode untuk pengisian SPT secara online.
- c) *E-SPT*, metode untuk dapat mendownload form SPT secara online dan dapat diisi dan dikirimkan kembali.
- d) *E-Billing*, metode untuk pembayaran pajak secara online maupun melalui atm dengan memasukkan kode billing yang akan diterima Wajib Pajak.

Modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *e-system* yang ada saat ini seperti *e-Biling*, *e-Filing*, dan *e-Registration* diharapkan dapat meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Tujuan diperbaruinya sistem pajak dengan ditambahnya *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pajak juga dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak dan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan, serta produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Sedangkan tujuan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan adalah menghemat waktu, mudah, dan akurat. Dengan penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pembayaran dan melaporkan pajak.

Menurut Susanto (2020) pada laman *pajak.go.id*, masyarakat masih beranggapan bahwa penggunaan uang pajak tidak dilakukan terbuka oleh pemerintah, wujud pembangunan sarana prasarana seperti infrastruktur belum merata, beredarnya kasus korupsi membuat masyarakat menjad kurang percaya terhadap aparat perpajakan, sehingga menurunkan kepatuhan Wajib Pajak.

Jumlah wajib pajak di Indonesia dari tahun ke tahun semakin meningkat, tetapi belum diikuti dengan besarnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya. Keengganan untuk melaporkan kewajiban pajak masih tinggi. Masalah ini membuat pemerintah mempunyai tugas ekstra untuk mencari solusinya, karena tingkat kepatuhan wajib pajak memegang peran penting dalam realisasi penerimaan pajak. Salah satu kendala dalam bidang perpajakan saat ini adalah tingkat kepatuhan dan kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak masih sangat rendah. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan sistem perpajakan yang belum maksimal di Indonesia (Romi, 2017).

Permasalahan diatas perlu adanya tindakan, diantaranya wajib pajak yang menuntut suatu keterbukaan (transparansi) yang dilakukan pihak terkait dalam kejelasan alokasi/ penggunaan/ pendistribusian dari penerimaan pajak yang harus di laksanakan Direktorat Jendral pajak dan pemerintah. Ditambah oleh banyaknya kasus korupsi dan penggelapan pajak yang terjadi, membuat ketidakpercayaan masyarakat terhadap Direktorat Jendral pajak dan pemerintah semakin berkurang (Sumianto dan Kurniawan, 2015). Salah satu pendorong untuk meningkatkan

kepatuhan wajib pajak adalah dengan pelaksanaan perpajakan yang transparan. Transparansi pengelolaan pajak dilakukan di segala bidang, baik bidang administrasi maupun pengelolaan penggunaan dana yang bersumber dari pendapatan pajak (Siringoringo, 2015). Transparansi pajak diharapkan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat dan menghilangkan anggapan masyarakat bahwa pajak yang dibayarkan akan disalahgunakan untuk kepentingan pihak-pihak tertentu. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh etika. Pada dasarnya etika merupakan suatu keyakinan yang digunakan sebagai pedoman dalam berperilaku di kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pajak, etika wajib pajak merupakan suatu keyakinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak mengenai kewajiban moral yang mengharuskan seorang Wajib Pajak untuk berbuat jujur dan taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang mempunyai etika baik maka secara tidak langsung mereka akan melakukan pembayaran pajak secara teratur dan rutin tanpa mempertimbangkan dampak yang akan terjadi ketika Wajib Pajak tidak melakukan kewajibannya. Namun, apabila Wajib Pajak tersebut memiliki etika yang kurang baik, maka Wajib Pajak akan taat membayar pajak setelah mengetahui adanya dampak yang dapat merugikan diri sendiri, salah satu contohnya adalah timbulnya sebuah sanksi pajak.

Faktor lain untuk mengukur tinggi rendahnya kepatuhan pajak dari wajib pajak adalah kualitas pelayanan. Salah satu upaya dalam

peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak. Kurang responsifnya institusi pelaksana pelayanan pajak akan berdampak pada berkurangnya kepatuhan masyarakat terhadap institusi pelayanan pajak. Pelayan pajak masih dinilai kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan dari wajib pajak sehingga wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tanggungan pajaknya (Kusuma, 2016).

