

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, mendefinisikan pajak sebagai 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. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa salah satu sumber dana bagi pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan berasal dari pajak, sehingga pajak memiliki nilai yang sangat penting untuk pembangunan sebuah negara. Pajak sebagai sumber pendapatan dan penerimaan negara harus dikelola dengan baik dan terus ditingkatkan, karena masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui serta paham akan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Pajak memiliki fungsi yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara, khususnya dalam pembangunan ekonomi. Fungsi pajak dalam pembangunan ekonomi negara yaitu berfungsi sebagai anggaran, berfungsi mengatur, dan berfungsi sebagai redistribusi pendapatan. Di dalam fungsi anggaran, pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara baik yang bersifat rutin maupun tidak rutin. Di masa pandemi ini, pajak digunakan untuk membiayai kepentingan masyarakat seperti pengadaan alat-alat kesehatan,

pengadaan vaksin, dan perawatan untuk pasien *Covid-19*. Dalam fungsi mengatur, pemerintah menggunakan pajak sebagai alat untuk mencapai tujuan, dimana pemerintah memberikan kemudahan dalam mengimpor alat-alat kesehatan seperti masker, obat-obatan, dan tabung oksigen. Pajak sebagai redistribusi pendapatan yaitu pajak yang dibayarkan oleh masyarakat berpenghasilan tinggi yang kemudian akan dikembalikan lagi kepada masyarakat berpenghasilan rendah dalam berbagai macam bentuk seperti KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan bantuan sosial lainnya. Salah satu masalah perpajakan di Indonesia yang masih terjadi adalah rendahnya tingkat kepatuhan. Direktorat Jenderal Pajak terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Belan dkk (2019) salah satu solusi untuk meningkatkan kepatuhan adalah dengan melakukan pengawasan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan wajib pajak di Indonesia khususnya dalam hal ini adalah kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat masih menunjukkan adanya penurunan persentase kepatuhan wajib pajak yang aktif membayar pajak dan melaporkan pajaknya dari tahun ke tahun.

**Tabel 1.1**  
**Persentase Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif Di KPP**  
**Pratama Denpasar Barat**

No	Tahun	WP OP Terdaftar	WP OP Aktif	WP OP Non Efektif	Persentase WP OP Aktif
1	2018	117.138	85.159	31.979	72%
2	2019	118.829	78.428	40.401	66%
3	2020	139.402	54.407	84.995	39%
4	2021	140.165	54.291	85.874	38%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat

Berdasarkan data pada tabel 1.1 telah terjadi penurunan jumlah wajib pajak yang aktif secara ekstrim. Jika jumlah wajib pajak orang pribadi yang aktif selalu mengalami penurunan, maka jumlah penerimaan pajak yang diterima tidak akan maksimal. Fenomena ini sangat menarik untuk diteliti, mengingat bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak. Terdapat banyak faktor yang membuat jumlah wajib pajak yang aktif dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya menurun, yaitu pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-filing*.

Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, karena semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak. Pengertian kepatuhan pajak menurut James (2004) yaitu wajib pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Ketidakepatuhan secara bersamaan akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak.

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Jatmiko (2006) (dalam Arum, 2012:19) pelayanan merupakan cara melayani dalam hal membantu, mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sedangkan fiskus adalah seorang petugas pajak. Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara seorang petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Jika seorang fiskus memberikan pelayanan yang

baik dan mampu memberikan segala informasi perpajakan serta membantu wajib pajak tersebut memenuhi kewajiban perpajakannya, maka hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Tulenan dkk (2017), Sari (2017), Cahyani dkk (2021), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Izzati dan Meiranto (2017), Wiryadana dan Merkusiwati (2018) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak selain pelayanan fiskus. Penegakan hukum dalam perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan adalah sebuah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan adalah sebuah hukuman yang digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana. Sanksi pajak merupakan faktor eksternal yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap pajak. Semakin tegas sanksi perpajakan, maka wajib pajak akan enggan melakukan pelanggaran karena akan merasa dirugikan jika wajib pajak mendapatkan sanksi pajak tersebut, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Penelitian yang dilakukan Tulenan dkk (2017), Izzati dan Meiranto (2017) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih banyak wajib pajak yang belum sadar dan peduli untuk membayar pajak dan juga sanksi pajak yang dikenakan

kepada wajib pajak masih rendah sehingga wajib pajak tidak terlalu patuh dengan kewajibannya untuk membayar pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Solekhah dan Supriono (2018), Agustini dan Widhiyani (2019), Cahyani dkk (2021), Wiryadana dan Merkusiwati (2018), Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Wurianti dkk (2015:6) sosialisasi adalah suatu proses belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berpikir, merasakan dan bertindak dimana semua itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Melalui sosialisasi pajak yang dilakukan secara intensif dapat meningkatkan pengetahuan calon wajib pajak dan meningkatkan kesadaran wajib pajak mengenai semua hal yang berkaitan dengan perpajakan. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya karena kurangnya pengetahuan dan wawasan perpajakan, serta tidak memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik. Jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami tentang perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat. Penelitian yang dilakukan Agustini dan Widhiyani (2019) menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan semakin sering kegiatan sosialisasi perpajakan dilakukan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Siahaan dan Halimatusyadiah (2018)

menemukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Nasution (2006:7) kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dapat ditingkatkan dengan cara melakukan sosialisasi kepada wajib pajak atau calon wajib pajak mengenai pengetahuan tentang pajak dan bagaimana tata cara dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan Tulenan dkk (2017), Cahyani dkk (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Solekhah dan Supriono (2018) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Rahayu (2016:132) *e-filing* merupakan suatu cara pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan sistem *online* dan *real time*, dimana pelaporan ini dapat dilakukan melalui ASP (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang menerima pelaporan. Penerapan sistem *e-filing* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* dan *real time* yang diterapkan oleh DJP. Menurut Rahayu (2016:132) berdasarkan sumber yang diperoleh dari situs [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) penerapan sistem *e-filing* memiliki beberapa keuntungan bagi wajib pajak melalui situs DJP yaitu penyampaian SPT lebih cepat karena

dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja yaitu dapat diakses 24 jam dan tidak dipungut biaya untuk mengakses situs DJP. Tujuan dari penerapan *e-filing* yaitu untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan mempersingkat waktu wajib pajak, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal pelaporan pajak. Penelitian yang dilakukan Solekhah dan Supriono (2018), Arifin dan Syafii (2019) menemukan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan Pradnyana dan Prena (2019), Agustini dan Widhiyani (2019), De Joman dkk (2020), Wiryadana dan Merkusiwati (2018) menemukan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin meneliti **“Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat”**.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat?

4. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat?
5. Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan permasalahan, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bukti empiris atas hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
4. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.
5. Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga dan pihak yang terkait.



## 1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan maupun wawasan ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.
- b. Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam penelitian sejenis yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi KPP Pratama Denpasar Barat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.

### b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah kesadaran, pengetahuan, mentaati peraturan dan program yang telah disediakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

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

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang berlaku. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku seorang individu (Wiryadana dan Merkusiwati, 2018). Kepatuhan dalam pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Widi Widodo, 2010).

Kepatuhan sebagai pondasi sistem *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Menurut Ismawan (2001) elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif
4. Penetapan *law enforcement* secara tegas dan adil

Kepatuhan memiliki peran penting dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia yang menerapkan sistem *self assessment*, dengan tingkat kepatuhan yang tinggi berarti wajib pajak dengan sukarela membayar pajaknya, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak. Sistem *self assessment* adalah suatu sistem dimana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak bertugas untuk mengawasi melalui prosedur pemeriksaan.

### **2.1.2 Pengertian Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang No. 28 tentang KUP Tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “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.” Rusyadi (2009) mengatakan pajak merupakan sumber pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah. Mardiasmo (2016:3) mendefinisikan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat balas jasa (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara.

Ciri-ciri yang melekat dari beberapa pengertian pajak diatas adalah:

1. Pajak dipungut berdasarkan/dengan kekuatan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual atau pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah daerah atau pemerintah pusat.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah baik rutin atau untuk pembangunan.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan lain yang non budgeter, yaitu untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial.

### **2.1.3 Wajib Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang merupakan perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 pasal 1 ayat 2 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. **Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP)**

Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas PTKP dan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.

## 2. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau kelompok yang bergabung dan bekerjasama dalam bentuk modal yang diwajibkan untuk terlibat dalam ketentuan perpajakan terlepas mereka melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, firma, cv, dan sudah memiliki NPWP.

### 2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasution (2017:210) kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh terhadap ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Menurut Widi Widodo (2010) terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan Formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakannya sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

### 2.1.5 Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko, 2006 (dalam Arum, 2012:19) pelayanan merupakan cara melayani dalam hal membantu, mengurus atau menyiapkan segala

kebutuhan yang diperlukan seseorang. Sedangkan fiskus adalah seorang petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara seorang petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Pelayanan fiskus yang baik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Seorang fiskus memiliki tanggung jawab untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak akan pentingnya membayar pajak dan melaporkan SPT. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan di bidang perpajakan. Upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi agar dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Siahaan, 2018). Pelayanan petugas pajak yang jujur, kooperatif, menegakkan aturan perpajakan, tidak mempersulit dan tidak mengecewakan wajib pajak diharapkan mampu mengatasi masalah kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang sebenarnya diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Jika wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan petugas pajak mampu memberikan informasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak, serta membantu wajib pajak tersebut untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

### 2.1.6 Sanksi Perpajakan

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Definisi sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2016:62) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang yang sudah ditetapkan tidak dilanggar. Sanksi perpajakan sangat penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan sistem *self assessment* dalam rangka pemungutan pajak. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan peraturan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Saragih, 2013).

