

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintahan dan masyarakat umum. Pajak memiliki peran dominan bagi negara karena pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar. Kurang lebih 2/3 penerimaan negara saat ini bersembel dari pajak. Dari sekian banyak pajak yang diberlakukan di Indonesia, pajak penghasilan adalah salah satu pajak yang memiliki proporsi terbesar yang dapat mempengaruhi jumlah peningkatan penerimaan pajak. Hal ini terlihat dari jumlah penerimaan pajak penghasilan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. (Rahma et al., 2024).

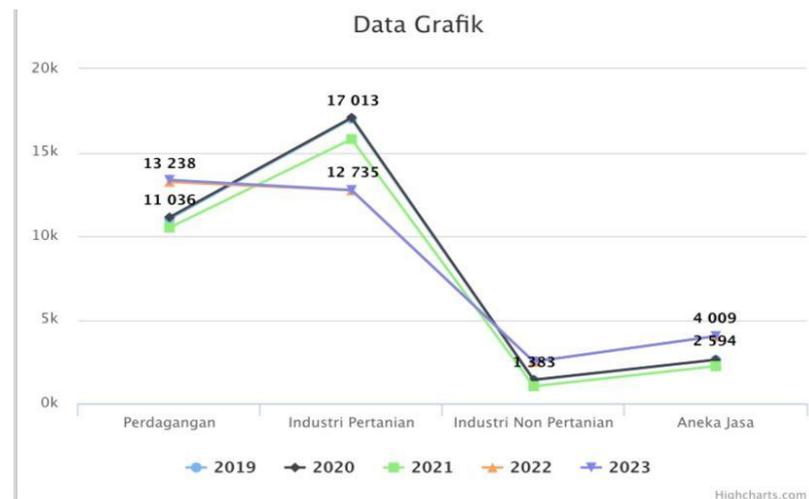
Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2024), penerimaan pajak berhasil mencapai Rp 1.717,8 triliun, mencatat pertumbuhan sebesar 34,3%, yang signifikan melampaui pertumbuhan pajak tahun 2021 sebesar 19,3% dan melebihi target yang ditetapkan dalam perpres 98/2022 sebesar 115,6% yang artinya kinerja perpajakan semakin baik. Menurut data APBN kementerian keuangan pada tahun 2024, pajak pusat memiliki porsi terbesar dalam penerimaan pajak di Indonesia. Pendapatan Negara paling tinggi yaitu berasal dari penerimaan perpajakan sebesar 82,5% sedangkan Pendapatan negara yang bukan berasal dari pajak (PNBP) yaitu sebesar 17,5%. Pendapatan negara tahun 2024 direncanakan sebesar Rp 2.802,3 triliun, bersumber dari penerimaan perpajakan sebesar Rp 2.309,9 triliun dan Penerimaan Negara

Bukan Pajak (PNBP) sebesar Rp 492 triliun. Optimalisasi pendapatan negara dilakukan dengan tetap menjaga keberlanjutan dunia usaha dan daya beli Masyarakat dan aspek keadilan,

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu atau kelompok badan usaha kecil maupun rumah tangga dalam jumlah paling besar (UMKM). UMKM dianggap memiliki peran mengentaskan masyarakat dari kemiskinan dengan menyerap tenaga kerja dalam jumlah yang besar sehingga mendorong pembangunan dan pertumbuhan ekonomi baik itu negara maju dan berkembang. UMKM merupakan salah satu penggerak ekonomi utama Indonesia, 61,7% dari PDB Indonesia disumbangkan oleh UMKM, yang sebagian besar 37,7% di dominasi oleh usaha mikro. Dengan adanya usaha kecil, menengah dan mikro diharapkan dapat meningkatkan pendapatan dan memberikan kesempatan kerja bagi Masyarakat (Andreansyah & Farina, 2022).

Kota Denpasar menjadi salah satu kota potensial bagi pelaku UMKM untuk mengembangkan bisnisnya. Hal ini karena kota Denpasar merupakan pusat kota dari provinsi bali, banyaknya penduduk di kota Denpasar juga merupakan salah satu potensi besar bagi pleaku usaha UMKM. Berikut jumlah UMKM di kota Denpasar tahun 2023.

