

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan salah satu bentuk pendapatan negara yang menyumbang persentase terbesar. Pajak bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan menunjang pembangunan negara melalui perbaikan serta peningkatan sarana publik. Pajak stabil dalam penerimaan dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai negara dan telah terwujudnya kepatuhan wajib pajak dengan baik. Meningkatkan penerimaan pajak dengan usaha yang dilakukan pemerintah yang merupakan tugas Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Negara Indonesia menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2018:9).

Indonesia adalah negara berkembang yang membutuhkan dana besar untuk membiayai segala kebutuhan dan pelaksanaan pembangunan. Peranan pajak sangat penting karena sumber penerimaan utama bagi negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak, hal ini dapat terwujud apabila kepatuhan wajib pajak meningkat (Fitria & Mildawati, 2019). Salah satu permasalahan yang menghambat pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan sikap seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan menurut Peraturan Menteri Keuangan (74/PMK.03/2021) pasal 2 untuk dapat ditetapkan sebagai

wajib pajak dengan kriteria tertentu wajib pajak harus memenuhi persyaratan yaitu tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak, tidak mempunyai tunggakan pajak, laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah, tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Pratama Gianyar Tahun 2018-2022

No	Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Aktif	SPT Yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1	2018	170.142	79.904	62.884	78,70%
2	2019	183.563	87.478	71.187	81,38%
3	2020	287.205	95.253	69.851	73,33%
4	2021	296.642	100.743	87.407	86,76%
5	2022	312.533	110.591	83.913	75,88%

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi pada tingkat kepatuhan pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar, terlihat pada Tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar sejumlah 78,70%, selanjutnya terjadi kenaikan pada Tahun 2019 menjadi 81,38%. Tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar menurun menjadi 73,33% namun pada Tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar kembali mengalami peningkatan menjadi 86,76%, selanjutnya terjadi penurunan kembali pada Tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar menjadi 75,88%.

Penerapan *e-filing* merupakan cara paling mudah dan cepat untuk mengirimkan SPT pajak ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Menurut Saitri (2022) penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sani, dkk (2022) menyebutkan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Belawan.

Tingkat Pemahaman Wajib Pajak merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Menurut Dewi (2023) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wati (2022) menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Tingkat Kesadaran Wajib Pajak adalah wajib pajak yang berkemauan tanpa paksaan membayar kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar dan sukarela. Menurut Anastasia, dkk (2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saitri (2022) menyebutkan kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati atau dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Yanti (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan yang penerapannya dilakukan secara tegas kepada wajib pajak diharapkan dapat mengakibatkan wajib pajak tersebut untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indrayani, dkk (2022) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Kualitas pelayanan merupakan salah faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak di bidang perpajakan misalnya kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Menurut Lestari (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2023) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Penelitian Yanti (2022) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 1.2
Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Pratama Gianyar Tahun 2018-2022

No	Tahun Pajak	SPT Yang Masuk	SPT Via <i>E-Filling</i>	SPT Via Manual
1	2018	62.884	58.096	12.657
2	2019	71.187	60.025	10.608
3	2020	69.851	63.234	11.371
4	2021	87.407	70.812	9.385
5	2022	83.913	64.940	6.959

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2024)

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar pada tahun 2018-2022. Pada tahun 2018 SPT via *e-filling* sejumlah 58.096 dan SPT via manual sejumlah 12.657, pada tahun 2019 terjadi kenaikan SPT via *e-filling* sejumlah 60.025 dan penurunan SPT via manual sejumlah 10.608, pada tahun 2020 terjadi kenaikan SPT via *e-filling* sejumlah 63.234 dan kenaikan SPT via manual sejumlah 11.371, pada tahun 2021 terjadi kenaikan SPT via *e-filling* sejumlah 70.812 dan penurunan SPT via manual sejumlah 9.385 serta pada tahun 2022 terjadi penurunan SPT via *e-filling* sejumlah 64.940 dan penurunan SPT via manual sejumlah 6.959.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Berdasarkan uraian dan paparan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah **“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 2) Apakah tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 3) Apakah tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?
- 5) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar?

UNMAS DENPASAR

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

- 1) Manfaat Teoritis
 - a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan masalah perpajakan.
 - b) Diharapkan agar peneliti ini mampu memberikan kontribusi dalam hal menambah dan memberikan pemahaman mengenai masalah perpajakan.