Tarif pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tarif pajak penting dalam menentukan tinggi rendahnya pajak yang akan dipungut kepada wajib pajak. Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya, dan biasanya berupa persentase (Zulvina dan Yosep, 2014: 52). Dengan demikian dapat dipahami bahwa pemberlakuan tarif pajak mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Pembebanan pajak yang rendah membuat masyarakat tidak terlalu keberatan untuk memenuhi kewajibannya. Meskipun masih ingin menghindar dari pajak, wajib pajak tidak akan terlalu membangkang terhadap peraturan perpajakan. Sehingga dapat dipahami semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka

semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Timur pada periode 2018-2020

NO	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	Presentase (%)
1	2018	104.831	67.812	64,70%
2	2019	109.778	72.748	66,26%
3	2020	126.692	75.621	59,68%

a Tabel 1.1 tersebut bahwa dilihat bahwa jumlah WPOP terdaftar lebih besar dari jumlah SPT yang diterima. Peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman dan kesadaran bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya karena pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kembali karena adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian dengan menguji “Pengaruh Modernisasi Sistem, Transparansi Pajak, Etika, Kualitas Pelayanan dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah modernisasi sistem berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur ?
2. Apakah transparansi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah etika berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur ?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
5. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas , maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh modernisasi sistem terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur .
2. Untuk mengetahui pengaruh transparansi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur
3. Untuk mengetahui pengaruh etika terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur
5. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, penegetahuan, dan pemahaman mengenai pengaruh modernisasi sistem, transparansi pajak, etika, pelayanan pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak serta dapat dijadikan sebagai bahan pembanding untuk penelitian yang sejenis.

2. Tujuan Empiris

Bagi kantor pelayanan pajak Pratama Denpasar Timur, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk dapat

meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior adalah teori yang menekankan rasionalitas dari tingkah laku manusia dan juga pada keyakinan bahwa tingkah laku berada dibawah kontrol kesadaran tiap individu. Perilaku tidak hanya bergantung pada intensi seseorang, melainkan juga adanya faktor lain yang tidak ada dibawah kontrol setiap individu (Ajzen 2005). Menurut Icek Ajzen perilaku di setiap diri seseorang akan dipengaruhi oleh niat seseorang itu terhadap perilaku tertentu, dimana niat untuk berperilaku tersebut dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol keprilakuan (*perceived behavior control*). Munculnya niat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2) *Normative Beliefs*

Normative beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs*

beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* dapat dikatakan perilaku seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan dipengaruhi oleh niat yang ada pada diri wajib pajak tersebut. Niat wajib pajak tersebut akan dipengaruhi oleh 3 faktor yaitu, sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Ketika ketiga faktor yang mempengaruhi niat tersebut ada di dalam diri wajib pajak, maka akan muncul niat untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak khususnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan dasar dari kelima hipotesis yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seperti modernisasi sistem perpajakan, transparansi pajak, etika, pelayananan pajak dan tarif pajak. Apabila wajib pajak sudah memahami kewajibannya dalam perpajakan, sudah sadar untuk membayar pajak, diberikan kemudahan menggunakan teknologi dalam kegiatan perpajakan, serta sadar uang pajak yang mereka bayarkan digunakan secara benar untuk kepentingan negara, maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Begitupun sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memahami kewajibannya dalam perpajakan, tidak sadar untuk membayar pajak, mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatan perpajakan, serta tidak mengetahui jika pajak yang mereka

bayarkan digunakan secara benar, maka wajib pajak kemungkinan besar tidak akan patuh dalam membayar pajak.

2.1.2 Teori Kepatuhan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk pada ajaran dan peraturan. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai suatu perubahan perilaku dari perilaku yang tidak menaati peraturan ke perilaku yang menaati peraturan (Green, 1991). Kepatuhan terhadap peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang nomor 28 Tahun 2007 yang bertujuan untuk meningkatkan kepastian dan penegakan hukum, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler dalam Saleh (2004) terdapat dua perspektif dalam sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, disebut *instrumeive* dan *perspektif* instimental mengasumsi individu secara untuk didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku.

Prepektif normative berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang individu

cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk menyelidiki perilaku.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara suka rela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *selfassessment system*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya.

Peraturan tersebut ditunjukkan kepada wajib pajak baik dalam badan maupun orang pribadi agar patuh dalam menaati dan menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Teori kepatuhan dapat membuat seseorang lebih patuh terhadap peraturan yang berlaku, sama halnya dengan wajib pajak yang berusaha patuh terhadap peraturan perpajakan karena selain sebagai kewajiban, juga bermanfaat terhadap kepribadian wajib pajak itu sendiri.