**Gambar 1.1**  
**Jumlah UMKM di kota Denpasar tahun 2023**



*Sumber: Dinas Koperasi, Kota Denpasar*

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui terdapat 13.358 usaha perdagangan di tahun 2023, 12.735 usaha industry pertanian, 2.499 usaha non pertanian, 4009 usaha aneka jasa. Hal ini menunjukkan besarnya peluang bagi UMKM untuk dapat berkembang di Denpasar belakangan ini. Salah satu faktor penting dalam perkembangan suatu UMKM adalah pendapatan yang mampu dihasilkan. Pendapatan adalah penerimaan baik berupa uang maupun barang, baik dari pihak lain maupun pihak sendiri dari pekerjaan atau aktivitas yang dilakukan dan dinilai dengan uang atas harga yang berlaku pada saat ini.

**Tabel 1.1**  
**Statistik Kepatuhan Wajib Pajak UMKM KPP Pratama Denpasar**  
**Timur Tahun 2021-2023**

| <b>Tahun</b>                   | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Jumlah WP UMKM Terdaftar       | 4.394       | 4.100       | 3.463       |
| Data Realisasi Penyampaian SPT | 3.673       | 3.412       | 2.963       |
| % Kepatuhan WP UMKM            | 83,59%      | 83,21%      | 85,56%      |

*Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur 2024*

Berdasarkan Table 1.1 terlihat bahwa jumlah WP UMKM terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan dari tahun 2021 sampai 2023. Hal ini juga tidak sebanding dengan jumlah UMKM yang melakukan pelaporan SPT Tahunan. Berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak, bawasannya kriteria dalam kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melaporkan atau menyampaikan SPT dengan tepat waktu. Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang diterima pada tahun 2023 hanya sebanyak 2.963 dari jumlah WP UMKM yang terdaftar yaitu 3.463, dengan tingkat kepatuhan sebesar 85,56%, rasio kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan yang signifikan dari dua tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 kepatuhan wajib pajak yang melaporkan SPT sebesar 83,59%, dan mengalami penurunan pada tahun 2022 wajib pajak melaporkan SPT tahunan sebanyak 83,21%.

Salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan perpajakan yang diwajibkan untuk

dilaksanakan. Menurut Budiarmo (2021) kepatuhan wajib pajak bisa diartikan bahwa wajib pajak memiliki ketersediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi persoalan yang penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran atau penggelapan pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara. Masalah mengenai kepatuhan wajib pajak ini terlihat dari kinerja perpajakan yang kurang baik yaitu rendahnya *tax ratio*, *tax gap* serta penerimaan pajak yang masih tidak memenuhi target. Wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 dengan kriteria seperti tepat waktu dalam mengirimkan SPT, tidak menunggak pajak, tidak terlibat tindakan hukum, dan memiliki pelaporan keuangan yang baik.

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti faktor internal dan juga faktor eksternal. Faktor internal sendiri berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Adapun faktor eksternal yakni faktor dari luar diri wajib pajak. Dalam penelitian ini tarif pajak, sanksi pajak, sistem *e-filling*, insentif pajak dan kualitas pelayanan

menjadi variabel independen dan kepatuhan wajib pajak menjadi variabel dependen.

Tarif pajak merupakan presentase atau jumlah rupiah yang digunakan sebagai dasar dalam menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan. Menurut Tawas (2016) tarif pajak adalah suatu penerapan atau presentase berdasarkan undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan dipungut dari wajib pajak. Perhitungan tarif pajak juga merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak. Perubahan tarif pajak pada UMKM yang sebelumnya dikenakan PPh Final 1% yang diatur dalam peraturan pemerintahan nomor 46 Tahun 2013 mengalami perubahan tarif pajak menjadi 0,5% berdasarkan PP Peraturan Pemerintah No.23 Tahun 2018.

Dengan adanya penurunan tarif pajak tersebut dapat memberikan suatu keadilan bagi wajib pajak pada pelaku UMKM dan tidak mengakibatkan kerugian bagi pelaku UMKM yang memiliki omzet rendah dibawah 4,8 miliar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dwiyatmoko (2019), Cahyani (2019), Amelia (2024) menunjukkan bahwa tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Siboro (2024), Ramadhany (2024) menyatakan tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Iriyanti dan Rohman (2022) Fauziah (2024), Adnyana (2023), Artha dan Setiawan (2016),

