

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 Tentang perubahan ketiga atas Undang - Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan terbesar yang diperoleh Negara dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara untuk mencapai kesejahteraan rakyat. Beberapa pengeluaran pemerintah menggunakan dana pajak antara lain belanja pegawai, dan pembiayaan pembangunan sarana umum seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, hingga kantor polisi (Sumariani, 2017).

Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Keberhasilan pembangunan suatu negara tidak lepas dari sektor penerimaan pajak, lewat penerimaan membantu negara untuk membiayai pengeluaran maupun pembangunan, menikmati fasilitas atau pelayanan dari negara menjadi sangat

dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan (Melinia : 2021)

Pembangunan nasional yang dilakukan oleh pemerintah, maka diperlukan adanya suatu pendanaan. Menurut Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2020 mengenai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2021 yang menyatakan bahwa Pendapatan Negara adalah hak pemerintah pusat yang diakui sebagai penambah kekayaan bersih yang terdiri atas Penerimaan Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak, dan Penerimaan Hibah (APBN, 2020). Penerimaan pajak dapat digunakan oleh pemerintah untuk membiayai anggaran belanja negara dan sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar dibandingkan dengan pendapatan lainnya. Hal tersebut dibuktikan dengan pernyataan Yon Arsal yang merupakan staff Ahli Menteri Keuangan Bidang Kepatuhan Pajak dalam (Erawati, 2021) menjelaskan bahwa penerimaan pajak memiliki peranan yang krusial terhadap APBN dalam beberapa tahun belakang. (Putri : 2021)

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia khususnya dalam hal ini adalah kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar masih menunjukkan fluktuasi dan belum menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terkait persentase kepatuhan dari tahun ke tahun. Tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar tahun 2016 – 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak**  
**Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar Tahun (2016 - 2021)**

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1	2016	147,820	66,771	45.17%
2	2017	157,070	72,270	46.01%
3	2018	168,213	71,087	42.26%
4	2019	181,630	69,949	38.51%
5	2020	285,557	83,680	29.30%
6	2021	295,027	61,918	20.99%

Sumber : KPP Pratama Gianyar (2022)

Berdasarkan data Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar mengalami fluktuasi selama tahun 2016-2021. Persentase kepatuhan wajib pajak tahun tahun 2016 sebesar 45,17% mengalami kenaikan pada tahun 2017 menjadi 46.01%. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, menjadi 42.26%. Pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 38.51%, mengalami penurunan lagi pada tahun 2020 menjadi 29.30%. Pada tahun 2021 juga mengalami penurunan menjadi 20,99% dari tahun sebelumnya. Fenomena ini menarik untuk diteliti, mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara.

Penyampaian surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan (PPh) tahun pajak 2020 masih berada di bawah target. Baik untuk wajib pajak (WP) orang pribadi, maupun WP badan. Otoritas mengatur strategi agar para wajib pajak semakin patuh. Direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat hingga 31 Maret 2021 terkumpul ada 11.277.713 SPT Tahunan 2020 yang telah dilaporkan. Secara rinci, jumlah tersebut berasal dari WP orang pribadi sebanyak 10.958.636 dan WP badan sebanyak 319.077. Pencapaian

tersebut masih di bawah target Ditjen Pajak sebanyak 15 juta SPT Tahunan 2020 yang terlapor. Ditjen Pajak menargetkan rasio kepatuhan formal berada di level 80% dari total 19 juta wajib pajak terdaftar. Artinya, tingkat kepatuhan hingga akhir bulan lalu baru 59,3% (nasional.kontan.co.id)

Batas akhir lapor SPT Tahunan 2020 bagi WP orang pribadi yaitu pada 31 Maret 2021. Masih ada 6,39 juta wajib pajak orang pribadi yang belum melaporkan kewajiban pajak tahun lalunya. Berdasarkan data per 1 April 2021 wajib pajak badan yang sudah lapor SPT Tahunan ada sebanyak 319.077. Angka ini masih rendah jika dibandingkan dengan total wajib badan terdaftar sebanyak 1,65 juta. Batas akhir lapor SPT Tahunan PPh tahun pajak 2020 untuk wajib pajak badan pada 30 April 2021 (nasional.kontan.co.id).