2.1.3 Pajak

1) Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan No 16 Tahun 2000 Pasal 1 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat yang memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Riyadi (2009), pajak dapat diartikan sebagai sumber dana dari sebuah negara untuk mengatasi berbagai masalah-masalah seperti masalah sosial, peningkatan kesejahteraan, kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara pemerintah dengan warga negaranya. Andriani dalam Bohari (2012) menyatakan bahwa pajak adalah iuran pada negara yang dapat dipaksakan yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak dapat perstitusi kembali, yang langsung bias ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas pemerintahan. Smeeths dalam Bohar (2012), menyatakan bahwa pajak ialah prestasi pemerintah yang tertuang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakan tanpa adanya kontrak prestasi yang dapat ditunjukan dalam individual, yang dimaksud dalam hal ini yaitu membiayai pengeluaran pemerintah.

Soemahamidjaya dalam Bohar (2012). Pajak adalah iuran wajib, berupa barang atau uang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-

norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Soemitro dalam Bohari (2012), menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat pada negara berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan), yang langsung bias ditunjukan dan digunakan untuk membiayai pembangunan.

2) Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2015:1), mengungkapkan bahwa pajak memiliki fungsi berikut :

a. Fungsi Anggaran

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti biaya pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya.

b. Fungsi Mengatur

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintah untuk kemajuan negara.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi

dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Fungsi redistribusi pendapatan yaitu fungsi yang lebih menekankan pada unsur perataan dan keadilan masyarakat. Hal ini bisa dapat terlihat misalnya dengan adanya tarif progresif yang mengenakan pajak lebih besar kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan besar dan pajak yang lebih kecil kepada masyarakat yang mempunyai penghasilan yang lebih sedikit (kecil)

3) Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011:7), sistem pemungutan pajak menurut kewenangan pemungutan dan menetapkan besarnya penetapan pajak terdiri dari :

a. *Official Assessment System*

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

b. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang tertuang.

c. *With Holding System*

With holding system adalah sesuatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1 4 Modernisasi Administrasi Perpajakan

Sarunan (2015) menjelaskan maksud dari adanya modernisasi administrasi perpajakan ini ialah adanya perbaikan struktur organisasi dan pemanfaatan teknologi dalam kaitan pelaksanaan proses administrasi perpajakan.

Contohnya pada saat ini, di Indonesia wajib pajak dapat mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) pajak secara online dengan memanfaatkan fasilitas *e-filling*.

Lebih lanjut Sarunan (2015) menjelaskan bahwa tujuan adanya modernisasi administrasi perpajakan setidaknya dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok tujuan, antara lain :

1. Untuk memaksimalkan dan mengoptimalkan penerimaan pajak berdasarkan *database*, serta dapat meminimalkan *tax grup* dan *stimulus fiscal*.

2. Untuk menciptakan efisiensi dalam proses administrasi proses perpajakan yaitu dengan menerapkan sistem administrasi yang handal dan memanfaatkan dengan maksimal teknologi dengan prosesnya.
3. Untuk menciptakan citra dan kepercayaan yang baik dimata masyarakat guna mencapai masyarakat yang memiliki sumber daya manusia yang profesional, budaya organisasi yang cukup kondusif, dan sebagai bentuk pelaksanaan *good corporate governance*.
4. Untuk meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.
5. Sebagai bentuk bagi Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk menciptakan transparansi dan keterbukaan, yang tujuannya untuk menghindari dan mengantisipasi kemungkinan terjadinya kolusi dan nepotisme.

Selain itu menurut Sari (2015) tujuan adanya administrasi perpajakan ialah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi.
2. Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap proses administrasi perpajakan
3. Untuk meningkatkan produktivitas pegawai pajak (fiscus)

2.1.4 Transparansi Pajak

Pengertian Transparansi Menurut Abdul Hafiz Tanjung (2015:12)

Transparansi adalah: “Keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat

berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.”

Menurut Muindro Renyowijoyo (2010:14) Mendefinisikan bahwa: “Transparansi merupakan salah satu karakteristik dari Good Governance. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang berlaku dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh mereka yang membutuhkan.”