Pianti (2022) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Menumbuhkan kepatuhan wajib pajak bisa dilakukan dengan menerapkan sistem *e-filing* yang dianggap sebagai salah satu faktor yang berdampak terhadap kemampuan membayar wajib pajak UMKM. Sehingga penerapan sistem ini telah membantu menyediakan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajibannya menyelesaikan tagihan pajaknya seperti peneliti yang telah dilakukan oleh Agustianingsih (2016), Pianti (2022), Yuranaditya (2024), Yursil (2024), Wulandini (2023), menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Solekhah (2018), Winari (2021), Aulia (2024), Giovani (2024) yang menyatakan bahwa sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi merupakan suatu tindakan yang berupa hukuman yang diberikan kepada seorang yang melanggar suatu peraturan hukum. Sanksi diperlukan agar suatu peraturan dapat dipatuhi. Menurut Mardiasmo (2016) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu jaminan atas ketentuan perundang-undangan perpajakan yang dapat dipatuhi oleh wajib pajak. Sanksi pajak terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan maupun undang-undnag perpajakan. Sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak diharapkan bisa meningkatkan kesadaran serta kepatuhan

wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk menyetorkan pajak dengan tepat waktu.

Dengan adanya sanksi tegas akan menumbuhkan niat wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Penting bagi wajib pajak memahami sanksi-sanksi terkait perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum yang akan didapatkan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajibannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adnyana (2023), Chanda (2022), Baskara (2022), Remy (2019), Rahardia (2024) dan Ramadhany (2024) menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Melinia (2022), Darmayanti (2023), Siboro (2024), Siboro (2024) yang menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Melambatnya pertumbuhan ekonomi Indonesia selama pandemi covid-19 berpengaruh secara langsung bagi pelaku usaha terutama UMKM yang berperan dalam keberlangsungan ekonomi lokal. Para pelaku UMKM yang paling banyak terkena dampak pandemi dalam mempertahankan dan mengembangkan usaha mereka, termasuk sumber dana dan alokasi penjualan yang terbatas karena aksesnya dibatasi dengan adanya peraturan pemerintah atas Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang berlangsung lama, (Sari et al., 2024). Sebelum pandemi, UMKM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perekonomian nasional. Dalam upaya Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN), pemerintah menjadikan UMKM

sebagai prioritas utama mengingat parahnya dampak covid-19 yang menekan sektor UMKM. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk membantu para pelaku UMKM mempertahankan kelangsungan bisnisnya dengan menawarkan berbagai insentif (Riyanti, 2022). Untuk membantu para pelaku UMKM dalam meringankan beban mereka selama pandemi covid-19, pemerintah membuat skema yang disebut insentif atau keringanan bagi para pelaku UMKM (Oktavia dkk, 2022).

Stimulus pemerintah Indonesia dalam bentuk insentif pajak bagi UMKM diterbitkan dalam peraturan pajak tentang insentif pajak bagi UMKM di Indonesia diantaranya Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018, UMKM dengan hasil penjualan tahunan sampai Rp 4,8 miliar berhak menerapkan pajak penghasilan (PPh) Final sebesar 0,5% dari hasil penjualan, Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2010, UMKM yang berbentuk badan usaha (PT atau CV) dengan hasil penjualan tahunana sampai Rp 50 miliar berhak memperoleh pengurangan tarif PPh badan sebesar 50%, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 169/PMK.010/2015, UMKM yang memiliki karyawan dengan gaji dibawah batas tertentu, PPh pasal 21 (potongan pajak penghasilan pada gaji karyawan) dapat dihapuskan. (Sari et al., 2024).

Pemberlakuan Insentif pajak merupakan pemungutan pajak yang bertujuan untuk memberikan rangsangan agar dapat mendorong perkembangan ekonomi. Dengan adanya insentif pajak, pemerintah berharap investasi yang terjadi di dalam negeri akan meningkat, sehingga penerimaan negara meningkat dari pembayaran pajak penghasilan. Dengan begitu,

kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat karena pajak tidak dirasakan lagi sebagai suatu beban. Insentif pajak yang diberikan pemerintah dan dimanfaatkan oleh wajib pajak dapat meringankan pembayaran pajak karena pajak yang terutang yang seharusnya dibayar oleh wajib pajak menjadi lebih kecil atau ditanggung oleh pemerintah. Menurut Nurani (2022), Melinia (2022), Satria (2024), Subadi (2024) membuktikan bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil teruan berbeda yang dikemukakan oleh Saputra (2021), Zahra (2024) yang menunjukkan bahwa insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang akan mendorong kepatuhan wajib pajak di suatu wilayah yang artinya semakin baik pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak maka akan semakin meningkat Tingkat kepatuhan pajaknya. Pelayanan yang dimaksud dalam hal ini ialah pelayanan dalam merespon setiap pertanyaan wajib pajak, edukasi perpajakan, serta memberikan solusi kepada wajib pajak yang masih mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiba perpajakannya. Oleh kaena itu, meskipun pada dasarnya petugas pajak diberikan target untuk menarik pajak atas melakukan pengawasan terhadap wajib pajak di masing-masing wilayah, namun temunya hal tersebut harus dilakukan secara perfesionla, adil, dan tidak memberikan rasa takut bagi wajib pajak (Yusuf dan Dewi, 2018).

Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2019), Satria (2024), Darmayanti (2023), Yuniasih (2022), menyatakan kualitas

pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Baskara (2022), Kusufiyah (2024), Fauziah (2024), Zahra (2024) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh Remy (2019), Windari (2021) menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Tarif Pajak, Penerapan Sistem E-Filling, Sanksi Pajak, Pemberlakuan Insentif Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Denpasar Timur**”

## 1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan adalah:

1. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm?
2. Apakah penerapan sistem *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm?
4. Apakah pemberlakuan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm?
5. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak umkm?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka terdapat tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemberlakuan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak umkm.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, maka penelitian ini diharapkan dapat memberi kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan teori, pengetahuan di bidang perpajakan, serta dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya di bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pelaku usaha dan Perusahaan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKAA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepatuhan**

Menurut Warsadi (2018) patuh adalah menurut pemerintah, taat pada pemerintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Seseorang dikatakan patuh ketika wajib pajak datang ke KPP sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya serta mau melaksanakan apa yang dianjurkan oleh petugas. Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu keadaan yang dimana seorang individu taat terhadap aturan atau perintah yang berlaku. Teori kepatuhan lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu (Wiryadana dan Merkusiwati, 2018). Kepatuhan membayar pajak didefinisikan sebagai suatu kondisi wajib pajak melakukan atau melaksanakan hak mereka dalam perpajakan baik itu bersifat formal dan material. Kepatuhan formal adalah suatu kondisi Dimana wajib pajak melaksanakan hak mereka secara formal sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan material adalah suatu kondisi Dimana wajib pajak melaksanakan hak mereka yaitu memenuhi semua ketentuan material perpajakan sesuai dengan isi dari undang-undang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pemunguan pajak di Indonesia. Sistem yang digunakan dalam

pemungutan yaitu dengan *self asseessment*. Sistem *self asseessment* adalah sistem yang memberikan wajib pajak kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan pajaknya. Dengan menerapkan sistem *self asseessment*, jika tingkat kepatuhan tinggi atau wajib pajak patuh membayar pajak, maka akan meningkatkan penerimaan pajak.

### 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Definisi kepatuhan wajib pajak menurut Budiarmo (2021) kepatuhan wajib pajak bisa diartikan bahwa wajib pajak memiliki ketersediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi, peringatan ataupun ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Adapun menurut Machfud Sidik kepatuhan wajib pajak adalah memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) yang merupakan tulang punggung sistem *self asseessment*. Dimana wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menetapkan sendiri kewajiban dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Rahayu (2010:138), terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum, yang penting surat pemberitahuan (SPT) PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 30 April. Sedangkan Kepatuhan material adalah suatu kewajiban dimana wajib pajak

secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Kepatuhan wajib pajak juga didasari dengan faktor internal dan eksternal dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Faktor internal adalah aspek-aspek yang berasal dari dalam diri wajib pajak, seperti kesadaran pajak, pengetahuan atau literasi pajak, kemampuan ekonomi dan moral atau etika pajak, sedangkan faktor eksternal adalah pengaruh yang berasal dari lingkungan atau pihak luar yang mempengaruhi perilaku wajib pajak seperti sanksi pajak, tarif pajak, sistem *e-filling*, insentif pajak dan kualitas pelayanan. Disini wajib pajak yang bersangkutan, selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat surat pemberitahuan (SPT) PPh tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 74/PMK.03/2012, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak yaitu:

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

### 2.1.3 Tarif pajak

Tarif pajak didefinisikan menurut Sri (2003) adalah suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Sedangkan menurut Waluyo (2010) tarif pajak adalah tarif yang menghitung besarnya pajak terutang. Berdasarkan definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tarif pajak merupakan presentase yang digunakan untuk menghitung pajak yang harus dibayarkan seseorang yang mendasarkan kepada keadilan dan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Menurut Suparmono (2010: 7) tarif pajak digunakan dalam perhitungan besarnya pajak terutang. Dengan kata lain, tarif pajak merupakan tarif yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar.

