

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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. Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk peningkatan sarana publik serta meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan. Kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak merupakan langkah yang tepat. Dengan meningkatnya penerimaan negara dalam sektor pajak sangat membantu pemerintah untuk mengurangi adanya defisit anggaran dan ketergantungan akan bantuan dan pinjaman luar negeri.

Menurut (Romansyah, 2020), kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak merupakan karakter wajib pajak yang mampu memenuhi kriteria dari wajib pajak patuh yakni: tidak memiliki tunggakan pajak, penyampaian SPT masa tidak terlambat lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak, tepat

waktu penyampaian SPT tahunan dalam 2 tahun terakhir, tidak pernah dijatuhi hukuman pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir, dalam hal laporan keuangan diaudit oleh KAP atau BPKP mendapat pendapat wajar tanpa pengecualian atau wajar dengan pengecualian (KMK Nmor 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003).

**Tabel 1. 1 Statistik Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2019 - 2023**

Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah WP UMKM Terdaftar	9.285	10.257	10.514	12.726	15.532
Data Realisasi Penyampaian SPT	8.094	8.660	8.794	9.226	8.804
% Kepatuhan WP UMKM	87,17%	84,43%	86,60%	72,50%	56,68%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat (2024)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah WP UMKM terdaftar tidak sebanding dengan jumlah UMKM yang melakukan pelaporan SPT Tahunan. Berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak, bahwasanya kriteria dalam kepatuhan wajib pajak yaitu dengan melaporkan atau menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) dengan tepat waktu. Jumlah Surat Pemberitahuan (SPT) yang diterima pada tahun 2023 hanya sebanyak 8.804 dari jumlah WP UMKM yang terdaftar yaitu 15.532, dengan tingkat kepatuhan sebesar 56,68%, rasio kepatuhan wajib pajak mengalami penurunan yang signifikan dari lima tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 kepatuhan wajib pajak melaporkan SPT sebesar 87,17%, kemudian pada tahun 2020 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunannya yaitu 84,43%, pada tahun 2021 sebanyak 86,60%, penurunan terus berlanjut pada tahun 2022 wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan

sebanyak 72,50%, dan pada tahun 2023 terjadi penurunan yang signifikan ditemukan tingkat kepatuhan hanya 56,68% banyaknya wajib pajak yang melaporkan SPT Tahunan.

Pada dua tahun terakhir, hampir 80% pendapatan negara bersumber dari sektor perpajakan. Hal ini didukung dengan artikel yang dituliskan dalam website resmi kemenkeu (www.kemenkeu.go.id). Oleh karena itu, pemerintah selalu berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak demi memperlancar pembangunan (Meliana *et al.*, 2019). Isu yang peneliti temukan di masyarakat sebagai latar belakang penelitian ini adalah masih banyak wajib pajak yang hanya membuat NPWP saja, namun tidak menyampaikan SPT serta tidak patuh dengan peraturan perpajakan yang ada seperti menyalahgunakan hak NPWP serta SPT kurang bayar dan masih banyak lagi pelanggaran lainnya. Kanwil DJP Bali (2023) Menyebutkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bali mengalami fluktuasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2019 tingkat kepatuhan yang tercatat sebesar 83%, angka ini mengalami penurunan menjadi 70% pada tahun 2020. dan menjadi 75% pada tahun 2021. Meskipun demikian, tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Provinsi Bali meningkat pasca covid-19 menjadi 85% pada tahun 2022 (Putra, 2023)