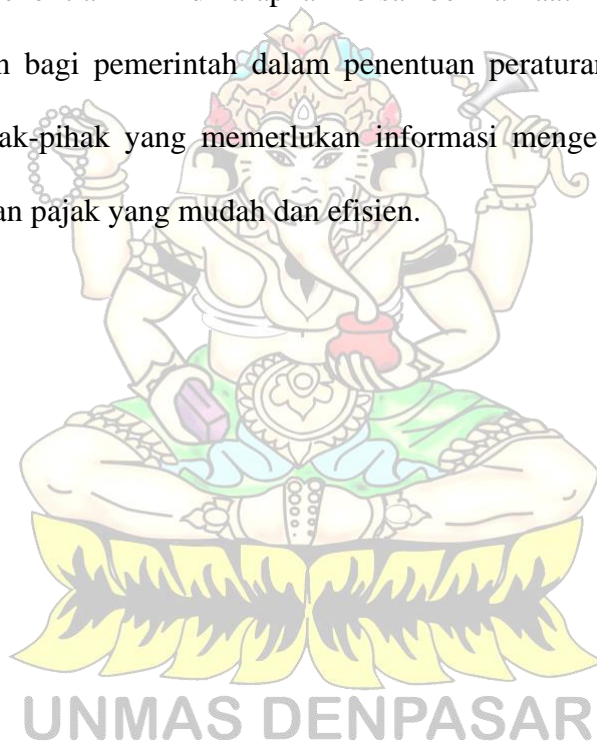
2) Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana pembelajaran untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang lebih mengenai tata cara pelaporan perpajakan serta dapat mengaplikasikan secara langsung teori yang telah didapat di bangku kuliah.

b) Bagi KPP Pratama Gianyar

Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan menjadi masukan bagi pemerintah dalam penentuan peraturan perpajakan dan pihak-pihak yang memerlukan informasi mengenai tata cara pelaporan pajak yang mudah dan efisien.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) kepatuhan berasal dari kata patuh, putih artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai kebijakan, aturan, ketentuan dan didalam undang-undang yang berlaku, sedangkan kepatuhan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologis yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu.

Menurut Lunenburg (2012) teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Sedangkan menurut H.C Kelman dalam Anggreni dan Kiswaran (2011) *compliance* diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Menurut Tyler dalam Saleh (2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh

pada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti patuh pada hukum dianggap suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through*) berarti patuh pada peraturan karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte karena otoritas penyusun hukum yang memiliki hak untuk mendikte perilaku. Efektivitas peraturan dalam suatu sistem organisasi juga tidak terlepas dari faktor ketaatan atau kepatuhan dari tiap anggota organisasi terhadap aturan yang ada. Kelman membedakan kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan ada tiga jenis, yaitu:

- 1) Ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena ia takut terkena sanksi.
- 2) Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak.
- 3) Ketaatan yang bersifat *internalization*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena benar-benar ia merasa bahwa aturan tersebut materi dan spiritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

Peraturan berjalan kurang efektif bila derajat ketaatannya hanya berkisar *compliance* atau *identification* saja. Sebaliknya, bila derajat kepatuhannya mencapai *internalisation*, berarti kualitas efektifitas peraturan tersebut sudah sangat tinggi, sehingga sistem berjalan sesuai dengan aturan yang ada tanpa menekankan fungsi kontrol yang ketat.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assessment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Marsdiasmo (2018:60) wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- 5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- 6) Jika diperiksa wajib:
 - a) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib atau objek yang terutang pajak.

- b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
- 7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak wajib pajak menurut Marsdiasmo (2018:60) yaitu:

- a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
- b) Menerima tanda bukti pemasukan SPT.
- c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan.
- d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- k) Mengajukan keberatan dan banding.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan diatas, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi segala kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP, melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP, menghitung dan membayar sendiri pajak terutang, mengisi dengan benar SPT dan menyelenggarakan pembukuan serta melaksanakan seluruh hak perpajakan seperti, mengajukan surat keberatan, menerima tanda bukti pemasukan SPT, melakukan pembetulan SPT, mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT, mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak, meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak, mengajukan permohonan penghapusan pengurangan sanksi, memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya, menerima bukti pemotongan atau pemungutan pajak dan mengajukan keberatan dan banding. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain:

1) Sanksi Pajak

Kejahatan yang dilakukan dalam bidang perpajakan tidak secara langsung mempunyai dampak pada masyarakat, tetapi hanya merugikan keuangan negara. Seringkali penerapan sanksi administrasi secara tetap, cepat dan tegas, memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepatuhan wajib pajak.

2) Kesadaran Pajak

Orang yang mempunyai kesadaran pajak (*tax consciousness*) yang besar akan lebih patuh dalam membayar pajak dan memenuhi kewajiban-kewajiban pajak. Maka oleh sebab itu, disamping adanya sanksi baik

sanksi administratif maupun sanksi pidana sangat bermanfaat diadakannya penyuluhan yang efektif kepada masyarakat melalui berbagai media.