Transparansi menurut Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana (2009:104) adalah sebagai berikut: “Transparansi artinya kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi. keterbukaan dalam menyampaikan informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan. Tidak boleh ada hal-hal yang dirahasiakan, disembunyikan, ditutup-tutupi, atau ditunda-tunda pengungkapannya”.

Transparansi berarti keterbukaan dalam memberikan informasi tanpa ada yang dirahasiakan oleh pengelola kepada para pemangku kepentingan. Transparansi memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik transparansi menurut Mardiasmo (2016 : 19) adalah sebagai berikut:

1. “Informative (Informatif) Pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.

2. Disclosure (Pengungkapan) Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja finansial.

Transparansi dalam pajak berarti segala informasi yang dipresentasikan kepada berbagai pihak baik dari segi pengelolaan, penggunaan, perolehan, dan pemanfaatan penerimaan pajak agar tidak menimbulkan salah tafsir dan kecurigaan masyarakat kepada pemerintah.

Dengan penyuluhan atau sosialisasi mengenai peraturan baru perpajakan dan informasi yang transparan mengenai alokasi penerimaan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Transparansi perpajakan berhubungan dengan penyiapan informasi yang akurat, transparansi dalam manajemennya yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan, transparansi dalam penetapan jumlah yang harus dibayar, transparansi yang berkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan perolehan pajak. Transparansi dalam akuntabilitas dimana hak masyarakat untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah. Masyarakat selaku pembayar pajak memiliki hubungan sejajar dengan pemerintah selaku pengelola penerimaan pajak. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui untuk apa uang pajak yang disetorkan dan diharapkan penggunaan pengalokasiannya dapat memberi dampak yang bisa dirasakan oleh masyarakat (Dwiyanto, Agus: 2008)

Namun sebaliknya bila pemerintah tidak dapat menunjukkan penggunaan pajak secara transparan dan akuntabilitas, maka wajib pajak tidak mau membayar pajak dengan benar. Apabila wajib pajak memiliki persepsi bahwa uang pajak digunakan oleh pemerintah secara transparan dan

akuntabilitas akan mendorong kepatuhan wajib pajak. Dan akhirnya kepatuhan wajib pajak berkaitan dengan penerimaan Negara dari sektor pajak karena bila kepatuhan wajib pajak meningkat dalam artian melakukan pemenuhan kewajiban pembayaran pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

2.1.5 Etika Wajib Pajak

Dalam kamus umum bahasa Indonesia menyatakan bahwa: “Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang tidak, sesuai dengan ukuran moral atau akhlak yang dianut oleh masyarakat luas; ukuran nilai mengenai yang salah dan yang benar sesuai dengan anggapan umum (anutan) masyarakat”. Definisi lain dari etika adalah sekumpulan nilai, moral, prinsip, atau standar perilaku yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu masyarakat (Mohammed dan Bungin, 2015:124).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa etika adalah nilai dan norma moral yang digunakan oleh seseorang untuk melakukan perbuatan sesuai dengan tujuannya. Sehingga dalam hal perpajakan etika Wajib Pajak adalah kecenderungan Wajib Pajak untuk bersikap atau berperilaku sesuai dengan nilai dan norma serta pikirannya untuk melakukan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut senada dengan yang dikatakan oleh Yosephus (2010), bahwa etika Wajib Pajak adalah suatu keyakinan yang dimiliki oleh seseorang (Wajib Pajak) mengenai kewajiban moral yang mengharuskan seseorang (Wajib Pajak) untuk berbuat jujur

dalam hal perpajakan yang berhubungan dengan perilakunya dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

4.1.6 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada konteks perpajakan ialah bentuk pelayanan yang akan diberikan oleh fiscus kepada para wajib pajak dalam memenuhi semua hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak (Fuadi dan Mangoting 2015). Lebih lanjut lagi Fuadi dan Mangoting (2015) mengatakan bahwa Direktorat Jendral Pajak (DJP) perlu sesekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah yang semakin baik.

Rahayu (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses bagi fiscus untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya. Lebih lanjut lagi Rahayu (2015) menjelaskan bahwa sebagai wujud untuk memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara senantiasa untuk memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya.