Guna memenuhi kewajiban perpajakan dan memenuhi sebagai wajib pajak yang patuh, maka diperlukan kesadaran wajib pajak. Menurut (Saputra, 2021) kesadaran perpajakan adalah kesadaran, kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki

kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Masih banyak masyarakat indonesia yang menganggap bahwa penarikan pajak oleh pemerintah membebani masyarakat dan kekhawatiran akan penyalahgunaan uang pajak seringkali menjadi pemikiran masyarakat (Krisolita, 2018). Wajib pajak yang memiliki kesadaran rendah akan cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siamena (2019), Pandya (2020), Kadir (2021), Saputra (2021), Putri (2022), dan Riwu (2022) menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Satyaningrum (2023), Saputri (2023) dan Stefany (2023) juga menunjukkan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2019), Wulandari (2021), Indrayani (2022), dan Ramayanti (2022) yang menunjukkan hasil bahwa kesadaran berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Cong & Agoes, 2019). Penguasaan terhadap peraturan perpajakan bagi wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak akan berusaha menjalankan kewajibannya agar terhindar dari sanksi-sanksi yang berlaku dalam peraturan perpajakan. Bagi

wajib pajak yang sudah mengetahui dan memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan dapat langsung datang ke kantor pelayanan pajak (KPP) untuk melapor. Akan tetapi, masih banyak masyarakat Indonesia yang belum mengetahui tentang pelaporan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2019), Pandya (2020), Mulyati (2021), Wulandari (2021), Abdulhamid (2021), Kadir (2021), Ramayanti (2022), Riwu (2022), dan Siregar (2023) menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2023) yang menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya adalah insentif pajak. Insentif pajak merupakan suatu fasilitas yang diberikan pemerintah di bidang perpajakan kepada wajib pajak tertentu dalam bentuk penurunan tarif pajak dengan tujuan meringankan besaran beban pajak yang masih harus dibayar. Pada umumnya insentif pajak dapat berupa pengurangan tarif pajak, penangguhan pajak, pengurangan dasar pengenaan pajak dan pengecualian dari pengenaan pajak. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian fasilitas ini dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Di Indonesia sendiri memiliki dua jenis insentif yaitu *Tax Holiday* dan *Tax Allowance*. Dimana *Tax Holiday* diperuntukan untuk pengurangan pajak penghasilan badan dan *Tax Allowance* diperuntukan kepada bidang usaha dan/atau daerah tertentu untuk penanaman modal (Direktorat Jendral Pajak, 2019).

Berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 2018 dengan memberi insentif pajak kepada wajib pajak UMKM, dalam hal ini yang memiliki peredaran bruto kurang dari Rp 4,8 miliar setahun, berupa pengurangan tarif pajak yang semula 1% menjadi 0,5%. Adanya insentif pajak dapat menurunkan beban pajak yang ditanggung wajib pajak UMKM sehingga mereka dapat memangkas pengeluaran untuk dialokasikan sebagai tambahan dana dalam pengembangan usaha yang dijalani. Melalui pemberian insentif pajak diharapkan akan berdampak positif terhadap kenaikan tingkat investasi dan menimbulkan berbagai efek multiplier terhadap perekonomian nasional.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Denny (2021), Abdulhamid (2021), Wulandari (2021), Saputra (2021), Riwu (2021), Putri (2022), Siregar (2023) dan Satyaningrum (2023) menunjukkan hasil bahwa insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widyasari (2020) dan Saputri (2023) yang menunjukkan hasil bahwa Insentif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Peranan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sangatlah besar. Sanksi perpajakan adalah ketegasan atas jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi dan dituruti (Mardiasmo, 2011:59). Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi pajak akan lebih merugikannya, dapat diartikan bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dikarenakan wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikannya. Apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka

hukuman berupa denda atau pidana akan dihadapi oleh wajib pajak. Hal ini tentu sangat merugikan bagi wajib pajak, sehingga wajib pajak akan takut untuk melanggar peraturan perpajakan yang berlaku dan akan cenderung patuh memenuhi kewajiban perpajakannya (Jatmiko, 2006). Oleh karena itu, sanksi pajak sangat diperlukan agar kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Siamena (2019), Widyasari (2020), Dessy (2020), dan Mulyati (2021), menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Abdulhamid (2021), Ramayanti (2022) dan Siregar (2023) juga menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil diperoleh dari Indrayani (2022), Saputri (2023), dan Stefany (2023) yang menunjukkan hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut (Moenir, 2019), mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Fiskus dalam penelitian ini merupakan petugas pajak. Pelayanan fiskus berarti suatu usaha pemenuhan kebutuhan oleh petugas pajak dalam mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak, Septia (2015). Seorang fiskus memiliki kewajiban untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak

tentang pentingnya membayar pajak dan melaporkan surat pemberitahuan (SPT). Menurut (Dianto, 2014), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan mem-bandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dessy (2020), Denny (2021), Romansyah (2020), Adawiyah (2020), Kadir (2021), Wulandari (2021) dan Putri (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan hasil penelitian dari Widayarsi (2020), Pandya (2020) dan Indrayani (2022) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan ketidakkonsistennan hasil-hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini mengkaji kembali tentang **”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Barat.”**

UNMAS DENPASAR

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat?

2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat?
3. Apakah insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat?
5. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat
2. Untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat
3. Untuk menguji pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat
4. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat
5. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat

1.4 Manfaat Penelitian

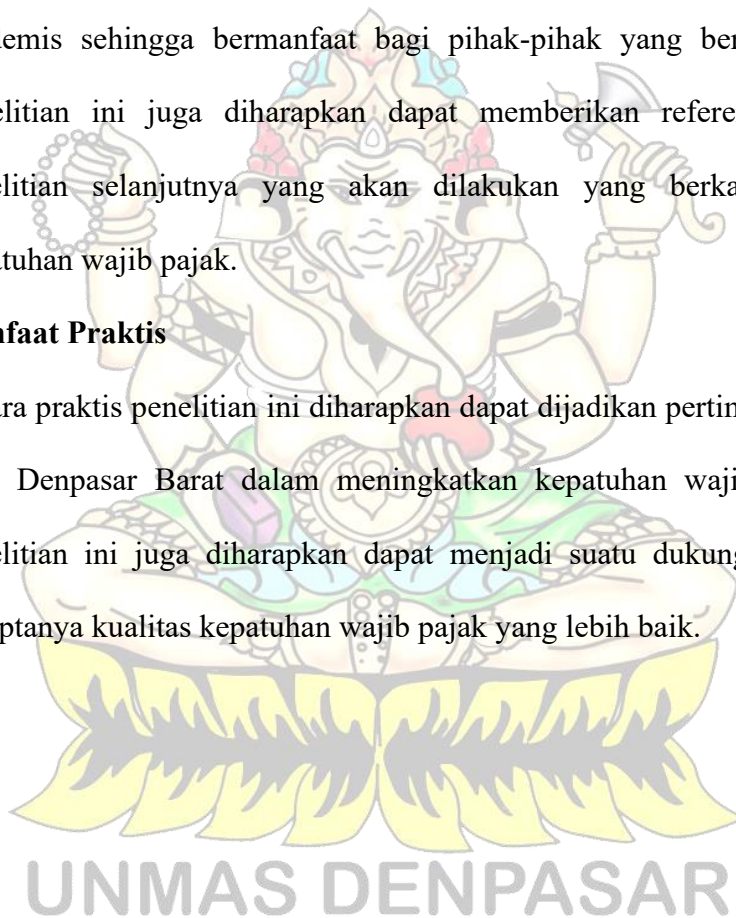
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan kegunaan praktis antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan lingkungan akademis sehingga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan referensi terhadap penelitian selanjutnya yang akan dilakukan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi KPP Denpasar Barat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi suatu dukungan terhadap terciptanya kualitas kepatuhan wajib pajak yang lebih baik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