- 3) Syarat Menjadi Wajib Pajak Patuh
 - a) Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan) dalam 2 tahun terakhir.
 - b) Penyampaian SPT masa yang tidak terlambat lebih dari 3 tahun dan tidak dibayar untuk 2 tahun terakhir.
 - c) SPT masa lalu disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT masa depan pajak berikutnya.
- 4) Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
 - a) Tidak termasuk pajak yang dikenakan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 pajak masa lalu.
 - b) Sudah disetujui izin untuk mengangsur atau mengembalikan pembayaran pajaknya.
- 5) Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak hukum di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- 6) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan anggaran yang wajar tanpa pengecualian atau dengan seluruh anggaran yang tidak perlu untuk mendapatkan laba fiskal laporan audit harus, komersial dan keuangan, laporan bentuk panjang.

2.1.3 Penerapan *E-Filling*

E-Filling adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan atau Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Sedangkan aplikasi e-SPT atau disebut dengan Elektronik SPT adalah aplikasi yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk digunakan oleh wajib pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT (www.pajak.go.id).

Untuk menjawab dan menyikapi meningkatnya kebutuhan komunitas wajib pajak yang tersebar di seluruh Indonesia akan tingkat pelayanan yang harus semakin baik, membengkaknya biaya pemrosesan laporan pajak dan keinginan untuk mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas, berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Pajak Nomor Surat Keputusan No. 88 mengenai pelaporan SPT secara elektronik pada bulan Mei 2004. Tujuan utama layanan pelaporan pajak secara *e-filling* ini adalah:

- 1) Membantu para wajib pajak untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara elektronik kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak orang pribadi dapat melakukannya dari rumah atau dari tempatnya bekerja atau usahanya. Hal ini akan dapat membantu memangkas biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses dan melaporkan SPT ke Kantor Pajak secara benar dan tepat waktu.
- 2) Dengan cepat dan mudahnya pelaporan pajak ini berarti juga akan memberikan dukungan kepada Kantor Pajak dalam hal percepatan penerimaan laporan SPT dan perampingan kegiatan administrasi, pendataan (juga akurasi data), distribusi dan pengarsipan laporan SPT.

- 3) Saat ini tercatat lebih dari 10 juta wajib pajak di Indonesia, dengan cara pelaporan yang manual tidak mungkin akan dapat ditingkatkan pelayanan terhadap para WP tersebut. Maka dengan *e-filling* dimana sistem pelaporan menjadi mudah dan cepat, diharapkan jumlah wajib pajak dapat meningkat lagi dan penerimaan negara tercapai.

Wajib pajak yang menggunakan sistem *e-filling* ini mendapatkan perlindungan hukum. Direktorat jenderal pajak dapat memberikan jaminan kepada wajib pajak atas keamanan, kerahasiaan dan keasliannya. Tanda tangan digital yang dibubuhkan dalam SPT elektronik merupakan proses penyisipan status subjek hukum pada informasi, bahwa pengirim informasi adalah subjek hukum yang benar. Dasar hukum mengenai *e-filling* ini antara lain:

- 1) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-26/PJ/2012 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Tahunan;
- 2) Peraturan Direktorat Jenderal Pajak No. PER-1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi yang menggunakan formulir 1770 S atau 1770 SS secara *e-filling* melalui website direktorat jenderal pajak (www.pajak.go.id).

Kelebihan *e-filling* menurut www.pajak.go.id antara lain:

- 1) Penyampaian SPT dapat dilakukan secara cepat, aman dan kapan saja.
- 2) Murah, tidak dikenakan biaya pada saat pelaporan SPT.
- 3) Penghitungan dilakukan secara tepat karena menggunakan sistem komputer.
- 4) Kemudahan dalam mengisi SPT karena pengisian SPT dalam bentuk *wizard*.
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak selalu lengkap karena ada validasi pengisian SPT.

- 6) Ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaa kertas.
- 7) Dokumen pelengkap (Fotocopy Formulir 1721 A1/A2 atau bukti potong PPh, SSP Lembar ke-3 PPh Pasal 29, Surat Kuasa Khusus, Perhitungan PPh terutang bagi Wajib Pajak Kawin Pisah Harta dan/atau mempunyai NPWP Sendiri, fotocopy bukti pembayaran zakat) tidak perlu dikirim lagi kecuali diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak melalui *Account Representative (AR)*.

2.1.4 Tingkat Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan berusaha untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya supaya dapat terhindar dari sanksi perpajakan yang sesuai dengan undang-undang perpajakan. Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kustiyah (2015) membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak tidak mempengaruhi kemauan membayar pajak. Banyak wajib pajak yang memiliki persepsi negatif terhadap petugas pajak, terutama pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak.

Wajib pajak akan mematuhi perpajakan jika memiliki motivasi dari diri sendiri. Motivasi ini dapat tumbuh dari wajib pajak, karena tingkat pemahaman yang dimiliki wajib pajak. Dimana pemahaman perpajakan merupakan seberapa jauh ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai hak dan kewajiban perpajakan. Dengan mengetahui hak dan kewajiban perpajakan maka wajib pajak akan termotivasi untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Pemahaman perpajakan membuat wajib pajak harus aktif menghitung, membayar dan melaporkan sendiri pajaknya.