Menurut (Susyanti & Dahlan, 2016: 147) pajak penghasilan dari peredaran bruto tertentu (PP No. 46 Tahun 2013) adalah sebagai berikut:

1. Menurut ketentuan PPh UMKM PP Nomor 46 Tahun 2013 ada batasan tertentu untuk wajib pajak yang mempunyai omset hingga jumlah tertentu untuk dikenakan PPh secara final yaitu sebesar 1% dari peredaran bruto setiap bulan. Wajib pajak tersebut adalah yang memenuhi beberapa kriteria yaitu wajib pajak yang tidak mempunyai usaha tetap dan wajib pajak tidak mendapat penghasilan dari usaha, baik itu jasa maupun pekerjaan bebas yang memiliki peredaran bruto < Rp4,8.000.000.000 dalam satu periode.
2. Wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas dengan peredaran bruto kurang dari Rp4,8 miliar setahun, diberikan pilihan untuk menghitung penghasilan nettonya dengan Norma

Penghitungan Penghasilan Neto. Dengan terbitnya PP Nomor 46 Tahun 2013, pilihan untuk menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto menjadi tidak ada, karena wajib pajak orang pribadi yang peredaran brutonya kurang dari Rp4,8 miliar dikenakan PPh dengan tarif 1% dari peredaran bruto dan bersifat final.

3. Perbedaan bruto dalam PPh UMKM, setiap perusahaan harus tau jumlah peredaran bruto per bulan dari usahanya. Beberapa ini adalah penentuan perbedaan bruto yaitu, untuk menentukan pengusaha yang akan dikenai PPh final untuk menentukan pengusaha UMKM yang dikenakan PPh final yaitu untuk wajib pajak yang memiliki omset dalam satu periode pajak < Rp4,8 miliar. Untuk menentukan pengenaan pajak yang sesuai dengan PP No 46 Tahun 2013 yang mana menyebutkan dasar pengenaan pajak sebagai bahan perhitungan PPh final adalah setiap bulan.

Suhendri (2015) yang menentukan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun Agustina (2016) menemukan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Mustofa, dkk (2016) menemukan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **2.1.4 Penerapan Sistem *E-Filling***

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendukung kemudahan administrasi perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak serta memberikan dampak terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan dari wajib pajak dikarenakan memberikan efektifitas dan efisiensi terhadap pemenuhan

kewajiban perpajakan dari wajib pajak seperti pemotongan, penghitungan, penyetoran maupun pelaporan.

Salah satu jenis aplikasi yang sering digunakan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yaitu *e-filling*. *E-Filling* adalah sistem untuk mengirimkan dokumen pajak kepada departemen pajak penghasilan melalui internet atau koneksi langsung, biasanya tanpa perlu untuk menyerahkan dokumen dalam bentuk kertas, Kusumayanthi (2019). Sistem *E-Filling* merupakan sebuah sistem administrasi yang digunakan dalam menyampaikan SPT secara elektronik. Sistem ini menjadi salah satu inovasi yang dilakukan oleh Direktur jenderal Pajak agar Wajib pajak dapat melaporkan SPT lebih cepat dan kapan saja (Mahendra, 2020). Wajib pajak memandang bahwa sistem ini memberikan manfaat bagi dirinya hal ini akan membentuk sebuah sikap positif dari wajib pajak yang selanjutnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya.

*Electronic Filling* dilakukan secara online dan real time melalui internet pada website Direktorat Jenderal Pajak (<http://www.pajak.go.id>) atau penyedia layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). *E-Filling* merupakan alat yang dibuat oleh DJP guna wajib pajak mempermudah dalam pelaporan pajak tahunannya. Dengan adanya *e-filling* para wajib pajak tidak perlu mengantre ataupun datang langsung ke KPP Pratama di daerah masing-masing.