Winerungan (2015) menjelaskan dengan memaksimal kualitas pelayanan pajak, maka setidaknya terdapat 3 harapan yang ingin dicapai oleh institusi pajak , yaitu :

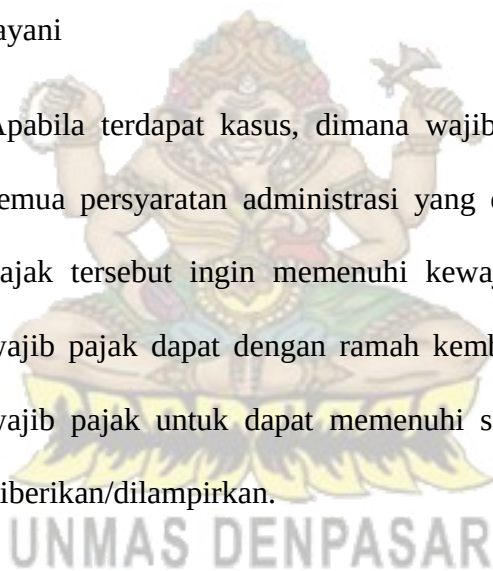
1. Untuk mencapai tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan.
3. Untuk meningkatkan prduktivitas yang tinggi bagi para fiskus dalam melaksanakan pekerjaannya.

Fuadi dan Mangoting (2015) menyatakan bahwa setidaknya terdapat 5 cara yang dapat diberikan oleh institusi pajak guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada para wajib pajak antara lain :

1. Memberikan waktu pelayanan kepada wajib pajak dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 (pada waktu setempat)
2. Para pegawai pajak yang akan berhubungan langsung dengan wajib pajak harus senantiasa untuk menjaga perilaku, sikap dan menjaga penampilan, seperti selalu sopan, ramah, cermat, tidak mempersulit dalam proses memberikan layanan, berpakaian dengan rapi, selalu menggunakan kartu identitas sebagai pegawai pajak, tidak melakukan aktivitas lain yang mengganggu sangat memberikan pelayanan dan lain sebagainya.
3. Para pegawai pajak dalam merespon setiap permasalahan yang diajukan wajib pajak dan dalam rangka memberikan informasi

kepada wajib pajak harus senantiasa untuk memberikan penjelasannya/ memberikan informasinya dengan sangat jelas, sopan, dan lengkap. Untuk lebih meyakinkan, petugas pajak dapat menggunakan berbagai jenis alat bantu dalam proses penjelasannya, seperti menggunakan brosur, buku dan lain seagainya.

4. Petugas pajak akan lebih baik jika menjelaskan berapa lama waktu yang harus ditunggu kepada wajib pajak yang sedang ia layani
5. Apabila terdapat kasus, dimana wajib pajak tidak memenuhi semua persyaratan administrasi yang dibutuhkan ketika wajib pajak tersebut ingin memenuhi kewajibannya, maka petugas wajib pajak dapat dengan ramah kembali menjelaskan kepada wajib pajak untuk dapat memenuhi semua syarat yang perlu diberikan/dilampirkan.



2.1.7 Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa persentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah.

Ada berbagai jenis tarif pajak dan setiap jenis pajak pun memiliki nilai tarif pajak yang berbeda-beda.

Dasar pengenaan pajak merupakan nilai dalam bentuk uang yang dijadikan dasar untuk menghitung pajak terutang.

Secara struktural, tarif pajak dibagi menjadi 4 jenis, antara lain:

- a. Tarif Progresif (*a progressive tax rate*).
- b. Tarif Degresif (*a degressive tax rate*).
- c. Tarif Proporsional (*a proportional tax rate*).
- d. Tarif Tetap/regresif (*a fixed tax rate*)

1. Tarif Progresif

Tarif pajak progresif merupakan tarif pungutan pajak yang mana persentase akan naik sebanding dengan dasar pengenaan pajaknya.

Di Indonesia itu sendiri, tarif pajak progresif ini diterapkan untuk pajak penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi, seperti:

- a. Lapisan penghasilan kena pajak (PKP) sampai Rp50 juta, tarif pajaknya 5%.
- b. Lapisan PKP lebih dari Rp50 – Rp250 juta, tarif pajaknya 15%
- c. Lapisan PKP lebih dari Rp250 -Rp500 juta, tarif pajaknya 25%.
- d. Lapisan PKP di atas Rp500 juta, tarif pajaknya 30%.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan pajak merupakan pemenuhan perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangun negara yang diharapkan didalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *Self Assessment* di mana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya.