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

Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (Ajzen, 1991), yaitu perilaku dari individu yang timbul karena adanya niat untuk berperilaku. *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa kombinasi dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan kontrol perilaku persepsian mengarah pada pembentukan niat perilaku (*behavioral intention*) dan selanjutnya membentuk perilaku (*behavior*) (Jogiyanto, 2008). *Planned behavior theory* menjelaskan bahwa sikap terhadap perilaku merupakan pokok penting yang sanggup memperkirakan suatu perbuatan, meskipun demikian perlu dipertimbangkan sikap seseorang dalam menguji norma subjektif serta mengukur kontrol perilaku persepsian orang tersebut. Bila ada sikap yang positif, dukungan dari orang sekitar serta adanya persepsi kemudahan karena tidak ada hambatan untuk berperilaku maka niat seseorang untuk berperilaku akan semakin tinggi (Cantika & Suci, 2021)

Berdasarkan model TPB dalam (Ajzen, 1991) dapat dijelaskan mengenai perilaku individu untuk tidak patuh terhadap ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat (*intention*) untuk berperilaku tidak patuh. Teori ini lebih menekankan pada pengaruh yang mungkin timbul akibat kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan perilakunya. Niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a) *Behavioral belief*, yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) dengan perilaku itu. Dalam hal ini variabel yang berkaitan tentang *behavior believe* yaitu kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak.
- b) *Normative belief*, merupakan keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman, konsultan pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normatif membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Dalam hal ini variabel yang berkaitan tentang *normative beliefs*, yaitu Kualitas pelayanan.
- c) *Control belief*, merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control belief* membangun variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). TPB berspekulasi bahwa persepsi kontrol keperilakuan mempunyai implikasi motivasional terhadap minat berperilaku. Dalam hal ini variabel yang berkaitan dengan *control beliefs*, yaitu sanksi pajak dan insentif pajak.

Hubungan antara kesadaran wajib dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1991), kesadaran dilatar belakangi oleh *normative beliefs*, yaitu dengan adanya motivasi pajak maka individu tersebut sudah mempunyai kesadaran dalam dirinya dimana ia merupakan wajib pajak. Sikap terhadap perilaku yang

dijelaskan dapat menghubungkan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Kemudian wajib pajak yang memiliki pengetahuan yang baik akan berpersepsi bahwa peraturan perpajakan yang berlaku memiliki hal yang positif (*behaviour belief*) yang menimbulkan dampak terhadap kepatuhan perpajakan. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebab, tingginya tingkat pengetahuan perpajakan wajib pajak mengenai tata cara memenuhi kewajiban perpajakan, fungsi, dan peranan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Keterkaitan hubungan antara variable insentif pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak ini diuraikan dalam *Theory Of Planned Behaviour*, Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayarnya tersebut sebagian akan ditanggung pihak pemerintah pusat. Insentif ini nantinya dapat mengharuskan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT, sehingga wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan. *Behavioral beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak terhadap kepatuhan yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, maka individu tersebut sudah memiliki keputusan, bagaimana sanksi yang akan diterima apabila ia melanggar atau membayar pajak tepat pada waktunya. Bagi wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan merasa takut akan membayar yang lebih tinggi dari pajak yang seharusnya dibayar. Berdasarkan hal tersebut maka wajib pajak berupaya untuk menghindari sanksi perpajakan yaitu dengan membayar dan melaporkan pajak tepat waktu.

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak melalui *theory of planned behavior* yaitu kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak, (Hardiningsih, 2011). Hal ini sesuai dengan bahasan dari *theory of planned behavior* terkait niat berperilaku (*normative belief*) dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sudah selayaknya didukung oleh mutu dari pelayanan aparat pajak yang prima dan sebaik mungkin.