Banyak faktor yang mempengaruhi masalah kepatuhan wajib pajak, beberapa faktor di antaranya yaitu penerapan *e-filing*, tarif pajak, sanksi pajak, *self assesment system*, dan sosialisasi wajib pajak. Hal ini menjadi tantangan bagi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk menjadikan wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT Tahunannya secara tepat waktu. Salah satu cara yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membuat hal tersebut terjadi adalah dengan meningkatkan pelayanan dalam bidang teknologi yaitu menciptakan program atau pembaruan dalam bidang perpajakan yang diharapkan akan memudahkan wajib pajak dalam menyampaikan SPT secara *online* dan tepat waktu. Wajib pajak yang beranggapan bahwa sistem administrasi perpajakan modern ini akan bermanfaat dan memudahkan mereka dalam membayar pajak akan menyebabkan mereka tertarik untuk menggunakannya, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Putri, 2019).

Direktorat Jenderal Pajak mencoba untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para Wajib Pajak dan melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanannya. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak membuat sebuah sistem yang lebih sederhana dalam pelaporan pajak dengan *e-filing*. Adanya sistem pelaporan pajak dengan menggunakan *e-filing* dapat memudahkan Wajib Pajak. Wajib Pajak dapat melaporkan SPTnya 24 jam selama 7 hari. Hal ini berarti wajib pajak dapat melaporkan SPTnya meskipun pada hari libur. Sistem ini sangat bermanfaat untuk wajib pajak yang tidak melaporkan SPTnya dengan alasan sibuk. Selain itu, dengan adanya *e-filing* ini dapat mengurangi biaya yang ditimbulkan dari penggunaan kertas. Faktanya masih banyak Wajib Pajak yang belum mengerti sepenuhnya cara melaporkan SPTnya secara elektronik, padahal banyak manfaat yang didapatkan apabila menggunakan *e-filing* ini (Koesmawati, 2019). Firdaus (2019) menyatakan bahwa variabel *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Fauzy (2017) menyatakan bahwa variabel *e-filling* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh tarif pajak yang ditetapkan pemerintah. Terkait tarif pajak, upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain dengan penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak dari Total Penjualan Tertentu. Pendapatan tidak dikurangi dengan biaya. Tidak melebihi Rp4,8 miliar per tahun

dikenakan tarif pajak 1%. Pemerintah telah mengubah peraturan untuk memperkenalkan Keputusan No. 23/2018 yang bertujuan untuk mengurangi tarif pajak penghasilan final dari 1% menjadi sekarang 0,5%. Penerapan arahan ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan pelaku UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Safitri, dkk (2022). Nisa (2022) menyatakan bahwa variabel tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Suproyono, dkk (2019) menyatakan variabel tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar pajak baik dari segi administrasi maupun pidana. Penerapan sanksi dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada wajib pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban sehingga dengan diberikan sanksi, mudah-mudahan wajib pajak merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dimasa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi, Putra (2021). Romasi (2022) menyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Mulyanti (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Perubahan sistem perpajakan dari *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini

menggantikan *official assessment sistem* yang berlaku sebelumnya. *Self Assessment System* adalah sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh Wajib Pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinya. Hal itu berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para Wajib Pajak dan pengawasan yang optimal dari aparat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak ([www.pajakku.com](http://www.pajakku.com)). Putri, Andiani (2022) menyatakan bahwa variabel *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, Izza,dkk. (2018) menyatakan bahwa variabel *self assessment system* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, karena dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan memperoleh pemahaman serta informasi mengenai ketentuan perpajakan sehingga membuat wajib pajak mengerti atau paham dan sadar atas kewajiban dalam melaporkan pajaknya, Sulistyoningrum (2019). Wardani, dkk (2018) menyatakan bahwa variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Azizah (2018) menyatakan bahwa variabel sosialisasi berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena diatas, yaitu terjadinya fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar dari tahun 2016 sampai dengan 2021, maka saya selaku penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut

mengenai kepatuhan wajib pajak yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Filling*, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, *Self Assesment System*, dan Sosialisasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar ?
- 2) Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar ?
- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar ?
- 4) Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar ?
- 5) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, yaitu :

##### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan dengan hasil yang ditemukan selama penelitian dan sebagai perbandingan penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada topik yang sama dimasa mendatang. Penelitian juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang didapat pada bangku kuliah serta membandingkan dengan kenyataan (praktik) yang ada di lapangan terutama yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dengan *e-filling*, sanksi pajak, tarif pajak, *self assessment system* dan sosialisasi pajak.

##### 2) Manfaat Praktis

a) Bagi KPP Pratama Gianyar

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan bagi KPP Pratama Gianyar dan pihak-pihak lain yang berkepentingan agar dapat mengambil kebijakan-kebijakan terkait dengan pengaruh dengan *e-filing*, sanksi pajak, tarif pajak, *self assessment system* dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b) Bagi Fakultas dan Universitas

Penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *e-filing*, sanksi pajak, tarif pajak, *self assessment system* dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

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

Menurut Jackson dan Milliron kepatuhan pajak adalah melaporkan seluruh pendapatan dan membayar seluruh pajak berdasarkan hukum, peraturan dan keputusan pengadilan (Jackson dan Miliron 1986, dalam Palil dan Mustapha, 2011). Jackson dan Miliron melalui tinjauan terhadap literatur kepatuhan mengidentifikasi adanya 14 faktor kunci yang digunakan peneliti dalam meneliti kepatuhan pajak yang secara garis besar dikelompokkan dalam empat kelompok (Jackson dan Miliron 1986, dalam Fischer et al.1992) yaitu *demografic (age, gender and education)*, *non compliance opportunity (income level, income source, and occupation)*, *attitudinal and perceptions (fairness of the law system and peer influence)* dan *tax system/structural (complexity of the tax system, probability of detection and penalties and tax rates)*

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. 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. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, Indaswari, dkk (2021)

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

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

### **2.1.2. *Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Planned behavior theory* adalah peningkatan dari *reasoned action theory*. *Reasoned action theory* memiliki bukti-bukti ilmiah bahwa niat untuk melaksanakan perbuatan tertentu diakibatkan oleh dua alasan, yaitu norma subjektif dan sikap terhadap perilaku (Fishbein dan Ajzen, 1975). Beberapa tahun kemudian, Ajzen (1988) menambahkan satu faktor yaitu kontrol perilaku persepsian individu atau *perceived behavioral control*. Keberadaan faktor tersebut mengubah *reasoned action theory* menjadi *Planned behavior theory*. *Theory of Planned Behavior (TPB)* menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh-pengaruh

yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan atas sebuah perilaku. Menurut Ajzen munculnya minat perilaku ditentukan oleh tiga faktor, yaitu sikap terhadap perilaku (*behavioral belief*), *normative belief*, dan kontrol perilaku (*control belief*), Junaedi (2020).

Sikap terhadap perilaku (*behavioral belief*) berpengaruh terhadap keinginan seseorang dalam melakukan suatu tindakan dengan mengetahui bagaimana hasil dari tindakan mereka, apakah hasil tindakannya bermanfaat atau tidak dan dari hal itu nantinya akan muncul niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan, Junaedi (2020). Norma subyektif (*subjective norm*) adalah persepsi individu terhadap tekanan-tekanan sosial untuk melakukan atau tidak suatu perilaku. Norma subyektif ditentukan oleh kombinasi antara relief individu tentang persetujuan atau ketidaksetujuan seseorang maupun kelompok yang penting bagi individu terhadap motivasi individu tersebut untuk mematuhi rujukan tersebut. Sehingga akan menghasilkan kesadaran akan tekanan dari lingkungan sosial, Junaedi (2020).