Menurut Yadnyana dan Sudiska (2011), kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif, yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (2008) dalam Agus Budiatmanto (2008), sebagaimana yang dikutip oleh Jatmiko (2008), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang perpajakan. Menurut Simon James et al (n.d) yang dikutip oleh Gunadi (2008), pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak

yang mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan atau ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum atau administrasi, Nurmantu (2008) dalam Santoso (2010), mendefinisikan kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Menurut Eliyani (2007), menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidak patuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Pendapat lain tentang wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak (2007) seperti dikutip oleh Jatmiko (2008), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Wajib pajak paham dan berusaha memahami Undang-Undang Perpajakan
- 2) Mengisi formulir pajak dengan benar
- 3) Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
- 4) Membayar pajak tepat pada waktunya

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian dilakukan oleh Arifin (2015) mengenai pengaruh Modernisasi administrasi sistem perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Sawahan dan tergolong wajib pajak efektif. Metode pemilihan sampel dalam penelitian menggunakan purposive sampling method. Penelitian ini menggunakan analisa regresi linear berganda sebagai metode analisa data. Hasil dari penelitian ini adalah variabel Modernisasi sistem administrasi perpajakan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan variabel yang digunakan modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pelayanan fiskus. Perbedaan pada variabel kesadaran perpajakan, sanksi perpajakan.

2. Zuhair (2018) melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Mengenai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Restoran di Kota Solo dan Yogyakarta). Variabel independen yang digunakan modernisasi sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak.

Variable Dependen yang digunakan adalah KepatuhanWajib Pajak.

Hasil penelitian Muzair (2018), adalah bahwa modernisasi sistem

administrasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Alat analisis yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Persamaan variabel yang digunakan modernisasi administrasi sistem perpajakan, kualitas pelayanan. Perbedaan variabel yang digunakan sosialisasi pajak dan pengetahuan mengenai pajak.

3. Susmita dan Supadmi (2016), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filling* Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel Independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan *E-Filling*. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016), Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak dan Penerapan *E-Filling* berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda. Persamaan variabel yang digunakan kualitas pelayanan. Perbedaan variabel yang digunakan sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan E-Filling.
4. Musikawati (2015), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan Pajak, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel Independen yang digunakan Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi

Perpajakan Modern. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Novi Musikawati (2015), Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan variabel yang digunakan sistem administrasi perpajakan modern. Perbedaan variabel yang digunakan pengetahuan pajak.

5. Jaya (2015), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”. Variabel Independen yang digunakan adalah Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Gede Antara Jaya (2015), Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan variabel yang digunakan penerapan sistem administrasi perpajakan modern dan kualitas pelayanan.
6. Irianingsih (2015), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bermotor Pada Kantor Samsat Sleman”. Variabel Independen yang digunakan adalah

Wajib Pajak dalam Membayar Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Irianingsih (2015) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak namun Pelayanan Fiskus dan Administrasi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan variabel yang digunakan pelayanan fiskus. Perbedaan variabel yang digunakan kesadaran wajib pajak, sanksi administrasi pajak.

7. Kautsar (2017), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Garut”. Variabel Independen yang digunakan adalah Etika Wajib Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Muslim Al Kautsar (2017), Etika Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan variabel yang digunakan etika wajib pajak. Perbedaan variabel yang digunakan pengetahuan wajib pajak.
8. Pakpahan (2015), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Ketentuan Perpajakan dan

Transparansi dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel Independen yang digunakan adalah Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Ketentuan Perpajakan, dan Transparansi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian pada variabel transparansi dalam pajak. Perbedaan variabel penelitian pemahaman akuntansi, pemahaman ketentuan perpajakan.

Hasil penelitian Pakpahan (2015), Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Ketentuan Perpajakan, dan Transparansi Dalam Pajak berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

9. Putra (2017), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak”. Variabel Independen yang dilakukan adalah Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem dan Transparansi Pajak. Variabel Dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Afuan Fajrian Putra (2017), Pengaruh Etika, Sanksi Pajak, Modernisasi Sistem, dan Transparansi Pajak berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Pajak. Persamaan variabel penelitian etika, modernisasi sistem, transparansi pajak. Perbedaan variabel penelitian sanksi pajak.

10. Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Variabel Independen Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan. Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian Pasca, Srikandi, dan Achmad (2015), Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan variabel penelitian yang digunakan tarif pajak. Perbedaan variabel penelitian yang digunakan sosialisasi perpajakan, pemahaman perpajakan.