Dalam Undang-Undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

### 2.1.7 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah langkah yang dilakukan oleh DJP untuk menyebarluaskan pemahaman dan pembinaan terkait dengan perpajakan (Hartana dan Merkusiwati, 2018). Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang

dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan tentang perpajakan kepada wajib pajak atau calon wajib pajak, agar mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan sesuai dengan metode-metode yang tepat (Rohmawati, 2013). Diiringi dengan pembaharuan sistem pelaporan SPT secara online sejak tahun 2014 yaitu *e-filing*, Dirjen Pajak senantiasa berusaha keras memberikan informasi tersebut melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti oleh wajib pajak secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang baik dan efisien, maka akan meningkatkan pengetahuan bagi wajib pajak. Semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diterima, maka secara perlahan dapat menambah tingkat kesadaran wajib pajak untuk lebih patuh akan hak dan kewajiban perpajakannya (Siahaan, 2018). Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

1. Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *Early Tax Education*, *Tax Goes To School/Campus*, dan perlombaan perpajakan.

2. Sosialisasi Tidak Langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Contoh sosialisasi tidak langsung antara lain melalui media elektronik dan cetak.



### 2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Nasution, 2006:7). Soemarso (1998) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab dari banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (1980) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak mengenai fungsi pajak dan kesungguhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan membayar pajak (Siahaan, 2018). Selain itu, kesadaran wajib pajak dapat meningkat dengan pengetahuan tentang perpajakan yang memadai. Pengetahuan akan berbagai kemudahan dalam menjalankan kewajibannya, prosedur yang harus dilakukan dan konsekuensi yang akan diperoleh jika lalai, menjadi pemicu kesadaran wajib pajak itu sendiri. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

### 2.1.9 Penerapan *E-Filing*

*E-filing* merupakan bagian dari reformasi administrasi perpajakan yang bertujuan membantu wajib pajak dalam pembuatan dan pelaporan SPT kepada DJP. Menurut Peraturan DJP Nomor PER-1/PJ/2014, *e-filing* merupakan suatu cara pelaporan SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) dengan sistem *online* dan *real time*, dimana pelaporan ini dapat dilakukan melalui ASP (*Application Service Provider*) yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang menerima pelaporan. *Online* berarti bahwa wajib pajak dapat melaporkan pajak melalui *hardware* (perangkat keras) yang sudah terhubung dengan jaringan internet yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sedangkan *real time* berarti bahwa bukti penerimaan elektronik dari Direktorat Jenderal Pajak dapat diperoleh saat itu juga apabila data-data dalam SPT (Surat Pemberitahuan) sudah diisi dengan lengkap dan benar. *E-filing* adalah aplikasi terbaru dari DJP yang mulai beroperasi secara resmi pada tahun 2014.

*E-filing* bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam melaporkan SPT dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pelaporan dengan menggunakan *e-filing* dapat mempersingkat waktu untuk mempersiapkan, memproses, dan melaporkan SPT ke Kantor Pelayanan Pajak. Dengan adanya *e-filing* juga secara garis besar sangat menguntungkan wajib pajak antara lain memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya yang lebih murah dibandingkan secara manual dan dengan proses lebih cepat karena wajib pajak merekam sendiri SPTnya sehingga bisa lebih akurat, efektif, dan efisien. Diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan mampu

memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan Solekhah dan Supriono (2018) menguji Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini yaitu penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Solekhah dan Supriono (2018) adalah penerapan sistem *e-filing*, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Arifin dan Syafi (2019) menguji Penerapan *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, *e-billing* dan pemeriksaan pajak. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Arifin dan Syafi (2019) adalah penerapan *e-filing*, *e-billing* dan pemeriksaan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Tulenan dkk (2017) menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Bitung. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian Tulenan dkk (2017) adalah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Pradnyana dan Prena (2019) menguji Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah penerapan sistem *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Pradnyana dan Prena (2019) adalah penerapan sistem *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Agustini dan Widhiyani (2019) menguji Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Agustini dan Widhiyani (2019)

adalah penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Sari dan Fidiana (2017) menguji pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Sari dan Fidiana (2017) adalah *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan De Joman dkk (2020) menguji Pengaruh Biaya Kepatuhan, Pemeriksaan Pajak dan Penerapan E-SPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada KPP Pratama Denpasar Barat. Analisis data yang digunakan analisis regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah biaya kepatuhan, pemeriksaan pajak dan penerapan E-SPT. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian De Joman dkk (2020) adalah biaya kepatuhan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pemeriksaan pajak dan penerapan e-SPT berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Izzati dan Meiranto (2017) menguji Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Variabel bebas dari

penelitian ini adalah sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Izzati dan Meiranto (2017) adalah sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman pajak, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Cahyani dkk (2021) menguji Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Cahyani dkk (2021) adalah sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Wiryadana dan Merkusiwati (2018) menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak dan *E-Filing* Pada Kepatuhan WP OP Non PNS. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak dan *e-filing*. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Ida Bagus Komang Wiryadana dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati (2018) adalah kualitas

pelayanan, sanksi pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) menguji Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Siahaan dan Halimatusyadiah (2018) adalah kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