2.1.5 Tingkat Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah 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 atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atas perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan diartikan sebagai jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dari pernyataan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu cara untuk mencegah seorang wajib pajak untuk melakukan hal-hal atau tindakan di luar ketentuan atau peraturan yang berlaku. Sanksi diterapkan dengan harapan agar tidak ada pelanggaran peraturan perpajakan atau undang-undang perpajakan. Adapun penerapan sanksi bermanfaat 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 memiliki untuk mentaati peraturan dan perundang-undangan yang ada.

Berdasarkan yang termuat dalam undang-undang perpajakan, dikenal dua macam sanksi untuk wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggarannya, ialah sebagai berikut:

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian 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 dikenakan apabila:

- a) Wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun ditegur secara tertulis dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
- b) Wajib pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak terutang.
- c) Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atas siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang. Sanksi pidana menurut (Waluyo,2007) adalah sebagai berikut:

- a) Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan penyampaian SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, dipidana dengan kurungan selama-lamanya 6 bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 kali pajak terutang.
- b) Barang siapa dengan sengaja: tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak; menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar; memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar; tidak memperlihatkan dokumen lain; dan tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian negara, dipidana dengan penjara selama-lamanya 2 tahun atau denda setinggi-tingginya 5 kali pajak terutang.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini wajib pajak. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena:

- 1) Dijalankan oleh instansi pemerintah.
- 2) Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.
- 3) Tidak berorientasi pada profit atau laba.

- 4) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.
- 5) Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak yaitu sebagai berikut:
 - a) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
 - b) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap cermat dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan dengan cara:
 1. Bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu.
 2. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.
 3. Selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam).
 4. Mengenakan kartu identitas pegawai.
 5. Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan.
 6. Apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon wajib pajak untuk menghubungi kembali.
 7. Tidak mengobrol atau bercanda berlebihan sesama petugas.

8. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien.
 9. Menyerahkan dokumen atau tanda terima wajib pajak dengan sopan.
- c) Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak:
1. Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik.
 2. Untuk lebih meyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan.
 3. Apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan wajib pajak agar wajib pajak tidak ditanya berkali-kali.
- d) Setiap tamu yang datang harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- e) Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama wajib pajak harus menunggu.
- f) Apabila terjadi aliran listrik padam atau sistem sedang rusak atau terganggu yang mengakibatkan petugas tidak dapat melayani dengan baik, sehingga wajib pajak menjadi tidak sabar/marah, maka harus diperhatikan adalah:

1. Petugas meminta maaf atas situasi tersebut.
 2. Memberikan informasi bahwa listrik padam atau sistem sedang rusak.
 3. Menanyakan kesediaan wajib pajak untuk menunggu.
 4. Menanyakan nomor telepon yang bisa dihubungi apabila wajib pajak memilih meninggalkan KPP untuk sementara waktu.
 5. Memberitahu wajib pajak saat suasana sudah kembali normal dan proses sudah selesai.
 6. Jika memungkinkan, agar disediakan minuman ringan kepada wajib pajak yang sedang menunggu.
- g) Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh wajib pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskan secara jelas dan ramah sampai wajib pajak memahami dengan baik.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

- 1) Windari, dkk (2022) telah melakukan penelitian Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.

- 2) Anastasia, dkk (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang telah dilakukan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.
- 3) Indrayani, dkk (2022) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat. Sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat.
- 4) Bahir, dkk (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, *Self Assessment* Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan persepsi wajib pajak, sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sementara itu pelayanan fiskus dan *self assessment* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

- 5) Lestari, (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 6) Febriyanti, dkk (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, motivasi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Badung Utara.

- 7) Yanti, (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Dan Penerapan *E-Filling* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 8) Devi, (2022) telah melakukan penelitian Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 9) Pranciska, dkk (2022) telah melakukan penelitian Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Hasil penelitian menunjukkan kewajiban moral wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan tingkat pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

10) Mastari dan Jati, (2023) telah melakukan penelitian Pengaruh Insentif Pajak, Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Pajak Pada Kepatuhan WPOP UMKM Di Masa Pandemi COVID-19. Hasil penelitian menunjukkan insentif pajak, pemahaman perpajakan dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM di masa Pandemi COVID-19 di KPP Pratama Gianyar.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan teknik analisis regresi berganda dan menggunakan variabel penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas perpajakan. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi yang dijadikan penelitian dan terdapat perbedaan variabel yang dianalisis yaitu biaya kepatuhan, tingkat pendidikan, kewajiban moral, tingkat kepercayaan, *self assessment*, persepsi atas efektivitas sistem perpajakan dan sosialisasi perpajakan.

