

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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. Berdasarkan pengertian tersebut menunjukkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib pajak yang dikenakan berdasarkan Undang-Undang yang tidak dapat dihindari oleh wajib pajak, dan pungutan ini bersifat memaksa bagi wajib pajak, dengan adanya pungutan masyarakat dalam bentuk pajak, hal ini jelas akan menambah pemasukan negara. Pajak dapat dipergunakan untuk mengatur jalannya perekonomian, selain itu pajak dapat digunakan untuk mengatur alokasi sumber-sumber ke arah yang dihendaki. Dalam hal ini diperlukan peran aktif dari direktorat atau pun petugas pajak dalam pemungutan pajak, untuk terus meningkatkan penerimaan pajak.

Pajak mempunyai fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan (Resmi, 2016). Pemerintah dalam menjalankan fungsi negara membutuhkan dana yang dikelola melalui anggaran pendapatan dan belanja Negara/Daerah (APBN/APBD). Sumber penerimaan APBN/APBD berasal dari sumber minyak dan gas bumi (migas) dan non migas. Sumber penerimaan negara

dari non migas, khususnya dari pajak dari tahun ketahun memberikan kontribusi yang semakin besar (Susilawati, dkk 2013). Dasar pemungutan pajak di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Dasar Pasal 23A yang menyebutkan bahwa pajak dan pungutan bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur oleh Undang-Undang. Salah satu sumber pembiayaan pembangunan yang berasal dari dalam negeri yang potensial untuk terus ditingkatkan penerimaan di sektor perpajakan. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 tentang realisasi penerimaan pajak Tahun 2019-2022

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT di KPP Pratama Denpasar Timur

No	Tahun	Jumlah WP OP	Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan
1	2018	104,831	39,908	89,13%
2	2019	109,778	40,471	87,20%
3	2020	126,692	43,147	72,69%
4	2021	132,402	49,532	88,06%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (2023)

Berdasarkan Tabel 1.1 tingkat kepatuhan pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi sangat masih kecil dibandingkan jumlah WP OP yang terdaftar. Peran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman, kesadaran bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan negara. Masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan perpajakan karena pajak dipungut dari

warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP (Putri 2017). Penelitian yang dilakukan Putri (2017) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepemilikan (Usaha Mikro Kecil Menengah) UMKM dalam memiliki NPWP. Menurut Masruroh (2013) manfaat-manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak diharapkan akan menjadi motivasi bagi wajib pajak tidak hanya patuh memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) tetapi patuh memenuhi kewajibannya berkaitan dengan pajak penghasilan yaitu membayarkan dan melaporkan pajaknya. Oleh sebab itu kebermanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan dan melaporkan pajaknya. Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil penelitian Wensy, Widyasari, dan Henny (2022) mengatakan bahwa kemanfaatan NPWP tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Lende, Yuesti, dan Bhegawati (2021) menyatakan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar.

Menurut Supadmi (2019) peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan keputusan wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Oleh

sebab itu, kualitas yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor utama yang dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. Aparat pajak harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan bertujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak. Sistem pemungutan pajak yang digunakan di Indonesia yaitu *self assessment*. Dalam sistem tersebut wajib pajak diberikan wewenang untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan. Oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak diduga sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Dewi (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, penelitian yang dilakukan Lestari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima apabila melalaikan kewajiban perpajakan mereka, dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka

akan tahu sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP, (Hardiningsih 2011). Dalam penelitian (Widyanti et al. 2021) menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Lende, Yuesti, dan Bhegawati (2021) menyatakan dalam penelitiannya pemahaman wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di Kecamatan Gianyar.

Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang sanksi pajak akan lebih banyak merugikannya. Menurut Undang- Undang Nomor 6 Tahun 1983, tugas Direktorat Jenderal Pajak adalah berperan aktif dalam pengendalian administrasi pemungutan pajak yang meliputi tugas-tugas pembinaan, penelitian, pengawasan, dan penerapan sanksi administrasi. Ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam menerapkan sanksi kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sangat diperlukan sehingga terbentuk kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Setiawan (2018) mengenai sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur menemukan bahwa variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Santhi, Mendra, dan Saitri (2022) mengenai pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

menunjukkan variabel tentang sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Melihat hasil yang tidak konsisten dari penelitian sebelumnya, maka variabel sanksi perpajakan ini masih layak untuk diteliti kembali mengenai pengaruhnya pada tingkat kepatuhan.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran. Kesadaran untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan diperlukan karena merupakan sarana untuk mewujudkan rasa nasionalisme, cinta kepada bangsa dan kesejahteraan seluruh masyarakat (Julianti, 2014). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam penelitian Putri (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Anastasia, Mendra, dan Saitri (2022) kesadaran wajib pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu dilakukan pengujian mengenai pengaruh kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Wajib Pajak Pratama Denpasar Timur.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan dalam pernyataan sebagai berikut:

- 1) Apakah kemanfaatan NPWP berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur?
- 2) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur?
- 5) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, tujuan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Manfaat Penelitian

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

- 1) **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori, pengetahuan dan wawasan dalam bidang akuntansi khususnya bidang perpajakan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat tambahan bukti empiris mengenai Pengaruh kemanfaatan NPWP, kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 2) **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat bagi peneliti khususnya dalam menambahkan pengetahuan dan memberikan motivasi mengenai Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Denpasar Timur.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencana)

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

1) *Behavioral Beliefs*

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

2) *Normative Beliefs*

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

3) *Control Beliefs*

Merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku dan persepsi seberapa kuat hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut. relevansinya

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

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

2.1.2 Pajak Secara Umum

Menurut Undang-Undang No. 28 Tentang KUP Tahun 2007 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.