### 2.1.5 Sanksi Pajak

Menurut (Marsdiasmo, 2008:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*proventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu cara untuk mencegah seseorang wajib pajak untuk melakukan hal-hal atau tindakan di luar ketentuan atau peraturan yang berlaku. Adapun tujuan atau penerapan sanksi pajak ini untuk menjaga keefektifan peraturan dan menjadikan peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk tidak mengulangi pelanggaran. Apabila sanksi yang diberikan ditimbang cukup merugikan, maka sanksi tersebut akan menjadikan wajib pajak lebih memilih untuk menaati peraturan dan perundang-undangan yang ada. Berdasarkan dalam undang-undang perpajakan, dikenal dua macam sanksi untuk wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai tingkat pelanggarannya, ialah sebagai berikut:

#### a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi dapat dijatuhkan wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi dapat berupa bunga 2% perbulan, denda administrasi dan kenaikan 50% dan 100%

#### b. Sanksi Pidana

Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur/ditetapkan dalam UU No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan dan UU No 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No 12 Tahun 1994 tentang pajak bumi dan bangunan.

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang. Sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan akan dapat ditekan apabila terdapat sanksi perpajakan yang mengaturnya. Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakan (Mahendra, 2020). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Agustini, 2019).

#### **2.1.6 Pemberlakuan Insentif Pajak**

Menurut Sitohang dan Sinabutar (2020) menyatakan bahwa insentif pajak adalah suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut PMK No. 86 Tahun 2020 untuk melakukan penanganan dampak pandemi corona virus disease 2019 saat ini, perlu dilakukannya perluasan sektor yang akan diberikan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan

ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif yang lebih luas. Maka dapat disimpulkan bahwa insentif pajak merupakan manfaat pajak yang digunakan pemerintah untuk individu atau badan bahkan investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia. Insentif pajak digunakan untuk menarik individu atau badan tertentu agar mendukung program atau kegiatan pemerintah dengan cara mengurangi atau membebaskan pajak tertentu.

Menurut dewi (2020) insentif pajak dapat bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Namun diperlukan kehati-hatian dalam mempertimbangkan pemberian insentif ini. Hal ini perlu diperlihatkan adalah sampai seberapa lama pembebasan pajak ini diberikan dan sampai berapa lama investasi yang dapat memberikan hasil, contohnya adalah *tax holiday* dan *tax exemption*. Jenis insentif yang kedua berupa pengurangan dasar pengenaan pajak. Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak. Pada umumnya biaya yang dapat menjadi penguangan boleh dikurangkan lebih dari nilai yang seharusnya. Jenis insentif yang ketiga adalah berupa pengurangan tarif pajak dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur oleh pemerintah. Insentif yang terakhir adalah pengurangan pajak. Jenis ini, diberikan kepada wajib pajak sehingga

pembayaran pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

### 2.1.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Nugroho (2016) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud. Pelayanan merupakan perilaku *account representative* dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan. Sesuai pengertian tersebut pelayanan pajak DJP menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak, karena dengan memberikan pelayanan yang baik / prima maka target penerimaan pajak akan tercapai dengan optimal. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata dan Setiawan, 2015).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 *Account Representative* adalah: “*Account Representative* adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak”. Menurut Direktorat Jendral Pajak Tahun 2009 definisi *Account Representative* adalah: “*Account Representative (AR)* adalah Direktorat Jendral Pajak (DJP) yang diberi kepercayaan, wewenang, dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan secara langsung

kepada wajib pajak tertentu”. Dapat disimpulkan bahwa *account representative* merupakan pegawai DJP yang diangkat pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi di KPP yang merupakan salah satu ujung tombak penggalian potensi penerimaan negara di bidang perpajakan yang telah mengimplementasikan organisasi modern. *Account representative* diberi kepercayaan wewenang dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan, pembinaan, dan pengawasan kepada wajib pajak.