11. Khoirina (2019), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Variabel Independen Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan, dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian Khoirina (2019) Pengaruh Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal 21, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan variabel penelitian yang digunakan adalah Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Pelayanan Fiskus. Perbedaan variabel penelitian yang digunakan adalah Pengetahuan Perpajakan PPH Pasal dan Sanksi Perpajakan.

12. Amilia (2019) Melakukan penelitian mengenai Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi dalam Pajak, Akuntabilitas Perpajakan, dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel independen Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Pajak, dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak. Variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian Amilia (2019) menunjukan bahwa Motivasi, Tingkat Pendidikan dan Transparansi dalam Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Akuntabilitas Perpajakan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan variabel penelitian yang digunakan adalah transparansi dalam pajak, perbedaan variabel penelitian yang digunakan adalah Motivasi, Akuntabilitas perpajakan, dan tingkat penghasilan.

13. Setiadewi (2021) Melakukan Penelitian mengenai, Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Badung Utara. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Variabel dependen kepatuhan membayar pajak. . Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Setiadewi (2021) menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, sedangkan Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Persamaan variabel yang digunakan adalah tarif pajak dan kualitas pelayanan, sedangkan perbedaan variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan.
14. Dwijayanti (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi, Penerimaan Sppt Oleh Wajib Pajak, Jumlah Pajak Terutang, Dan Etika Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi, penerimaan sppt oleh wajib pajak, jumlah pajak terutang, dan etika wajib pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian Dijayanti (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, penerimaan sppt berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, jumlah pajak terutang tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan etika wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan variabel dalam penelitian ini adalah etika wajib pajak, perbedaan variabel dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, sosialisasi, penerimaan sppt oleh wajib pajak, jumlah pajak terutang.

15. Hartiwi (2020), melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarik Pajak dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.” Variabel independen yang digunakan adalah Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Pajak, Tarif Pajak, dan Tax Amnesty. Variabel dependen yang

digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Hartiwi (2020) Modernisasi Administrasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tarif pajak, dan tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan variabel yang digunakan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tax amnesty.

16. Siga (2018) melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Pajak, Akuntabilitas Perpajakan dan Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Variabel independen yang digunakan adalah Motivasi, Tingkat Pendidikan, Transparansi Dalam Pajak, Akuntabilitas Perpajakan, Tingkat Penghasilan. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian Siga (2018) Motivasi dan Transparansi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan Tingkat pendidikan, Akuntabilitas, Tingkat Penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan variabel penelitian yang digunakan adalah transparansi dalam pajak. Perbedaan variabel penelitian yang digunakan adalah motivasi, tingkat Pendidikan, akuntabilitas, tingkat penghasilan.

17. Dewi (2021) Melakukan Penelitian Mengenai “Pengaruh Undang-Undang Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Denda Pajak, dan Penerapan e-SAMSAT Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Denpasar.” Variabel independen yang digunakan adalah Undang-Undang Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Tarif Pajak, Denda Pajak, dan Penerapan e-SAMSAT. Variabel dependen yang digunakan adalah tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian Dewi (2021) menunjukkan bahwa undang-undang perpajakan, tarif pajak, dan denda pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak dan penerapan e-SAMSAT berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Persamaan variabel penelitian adalah Tarif pajak. Perbedaan variabel penelitian adalah Undang-Undang Perpajakan, Kondisi Keuangan Wajib Pajak, Denda Pajak, Penerapan e-SAMSAT.

18. Oktivia (2021) Melakukan Penelitian “Mengenai Pengaruh Etika, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.” Variabel independen dalam penelitian ini adalah Etika, Motivasi Wajib Pajak,

Sosialisasi Perpajakan dan Transparansi Pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian Oktivia (2021) etika, sosialisasi pajak, transparansi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, motivasi wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan variabel dalam penelitian ini adalah etika, transparansi pajak. Perbedaan variabel dalam penelitian ini adalah motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan.

19. Pradnyani (2021) Melakukan Penelitian 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”. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Pradnyani (2021) kewajiban moral, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan sedangkan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

Persamaan variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Perbedaan variabel dalam penelitian ini adalah Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak.

20. Handayani (2015) Melakukan Penelitian Mengenai “Pengaruh Etika dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.” Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Etika dan Sanksi Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian Handayani (2015) etika dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan variabel penelitian adalah etika. Perbedaan variabel penelitian adalah sanksi perpajakan.