Hasil penelitian mengenai kepatuhan pajak menggunakan Teori Perilaku Terencana atau *Theory of Planned Behavior* (TPB) di New Zealand oleh Martha (2013) menunjukkan bahwa norma subjektif dalam bentuk ancaman sosial berpengaruh secara positif terhadap niat kepatuhan pajak, hasil serupa di dapatkan dalam penelitian Wahyuni (2017) di Surabaya yang menunjukkan hasil penelitian bahwa norma subjektif (*subjective norm*) berpengaruh terhadap niat kepatuhan wajib pajak. Tahap seseorang berperilaku dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. *Bheavior* adalah perilaku dari individu yang timbul karena adanya niat untuk berperilaku (Ajzen, 1991). Termotivasi oleh Kesadaran, Pengetahuan, Insentif, Sanksi dan Kualitas Pelayanan maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut maka akan terciptanya kepatuhan pajak.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Fajriyan et al., 2015). Dalam

pajak, aturan yang berlaku yaitu undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak yaitu kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan (Masruroh, 2013). Menurut (Prakoso *et al.*, 2019) kepatuhan seorang wajib pajak dalam melakukan kewajiban membayar pajak menjadi faktor penting bagi sebuah negara dalam menjalankan pembangunan. Kepatuhan secara bebas bisa kita katakan sebagai suatu sikap yang dimiliki seseorang yang dengan kemauannya baik dipaksakan maupun tidak dipaksakan untuk melakukan atau menjalankan suatu peraturan yang berlaku.

Kepatuhan pajak ialah patuhnya seseorang dalam hal ini WP, terhadap regulasi ataupun Undang-Undang (Tiraada, 2013). Menurut (Andinata, 2015), kepatuhan pajak mempunyai dua sudut pengertian yang berbeda. Yang pertama yaitu dari segi sederhana yang keterkaitan WP dalam pemenuhan kewajibannya sesuai regulasi yang berlaku. Kedua adalah segi komprehensif sikap rasa tanggung jawab seorang WP dan kesadaran sebagai warga negara. Wajib pajak tidak akan merasa tertekan oleh adanya sanksi melainkan timbulnya rasa sadar untuk membayar pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 74/ PMK.03/2012 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak Bab II pasal 2, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yakni:

1. Tepat waktu dengan menyampaikan surat pemberitahuan untuk semua jenis pajak.

2. Tidak memiliki tunggakan 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 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dari putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Jadi semakin tinggi tingkat kesadaran, pengetahuan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajibannya. Kepatuhan dalam penelitian ini didefinisikan untuk suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. (Chau & Leung, 2009) menyatakan kepatuhan yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Saputra, 2021). Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting

dalam sistem perpajakan modern, sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kesejahteraan umum (Rahayu, 2017). Meningkatkan kesadaran wajib pajak juga tergantung dari bagaimana cara pemerintah memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran merupakan keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan pajak yang berlaku menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati.

Bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut (Hendri, 2016) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak ialah bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan bagi pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak serta pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak ingin membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak terhadap kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari mempunyai landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Asri (2009) Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

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

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan milik atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahun, (Amin, 2014). Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. (Suryadi, 2006) dalam penelitiannya menyatakan bahwa meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Gardina (2006) menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah.

Jadi dapat disimpulkan, pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Rahayu, 2017). Dengan adanya pengetahuan wajib pajak tentang pajak yang baik akan dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut mampu membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, sehingga akhirnya manfaat membayar pajak dapat dirasakan.

2.1.5 Insentif Pajak

UNCTAD (*United Nations Conference on Trade and Development*) mendefinisikan insentif pajak sebagai segala bentuk insentif yang mengurangi beban pajak perusahaan dengan tujuan untuk mendorong perusahaan-perusahaan tersebut untuk berinvestasi di proyek atau sektor tertentu. Insentif Pajak adalah salah satu instrumen yang sering digunakan oleh negara-negara berkembang untuk menarik investasi ke negaranya termasuk Indonesia, (Nurani, 2022). Indonesia secara garis besar memiliki dua jenis insentif yang ditawarkan kepada investor yaitu *Tax Holiday* yang diatur dalam PMK No. 35 Tahun 2018 mengenai Pemberian Fasilitas Pengurangan Pajak Penghasilan Badan dan *Tax Allowance* yang diatur dalam PP No. 9 Tahun 2016 tentang Perubahan PP No. 18 Tahun 2015 tentang Fasilitas. Pajak Penghasilan Untuk Penanaman Modal Di Bidang-Bidang Usaha Tertentu atau Di Daerah-