Kontrol atas perilaku (*control belief*) akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak akan berperilaku dengan adanya kontrol atas perilaku yang mewajibkan wajib pajak untuk membayar pajaknya. Dalam hal ini kontrol perilaku berkaitan dengan adanya sanksi pajak yang akan mempengaruhi niat wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak, Junaedi (2020).

### **2.1.3. Pajak**

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 Tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan

tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. 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 kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan dari kewajiban kenegaraan dan peran serta Wajib Pajak untuk secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Tanggung jawab atas kewajiban pembayaran pajak, sebagai pencerminan kewajiban kenegaraan di bidang perpajakan berada pada anggota masyarakat sendiri untuk memenuhi kewajiban tersebut. Hal tersebut sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut dalam Sistem Perpajakan Indonesia. Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan ([www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)). Menurut Yuesti (2017) pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung.

#### **2.1.4. Wajib Pajak**

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang - Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Dasar Hukum Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau

badan, meliputi pembayaran pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga (Muljono, 2008) dalam Mairani (2016) yaitu:

1) Wajib Pajak Pribadi

Wajib Pajak 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.

2) Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang dan modal yang merupakan kesatuan baik melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, 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.

3) Wajib Pajak Bendaharawan

Bendaharawan pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi atau lembaga pemerintah, lembaga negara lainnya, dan kedutaan besar republik indonesia di luar negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lainnya dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan,

jasa atau kegiatan. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam penyampaian administrasi perpajakan yang digunakan sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan yang diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan.

#### **2.1.5. *E-Filing***

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-88/PJ/2004 pada bulan Mei tahun 2004 secara resmi diluncurkan produk *E-filing*. *E-filing* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) elektronik yang dilakukan secara online dan real time melalui internet di website Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). Layanan *E-filing* melalui situs Direktorat Jenderal Pajak telah terintegrasi dalam layanan DJP Online.

Menurut Budiantara, dkk (2018) *E-filing* merupakan bagian dari sistem dalam administrasi pajak yang digunakan menyampaikan SPT secara online yang realtime kepada kantor pajak. Penerapan sistem *E-Filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara online yang realtime yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Solikah, dkk (2017)

dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas sistem *E-filing* yang baik adalah sebagai berikut :

- 1) Sistem *E-filing* relevan,
- 2) Informatif,
- 3) Format informasi yang mudah dipahami,
- 4) Isi atau komponen dalam sistem *E-filing* dapat memberikan informasi yang memadai,
- 5) Informasi yang diberikan *E-filing* akurat,
- 6) Sistem *E-filing* dapat memberikan informasi terbaru sesuai kebijakan Pemerintah, Informasi yang diberikan *E-filing* tepat waktu,
- 7) Informasi yang diberikan *E-filing* berguna sesuai kebutuhan, sistem *E-filing* dapat memberikan informasi yang jelas.

#### **2.1.6. Tarif Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) tarif pajak harus didasarkan atas pemahaman bahwa setiap orang memiliki hak yang sama, sehingga akan tercapai tarif pajak yang proporsional atau sebanding, hal ini berkaitan dengan jumlah pajak yang dibayar berhubungan dengan tarif pajak. Menurut Siti Resmi (2019) untuk menghitung besarnya pajak yang terutang dibutuhkan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) terdapat 4 macam tarif yaitu :

- a) Tarif Tetap

Tarif tetap yaitu tarif yang jumlah pajaknya dalam satuan rupiah (Indonesia), bersifat tetap walaupun jumlah objek pajaknya berbeda – beda.