Mekanisme kerja pelayanan seorang AR di dalam sistem administrasi kantor pelayanan modern adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajibannya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Memberikan informasi tentang peraturan perpajakan yang terbaru kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya, baik melalui surat maupun melalui media elektronik
3. Menjembatani kepentingan wajib pajak dengan seksi terkait dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak yang menjadi tanggung jawabnya.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Adnyana (2023), melakukan penelitian tentang “pengaruh sosialisasi pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku usaha UMKM di wilayah kecamatan mengwi dengan pengetahuan wajib pajak sebagai variabel moderasi. Variabel

independen yang digunakan sosialisasi pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran membayar pajak, variabel dependent yang digunakan kepatuhan wajib pajak dengan variabel moderasi pengetahuan wajib pajak. Teknik yang digunakan Teknik analisis regresi moderasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan tarif pajak tidak berpengaruh, sanksi pajak berpengaruh positif, kesadaran membayar pajak, sosialisasi pajak, tarif pajak, sanksi pajak dimoderasi dengan pengetahuan wajib pajak, dan kesadaran membayar pajak dimoderasi dengan pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada pelaku usaha UMKM di wilayah Kecamatan Mengwi.

Chanda (2022), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Penerapan PP Nomor 23 Tahun 2018, E-Billing, Kualitas Pelayanan Fiscus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di KPP Pratama Dempasar Barat. Variabel independent yang digunakan penerapan PP Nomor 23 tahun 2018, *E-Billing*, kualitas pelayanan fiscus dan sanksi pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan pp nomor 23 tahun 2018, *E-Billing*, kualitas pelayanan fiscus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Di KPP pratama Dempasar barat.

Baskara (2022), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan System Transparansi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Di Denpasar Barat.” Variabel independen yang digunakan kualitas pelayanan, tarif perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan system transparansi perpajaka dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Barat, sedangkan variabel system transpaaransi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Barat.

Cahyani (2019), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Variabel independent yang digunakan tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tarif pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhn wajib pajak UMKM.

Rexy (2019), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Pajak Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Kota Padang”. Variabel independent yang digunakan kualitas pelayanan, sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel

kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM dan sanksi pajak dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Fuadi dan Mangoting (2019), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM”. Variabel independen yang digunakan pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak .

Nurani (2022), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Yang Terdaftar Di KPP Pratama Bandung Cicadas”. Variabel independen yang digunakan insentif pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas.

Saputra (2021), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Insentif Pajak, *Sunset Policy* Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variabel independent yang digunakan Insentif Pajak, *Sunset Policy* Dan

Kesadaran Wajib Pajak dengan variabel dependen Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan Analisis Deskriptif Dan Uji Asumsi Klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Insentif Pajak, *Sunset Policy* Dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Melinia (2022), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Pelaksanaan Pemungutan Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar” Variabel independent yang digunakan kebijakan insentif pajak, pelaksanaan pemungutan pajak, Tingkat pemahaman wajib pajak, Tingkat kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kebijakan insentif pajak, pelaksanaan pemungutan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Tingkat pemahaman wajib pajak dan Tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pda kantor pelayanan pajak pratama gianyar.

Satria (2024), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Insentif Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah KPP Pratama Badung Selatan”. Variabel independen yang digunakan insentif

pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa insentif pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wilayah KPP Pratama Badung Selatan.

Windari (2021), melakukan penelitian tentang “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.” Variabel independen yang digunakan pelayanan pegawai pajak, pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, tingkat kepercayaan terhadap sistem pemerintahan dan hukum, penerapan *E-Filling* dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan Teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pelayanan pegawai pajak, tingkat kepercayaan terhadap system pemerintahan dan hukum, serta penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Darmayanti (2023), melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kewajiban Moral, Kesadaran Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.” Variabel independent yang digunakan pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, kesadaran membayar pajak, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

Yuniasih (2022), melakukan penelitian tentang, “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Sanksi, Kualitas Pelayanan, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pbb-P2 Di Bpkpd Kabupaten Klungkung.” Variabel independen yang digunakan kesadaran, pengetahuan, sanksi, kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB-P2.

Erawati (2021), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Sanksi Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Untuk Membayar Pajak Pada KPP Pratamaa Denpasar Timur.” Variabel independen yang digunakan kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektifitas system perpajakan, sanksi pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak dengan variabel dependen kepatuhan WPOP. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, sanksi pajak dan pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pianti (2022), melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, Tarif Pajak, Penerapan *E-Filing* Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur.” Variabel independen yang digunakan pemahaman peraturan perpajakan, pemeriksaan pajak, tarif pajak, penerapan *e-filing* dan sanksi perpajakan dengan variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, pemeriksaan pajak, penerapan *e-filing*, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan tarif pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Ringkasan penelitian sebelumnya ditunjukkan pada Tabel 2.1 lampiran 1.