Daerah Tertentu. *Tax Holiday* yang ditawarkan berupa pengurangan PPh badan hingga 100% untuk waktu tertentu bagi investor yang menanamkan modalnya dalam jumlah tertentu pada industri pionir sedangkan *Tax Allowance* berupa pemberian fasilitas PPh bagi investor yang menanamkan modalnya pada bidang usaha tertentu dan/atau daerah tertentu. Kedua insentif pajak ini diharapkan menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia yang merupakan salah satu *emerging country*. Hubungan antara insentif pajak dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan *Planned Behaviour Theory* (Ajzen, 1985).

Insentif pajak yang diberikan pemerintah ini termasuk pada faktor eksternal dari Wajib Pajak. Faktor Insentif pajak yang dimanfaatkan oleh Wajib Pajak dapat meringankan pembayaran pajaknya karena pajak yang seharusnya dibayar akan ditanggung pemerintah. Insentif hanya mewajibkan Wajib Pajak untuk melaporkan SPT saja, berarti Wajib Pajak patuh memenuhi ketentuan perpajakan. Insentif pajak dapat didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan investasi dengan memberikan kemudahan yang terukur oleh pemerintah terhadap sektor swasta dalam rangka menarik investasi baru maupun mempertahankan investasi yang telah ada. Beberapa negara berkembang memberikan penawaran insentif pajak yang bertujuan akan meningkatkan kegiatan investasi atau penanaman modal. Insentif tersebut sebagian besar ditujukan untuk menarik investasi asing dalam bentuk aktivitas produksi dan bukan investasi dalam bentuk aset keuangan. Definisi insentif pajak dalam buku "*Tax Incentives*" oleh Cotrut dan Munyadi (2018) adalah "*Tax incentives can be defined in terms of their effect on reducing the effective*

tax burden for a specific project". Yang artinya insentif pajak dapat didefinisikan dalam hal pengaruhnya terhadap pengurangan beban pajak efektif untuk proyek tertentu.

Pemberian insentif pajak akan bermanfaat apabila faktor–factor selain pajak juga mendukung untuk berinvestasi, seperti adanya tenaga kerja, ketersediaan bahan baku, energi dan biaya modal. Easson dan Zolt menjelaskan bahwa insentif pajak akan bermanfaat dan menguntungkan bagi negara yang menerapkannya apabila dengan adanya insentif pajak tersebut, terdapat keputusan investasi yang dibuat akibat adanya insentif tersebut dan tidak akan terjadi investasi apabila tidak ada insentif pajak yang diberikan. Penelitian (Ferry & Sri, 2020) menjelaskan bahwa insentif pajak dapat memberikan pengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak dimana realisasi pemungutan pajak akan mengalami peningkatan sehingga target pajak dapat terlampaui. Apabila pemerintah memberikan insentif pajak, maka diharapkan kepatuhan wajib pajak juga dapat menjadi lebih beranjak positif.

2.1.6 Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan alat kontrol dan mencegah supaya WP tidak melakukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan pajak (Sapriadi, 2013). Pemerintah menerapkan sanksi sebagai alat untuk mengendalikan wajib pajak agar patuh terhadap peraturan dan memiliki keinginan untuk membayar pajak secara sukarela (Lubis, 2017). Perlunya ketegasan sanksi pajak dilaksanakan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak, namun rendahnya persepsi wajib pajak tentang pelaksanaan sanksi perpajakan, mengakibatkan kelalaian WP yang cenderung dapat mengabaikan

kewajiban perpajakannya. Menurut Antari (2014) Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dirinya. Contoh pelanggaran yang banyak dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

Sebagian besar kasus di Indonesia wajib pajak ingin membayar pajak dengan mengecilkan besaran pajak terutang, maka dari itu wajib pajak tersebut melakukan kecurangan dengan dibantu oleh oknum pegawai pajak. Sanksi pajak harus diperketat peraturannya, agar wajib pajak akan merasa takut jika tidak membayar pajak dan akan melakukan perhitungan pajak sesuai dengan penghasilan yang diperoleh. Sanksi perpajakan dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Otoritas pajak harus konsisten dalam menerapkan sanksi bagi yang melanggar ketentuan membayar pajak, dengan demikian diharapkan penerimaan pajak meningkat.

Sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019). Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Semakin berat sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak mematuhi ketentuan perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi semua ketentuan yang berlaku dalam perpajakan. Sanksi

perpajakan dapat menjadi pengendali wajib pajak dalam membayar pajak kemudian dapat mengurangi keinginan wajib pajak untuk tidak melaporkan SPT pajaknya, semakin tegas sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan maka akan semakin banyak wajib pajak yang taat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Indikator sanksi perpajakan yaitu sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi, sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan seharusnya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera (Soemitro, 2010).

2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus

Pelayanan merupakan cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Suryanti & Sari, 2018). Tujuan pelayanan pajak adalah memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Kusuma, 2016). Direktorat jendral pajak sudah menempuh berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak salah satu caranya adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Lubis, 2017). Kualitas pelayanan ialah perbandingan antara pelayanan riil yang diterima oleh wajib

pajak dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak (Parasuraman, 1988).

Parasuraman (1988) menjelaskan bahwa untuk melihat tingkat kualitas layanan dapat digunakan instrumen kualitas layanan yang disebut *total quality service parameters*. Berikut lima dimensi (parameter) dalam *instrumen total quality service*, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu seberapa lengkap dan kualitas sarana dan prasarana fisik yang digunakan untuk mendukung pelayanan, baik berupa peralatan, perlengkapan, gedung, teknologi, dan fasilitas fisik lain yang dimiliki oleh instansi untuk menciptakan kualitas dan kenyamanan pelayanan untuk pelanggan ketika memperoleh atau membutuhkan pelayanan (Parasuraman dkk., 2013; Lewis dan Smith, 1994).
2. *Reliability*, yaitu kehandalan atau kemampuan pegawai yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, mampu memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, dan kemampuan pegawai dalam mengarahkan dan memberikan arahan. Sunyoto (2004) menyatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam organisasi dapat ditunjukkan yaitu dengan kemampuan pegawai dalam menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir.
3. *Responsiveness*, yaitu sikap tanggap para pegawai yang memberikan pelayanan terhadap keinginan atau kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan (Tjiptono, 2017). Tanggap juga dapat diartikan

bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan responsif terhadap hal-hal yang berhubungan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

4. *Assurance*, yaitu jaminan dan kepastian kualitas layanan berupa kemauan pegawai dalam penguasaan pekerjaan dan jaminan ketepatan layanan dari kesalahan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan tingkat pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga memunculkan rasa kepercayaan pelanggan yang dilayani. Parasuraman (1988) merinci assurance menjadi: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. *Empathy*, yaitu sikap empati atau perhatian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan. *Empathy* ditunjukkan dengan usaha pegawai pemberi pelayanan dalam mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual (Hadi & Mahmudah, 2018). Empati sebagai bentuk perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian, dan keterlibatan dalam mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan. Empati membutuhkan adanya saling mengerti satu sama lain antara karyawan atau yang melayani dan yang dilayani sehingga tercipta hubungan yang balance.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Peneliti akan membandingkan penelitian-penelitian terdahulu guna melengkapi yang akan menjadi sumber rujukan bagi peneliti.

- 1) Siregar (2023), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Insentif Pajak, Dan Pemahaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”.

Tujuan penelitian untuk mengetahui adanya pengetahuan dan pemahaman perpajakan, insentif pajak, serta sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Cibitung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode analisis regresi berganda. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui angket (kuesioner). Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, insentif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan perbedaannya yaitu jumlah sampel dan populasi.