Contoh : tarif Bea Meterai Rp6.000,- sebagai tanda terima uang diatas Rp1.000.000,-

b) Tarif Proporsional

Tarif proporsional yaitu tarif pajak yang persentasenya tetap walaupun jumlah objek pajaknya berubah-ubah. Semakin besar jumlah yang dijadikan sebagai dasar, semakin besar pula jumlah utang pajak, tetapi kenaikan tersebut diperoleh dengan persentase yang sama. Contoh : tarif PPn 10% dan tarif PPh pasal 26, 20%.

c) Tarif Progresif

Tarif progresif yaitu tarif pajak yang makin tinggi objek pajaknya, makin tinggi pula persentase tarif pajaknya. Tarif ini digunakan terutama ditujukan kepada pajak – pajak subjektif. Contoh : tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

d) Tarif Degresif

Tarif degresif yaitu tarif yang persentasenya makin menurun apabila jumlah yang dijadikan dasar perhitungan naik. Jika nilai objek pajaknya makin tinggi, maka tarifnya makin rendah.

### **2.1.7. Sanksi Pajak**

Sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2018) adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (normal perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dalam Undang – Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

1) Sanksi Administratif

Sanksi administrasi pajak dikenakan kepada mereka yang melakukan pelanggaran terhadap kewajiban berkaitan dengan administrasi perpajakan.

Sanksi administratif terdiri dari :

a) Sanksi Administratif Berupa Denda

Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu.

b) Sanksi Administratif Berupa Bunga

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar

2) Sanksi Pidana.

Sanksi pidana menurut UU dibagi menjadi dua yaitu :

a) Pidana Kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan adalah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang wajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

b) Pidana Penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara adalah seumur

hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

Nurhikmah,dkk (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan atas variabel sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya penerapan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan.

#### **2.1.8. *Self Assessment System***

*Self Assessment System* adalah sistem pemungutan pajak yang wajib pajak diberikan kewenangan untuk menentukan besar pajak terutang. Dalam pendapat lain menyebutkan *self assessment system* adalah sistem pajak yang wajib pajaknya diberikan kepercayaan untuk melaksanakan dan mematuhi hak dan kewajiban pajaknya, Putriani (2021).

Menurut, Putriani (2021) ciri-ciri *self assessment system* antara lain :

- 1) Menghitung, menyetor, melaporkan pajak terutang dilakukan sendiri oleh wajib pajak.
- 2) Fiskus hanya mengawasi dan tidak ikut campur
- 3) Wajib pajak mempunyai kewenangan untuk menentukan besar pajak terutang

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Putriani (2021), terdapat indikator dalam *Self Assessment System* yaitu :

- 1) Mendaftarkan Diri ke Kantor Pelayanan Pajak  
Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Menghitung Pajak oleh Wajib Pajak  
Wajib pajak melakukan perhitungan besarnya pajak terutang tiap akhir tahun pajak.
- 3) Membayar Pajak Dilakukan Sendiri oleh Wajib Pajak  
Wajib pajak setelah melakukan perhitungan pajak terutangnya kemudian membayar pajak sendiri ke Kantor Pelayanan Pajak atau ke tempat yang telah ditunjuk untuk tempat pembayaran pajak.

#### **2.1.9. Sosialisasi Pajak**

Menurut Novia (2020), sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan oleh DJP dalam memberikan pemahaman, menyampaikan informasi dan membina masyarakat untuk dapat memahami mengenal pentingnya pajak bagi negara. Dengan diadakannya sosialisasi ini diharapkan mampu mendorong kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk mendaftarkan diri, membayar pajak dan melaporkan tanggungan pajaknya berdasarkan hukum pajak yang berlaku. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga dapat menjadi salah satu alternatif komunikasi antara pemerintah dan wajib pajak untuk mengkonsultasikan masalah mengenai kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya sehingga mendorong tumbuhnya kepercayaan untuk mengelola pajak yang mereka bayar dan laporkan kepada pemerintah.

Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 tentang Pedoman Penyuluhan Perpajakan. Peraturan Direktur Jenderal Pajak ini, yang dimaksud dengan:

- 1) Penyuluhan perpajakan adalah upaya dan cara penyampaian informasi perpajakan kepada masyarakat, dunia usaha, pemerintah, dan lembaga non pemerintah.
- 2) Penyuluhan perpajakan bagi calon wajib pajak adalah penyuluhan perpajakan bagi orang pribadi yang berada di Indonesia dan/atau instansi di Indonesia yang memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sebagaimana dimaksud dalam undang-undang perpajakan dan belum memiliki NPWP.
- 3) Penyuluhan perpajakan bagi wajib pajak baru adalah penyuluhan perpajakan bagi orang pribadi dan/atau instansi yang telah terdaftar tetapi belum menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan belum mengajukan atau membayar Pajak Penghasilan (PPH) atau Pajak Pertambahan Nilai (PPN) untuk pertama kali dengan Surat Wajib Pajak (SSP) karena pemohon terdaftar sebagai Wajib Pajak.
- 4) Penyuluhan perpajakan bagi wajib pajak terdaftar adalah penyuluhan perpajakan untuk wajib pajak yang telah terdaftar selain penyuluhan perpajakan untuk calon wajib pajak dan penyuluhan perpajakan untuk wajib pajak baru

#### **2.1.10. Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Handayani, dkk (2019), kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ditentukan oleh pemerintah dan melakukannya dengan

tepat waktu. Kepatuhan dapat dicapai dengan beberapa cara seperti, memberikan pengarahan, pelayanan, serta penegakan hukum bisa berupa pemeriksaan, penyelidikan dan penarikan dengan menempatkan wajib pajak (WP) sebagai subjek pajak yang dihargai hak-hak serta kewajibannya. Tingkatan kepatuhan wajib pajak yang disebutkan ini yaitu wajib pajak secara efektif memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut Amah (2018) kepatuhan pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain penyampaian SPT tepat waktu dan perhitungan pembayaran pajak yang benar. Kegagalan untuk mematuhi kewajiban perpajakan ini dapat mengakibatkan sanksi pajak bagi wajib pajak. Jika wajib pajak mau membayar pajak tepat waktu, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Menurut Mendra (2017) ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

## **2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya**

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sehingga dapat mendukung dan memperkuat penelitian yang dilakukan. Berikut ini disajikan tinjauan hasil penelitian sebelumnya untuk mendukung kerangka konseptual penelitian :

Elva,dkk (2017) meneliti Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Madiun.

Nataherwin,dkk (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan.

Erma,dkk (2018) meneliti Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen). Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nurhikmah,dkk (2018) dalam Nataherwin,dkk (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif atas variabel sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya peneraan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan.

Firdaus (2019) meneliti Penerapan *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan. Hasil penelitian ini

menunjukkan hasil kualitas sistem *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan persepsi kemudahan wajib pajak atas penerapan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menyampaikan SPT Tahunan.

Marcori (2018) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Kota Sungai Penuh). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Kota Sungai Penuh). Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wahyuni (2020) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisai Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Badung Utara. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib

pajak dan sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Damayanti (2022) meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak dan Penerapan Sistem *E-Filing*. Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak dan penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nisa (2022) meneliti tentang Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Survei UMKM Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak dan Tarif Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Partial Least Square* (PLS) melalui software Smart PLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable pemanfaatan insentif pajak dan tarif pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Putri (2022) meneliti tentang Pengaruh *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Pajak di Kota Kabupaten Kendal. Variabel independen yang digunakan

dalam penelitian ini yaitu Pengaruh *Self Assessment System* dan *Asas Equality*. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak sedangkan asas *equality* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Setiawan (2021) meneliti Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus Pada ASN Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Gowa). Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penerapan sistem *e-filing* tidak berpengaruh untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi ASN.

Putri (2022) meneliti tentang Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Motivasi, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Pengetahuan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi dan sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

orang pribadi sedangkan tingkat penghasilan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Dewi, dkk (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Dalam penelitiannya, menyatakan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Makassar Selatan.

Rusyidi (2018) dalam Dewi, dkk (2020) meneliti Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif atas variabel sanksi pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan.

Sulistiyoningrum (2019) meneliti Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Klaten. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Perubahan Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak. Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Klaten. Sedangkan variabel sosialisasi

perpajakan, perubahan tarif pajak, dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Klaten