Pengertian pajak yang dikemukakan oleh Adriani, yang telah diterjemahkan oleh R. Santoso Brotodiharjo, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintah (Waluyo dan Wirawan, 1991:2).

Menurut Undang-Undang No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh) sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 2 adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak dengan subjek pajak penghasilan adalah sebagai berikut:

- 1) Subjek pajak pribadi yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- 2) Subjek pajak harta warisan belum dibagi yaitu warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.

- 3) Subjek pajak yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah, dan pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional Negara.
- 4) Bentuk usaha tetap yaitu bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu dua belas bulan, atau badan yang tidak didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan kegiatan di Indonesia.

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi (Mardiasmo 2018:1), yaitu:

- 1) Fungsi anggaran (*budgetair*) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*) sebagai alat mengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Jatmiko (2006), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk

berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan perpajakan merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Susilawati, 2013). Kepatuhan terdiri dari dua macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal adalah wajib pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu, sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar, lengkap, dan jelas sesuai dengan ketentuan undang-undang serta menyampaikannya sebelum batas waktu.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, kecenderungan mereka terhadap institusi publik (dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak), keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari system yang ada, dan kesempatan atas kemungkinan suatu pelayanan

terdeteksi dan dihukum sesuai peraturan perundang-undangan yang ada (Wijaya, 2016).

2.1.4 Kemanfaatan NPWP

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa: “Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.” Pasal 2 menyatakan bahwa: Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak.

Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Dalam Surat Edaran tersebut disebutkan bahwa Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

Kriteria tertentu dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 adalah:

- 1) Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
- 2) Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai November tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

Dalam pelaksanaan *self assessment system*, masyarakat diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP. Meskipun begitu, masih banyak pula masyarakat yang enggan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sadar dan sukarela. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Direktorat Jenderal Pajak diberikan kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan kepada wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak untuk memiliki NPWP tidak hanya didasarkan sikap sukarela

dari wajib pajak untuk mendaftarkan diri tetapi juga dapat dipaksakan atas dasar peraturan perundang-undangan. Pemberian NPWP secara jabatan dilakukan apabila berdasarkan data yang diperoleh atau dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP.

Lande,dkk (2021) berpendapat bahwa kebutuhan mewakili NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Menurut Kamus Besar Indonesia (1989), manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal bermanfaat atau kegunaan. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Manfaat NPWP antara lain yaitu:

- 1) Wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib
- 2) Aparat pajak dapat mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan setiap wajib pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan.
- 3) Segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pembayaran, pelaporan atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak akan tercatat dan terpantau oleh aparat pajak.

Fungsi NPWP yang disebutkan dalam UU KUP antara lain:

- 1) Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.
- 2) Sebagai identitas wajib pajak.
- 3) Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.
- 4) Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.

Wajib pajak akan terhindar dari sanksi karena tidak memiliki NPWP bagi wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini didasarkan atas pentingnya peranan penerimaan pajak dalam penerimaan negara. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam Pasal 39, setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara maka akan dikenai sanksi. Sanksi tersebut yaitu sanksi pidana penjara paling cepat enam bulan dan paling lama enam tahun dan denda paling sedikit dua kali lipat jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar dan paling banyak empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Wajib pajak akan terhindar dari pengenaan tarif Pajak Penghasilan (PPh) yang lebih tinggi. Direktorat Jenderal Pajak memberikan diskriminasi pengenaan tarif PPh antara wajib pajak yang memiliki NPWP dengan wajib pajak yang tidak memiliki NPWP.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, diskriminasi tarif bagi wajib pajak yang tidak memiliki NPWP berlaku untuk jenis PPh berikut:

- 1) Tarif PPh Pasal 21 dikenakan 20% lebih tinggi.
- 2) Tarif PPh Pasal 22 dikenakan 100% lebih tinggi.
- 3) Tarif PPh Pasal 23 dikenakan 100% lebih tinggi.

Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengurusan administrasi yang terkait dengan bisnis atau usaha yang dijalankan wajib pajak. Saat ini, Wajib Pajak semakin sulit untuk menghindar dari kewajiban memiliki NPWP karena hampir semua sektor telah dipagari oleh pemerintah dengan prasyarat NPWP. Lande,dkk (2011) menyebutkan bahwa wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas memiliki NPWP karena NPWP sering dijadikan sebagai syarat administratif untuk memperoleh izin usaha. Namun, banyak wajib pajak yang tidak memiliki NPWP tetap dapat menjalankan usaha atau pekerjaan bebas meskipun telah memenuhi persyaratan. Hal ini mencerminkan bahwa faktor kebutuhan untuk memiliki NPWP yang selaras dengan kepentingan usaha wajib pajak masih perlu ditingkatkan. Kemudahan pengurusan administrasi yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP antara lain:

- 1) Pengajuan Kredit Bank kredit dengan plafon diatas Rp. 50.000.000,00.
- 2) Pengajuan Surat Izin Usaha Perdagangan(SIUP).
- 3) Mengikuti lelang di instansi Pemerintah.

4) Berpeluang menjadi rekanan Pemerintah.

Wajib pajak akan memperoleh kemudahan dalam pelayanan perpajakan baik yang bersifat informatif maupun teknis. Kemudahan pelayanan perpajakan yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP antara lain seperti pelayanan pengembalian (restitusi) pajak, pengurangan pembayaran pajak, penyetoran pajak pelaporan pajak dan lain-lain.

Putri (2017) menyatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017) menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP. Namun, kepemilikan NPWP bukan suatu jaminan bahwa wajib pajak akan melaksanakan kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajaknya. Banyak wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajiban tersebut meskipun telah memiliki NPWP. Kepemilikan NPWP harus dapat memberikan manfaat yang selaras dengan kepentingan wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk membayar dan melaporkan pajaknya setelah memiliki NPWP. Berbagai manfaat yang dapat diperoleh atas kepemilikan NPWP diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin banyak ,manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi 2019). *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyedia layanan. Kualitas pelayanan berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam penerimaan pajak. Petugas pajak harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak sehingga memotivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: ‘Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik’.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Faudi dan Mangoting, 2013). Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2019) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan

yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Parasuraman et al. (1988, dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*), Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), Daya Tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), Jaminan Yaitu perilaku aparat pajak mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.
- 4) Empati (*Empathy*), Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*), Bukti Fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan yang diberikan tidak berkualita. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Beberapa temuan empiris seperti penelitian Arum (2012) dan Faudi dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.6 Pemahaman Wajib Pajak

Nugroho (2012) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan

yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Ekawati dan Radianto (2008) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan memenuhi kewajiban perpajakan. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut (Ekawati dan Radianto, 2008):

- 1) Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT.
- 2) Penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak.
- 3) Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
- 4) Pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami

peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih, 2011). Demikian pula sebaliknya, semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi wajib pajak yang patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel pemahaman peraturan perpajakan ini didukung dengan hasil penelitian Putri (2017) dan Lende, Yuesti, dan Bhegawati (2021) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.1.7 Sanksi Pajak

Sanksi pajak adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012).

Definisi sanksi perpajakan menurut (Mardiasmo, 2018) adalah sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan berupa alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

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

- 1 Sanksi administrasi yang terdiri dari:
 - a) Sanksi administrasi berupa denda.
 - b) Sanksi administrasi berupa bunga.
 - c) Sanksi administrasi berupa kenaikan.
- 2 Sanksi pidana yang terdiri dari:
 - a) Pidana kurungan.
 - b) Pidana penjara.

Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut, yaitu :

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Arum (2012) menyebutkan bahwa terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari wajib pajak apabila dikaitkan dengan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku, yaitu :

- 1) Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh.
- 2) Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983.
- 3) Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- 4) Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Arum (2012) bahwa pemberian sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal diatas. Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Namun, sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak bahkan tidak segan untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa hasil penelitian yang dilakukan seperti Jatmiko (2006) dan Arum (2012) mengenai sanksi perpajakan menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi atau beratnya sanksi,

makan akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Bila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan (hukum pajak) berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah. Masyarakat (wajib pajak) harus dapat mengakui, menghargai, dan mentaati peraturan-peraturan pajak yang berlaku untuk mewujudkan sadar dan peduli dengan pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap terhadap fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran Asri (2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

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

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari and Setiawan, 2010). Kesadaran juga dapat diartikan semua ide, perasaan, pendapat yang dimiliki seseorang atau kelompok orang (Ajzen, 1991).

Menurut Suryadi dalam Alifa (2012), meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Jika kesadaran perpajakn masyarakat akan menyebabkan banyaknya potensi pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan (tunggal, 2008:8).

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya merupakan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti lainnya atau peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini.

- 1) Putri (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan

Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 2) Wirawan dan Noviani (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kebijakan Tax Amnesty Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kebijakan Tax Amnesty Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi.
- 3) Adhimarta (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
- 4) Dewi (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Keadilan Pajak, Sistem Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap

Persepsi Penggelapan Wajib Pajak Bagi Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

- 5) Wijaya (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Moral, Sanksi Perpajakan Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Dan Pemeriksaan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel Di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.
- 6) Jaya (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan, Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Restoran.
- 7) Pradnyani (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “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”. Teknik analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

- 8) Lende, Yuesti, dan Bhegawati (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, Pemahaman Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Gianyar.
- 9) Pradipa (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.
- 10) Lestari (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan

Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan.