- 2) Stefany (2023), “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen pada penelitian tersebut adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian tersebut adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kantor KPP Pratama Kendari. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Instrumen Penelitian, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian tersebut adalah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka yang terdaftar di KPP Pratama Kendari. Sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka yang terdaftar di KPP Pratama Kendari. Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak pada

variabel bebas, menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak pada variabel terikat dan menggunakan teknik uji instrument, uji asumsi klasik pada teknik analisis data.

- 3) Indrayani (2022) "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan perbedaannya yaitu terdapat variabel sosialisasi perpajakan di penelitian sebelumnya.
- 4) Saputra (2021) "Pengaruh Insentif Pajak, *Sunset Policy* dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak". Variable independent pada penelitian tersebut adalah Insentif Pajak, *Sunset Policy* dan Kesadaran Wajib Pajak, sedangkan variable dependent dalam penelitian tersebut adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif dan Uji Asumsi Klasik. Hasil penelitian tersebut adalah Insentif Pajak, *Sunset Policy* dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara simultan dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan dari

penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel insentif pajak dan kesadaran pada variabel bebas, menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak pada variabel terikat dan menggunakan teknik uji asumsi klasik pada teknik analisis data. Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian, jumlah populasi, jumlah sampel.

- 5) Mulyati & Ismanto (2021), dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Pegawai Kemendikbud”. Penelitian ini ditunjukan untuk mengetahui pengaruh penerapan *E-Filing*, pengetahuan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Pegawai Kemendikbud unit bisnis dan pariwisata P4TK (Pusat Pengembangan, Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan). Teknik analisis yang digunakan melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis jalur. Hasil penelitian menunjukan variable Penerapan *E-Filing*, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak signifikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan perbedaannya yaitu terdapat *variabel* penerapan *E-Filing* di penelitian sebelumnya.
- 6) Abdulhamid (2021), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Dan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Pemilik Umkm Di Kabupaten Malang)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan efek pengetahuan pajak, sanksi pajak dan insentif pajak atas kepatuhan wajib pajak dengan studi kasus pada pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di kabupaten Malang. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Insentif Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, jumlah populasi dan jumlah sampel.

- 7) Denny (2020), dengan judul “Pengaruh Insentif Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Masa Pandemi”. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan efek insentif pajak dan kualitas layanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama pandemi. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah insentif pajak dan kualitas jasa pajak. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dan sampel dipilih dengan metode *accidental sampling* dengan kriteria sebagai berikut: Wajib Pajak Perorangan dan UKM, Wajib Pajak memiliki NPWP dan Wajib Pajak yang berdomisili di Kota Surabaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif pajak dan kualitas layanan pajak memiliki efek signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan variabel insentif pajak dan kualitas pelayanan sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penelitian, jumlah populasi dan jumlah sampel.

- 8) Widyasari (2020), “Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini ditunjukan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian menyatakan bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak serta sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan perbedaannya yaitu terdapat *variabel* tarif pajak di penelitian sebelumnya.
- 9) Dessy (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak’. Penelitian ini ditunjukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang yang berada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Teknik pengambilan sampel dengan metode *incidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib. Sedangkan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier berganda sedangkan perbedaannya yaitu terdapat *variabel* tarif pajak di penelitian sebelumnya.
- 10) Adawiyah (2020) Meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sikap Wajib Pajak dan E- filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tegal”. Variable independent pada penelitian tersebut

adalah Kualitas Pelayanan, Sikap Wajib Pajak dan E- filling, sedangkan variable dependent dalam penelitian tersebut adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tegal. Teknik analisis data yang digunakan adalah Teknik analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian tersebut adalah Kualitas Pelayanan dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tegal. Sedangkan E-filling berpengaruh negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Tegal. Persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan pada variabel bebas, menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak pada variabel terikat dan menggunakan teknik uji asumsi klasik pada teknik analisis data.

