

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan pembangunan suatu negara tidak lepas dari sektor penerimaan pajak, lewat penerimaan pajak membantu negara untuk membiayai pengeluaran maupun pembangunan, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan. Dari uang pajak memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat, contohnya: pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, puskesmas, kantor polisi dan lain-lain. Maka dari itu pajak mempunyai fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara).

Disini peran masyarakat yang sadar akan pajak menjadi sangat penting, agar meningkatkan penerimaan di sektor pajak. Namun, kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam perpajakan masih minim, padahal yang merasakan fasilitas dari uang pajak tersebut adalah wajib pajak itu sendiri (Maryani, 2019). Dikutip dari bisnis.com (2020) Kepatuhan formal Wajib Pajak (WP) hingga Juli 2019 baru sebesar 12,3 juta atau 67,2% dari jumlah WP yang wajib menyampaikan SPT sebanyak 18,3 juta. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum maksimal. Padahal penerimaan pajak memfasilitasi sebagian besar pembangunan infrastruktur. Berikut adalah data kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT di Indonesia

Tahun	Jumlah Wajib Pajak	Jumlah WP Lapor	Rasio Kepatuhan
2016	16,5 juta	9,7 juta	58,97 %
2017	17,6 juta	10,58 juta	59,98 %
2018	17,6 juta	12,5 juta	71 %
2019	18,3 juta	12,3 juta	67,2 %
2020	19 juta	15,2 juta	80%

Sumber: www.pajak.go.id

Dari data yang telah di paparkan, terlihat bahwa jumlah Wajib Pajak yang melaporkan SPT di tahun 2016 sampai 2020 meningkat meskipun tidak lebih dari 80% Wajib Pajak yang melaporkan SPTnya, sedangkan di tahun 2019 tingkat kepatuhan Wajib Pajak menurun menjadi kurang dari 70% atau sekitar 12,3 juta Wajib Pajak yang melaporkan SPTnya dari 18,3 juta Wajib Pajak yang terdaftar di sistem Direktorat Jendral Pajak (DJP). Hal ini disebabkan karena masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT dan hal ini membuktikan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih sangat rendah yang menyebabkan tingkat penerimaan Negara dari sektor pajak tidak mencapai target (Fathani dan Apollo, 2020).

Pengertian kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah (Lubis dan hidayat, 2019). Menurut Qodariah, Suryadi, dan Yuniati (2018) kepatuhan wajib pajak merupakan sikap bagaimana seorang individu membuat keputusan antara pilihan untuk melakukan kewajibannya dalam melaksanakan perpajakan atau justru melakukan penghindaran pajak. Kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh dimensi pemeriksaan wajib pajak, penegakan hukum, dan kompensasi pajak (Yulia dkk, 2020). Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 Pasal 4 ayat (1)

menyatakan wajib pajak wajib mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah penggunaan *e-filling*. Perkembangan sistem perpajakan di Indonesia saat ini sudah mulai dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP), hal ini ditandai dengan adanya Modernisasi Sistem Perpajakan yang mengalami peningkatan dalam pelayanan, keamanan serta kemudahan dalam penyampaian pajak, sehingga kepatuhan dari para wajib pajak dapat meningkat dari tahun ke tahun (Damayanti dan Amah, 2017). *E-filing* merupakan cara pelaporan SPT dengan sistem online dan *real time* dimana penyampaian dapat dilakukan melalui ASP yang ditunjuk oleh DJP sebagai perusahaan yang menerima penyampaian (Nurlaela, 2017). Penggunaan *e-filling* sebagai penyampaian SPT secara daring diharapkan dapat memudahkan wajib pajak sehingga kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan.

Selain *e-filling*, penggunaan *e-billing* juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempermudah wajib pajak dan sistem perpajakan. Sistem *e-billing* merupakan cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15-digit angka) yang diterbitkan melalui sistem billing pajak tanpa perlu membuat surat setoran pajak (SSP) secara manual (Sari, 2021). Penerapan *e-billing* merupakan suatu proses atau cara yang digunakan untuk pembayaran pajak secara elektronik dengan tujuan agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan menggunakan kode billing dalam pembayarannya. Dengan diterapkan sistem *e-billing* diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Pradnyana dan Prena, 2019).

Peningkatan kepatuhan wajib pajak, tidak akan maksimal tercapai jika wajib pajak tidak memiliki kesadaran terhadap pentingnya membayar pajak. Kesadaran merupakan keadaan dimana wajib pajak paham dan mengerti perihal pajak, serta mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak (Widiantari dkk, 2021). Meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak mendorong wajib pajak untuk aktif membayar pajak (Nila, 2021). Kesadaran wajib pajak dapat dikatakan sebagai sikap wajib pajak yang taat dan secara sukarela membayar pajaknya tepat waktu. Wajib pajak yang taat membayar pajak akan membuat roda pemerintahan berjalan lancar, hal ini akan mempercepat pembangunan nasional.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam menegakkan kepatuhan wajib pajak, akan tetapi tetap harus ada hukum yang memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya, salah satunya adalah sanksi pajak. Tene, Sondakh, dan Warongan (2017) menyatakan bahwa sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara baik dan benar merupakan syarat mutlak untuk tercapainya pendapatan dari sektor pajak. sehingga pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat dapat dikurangi secara maksimal. Seperti data yang di peroleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar, dimana KPP Pratama Gianyar merupakan tempat penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini. Adapun data yang diperoleh dari kantor pelayanan pajak pratama gianyar adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar
Tahun 2015-2019

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan (%)
1	2015	144.381	91.375	65.776	71,98%
2	2016	154.795	100.095	64.927	64,87%
3	2017	164.013	108.439	64.435	59,42%
4	2018	175.167	119.546	66.541	55,66%
5	2019	188.563	132.294	58.618	44,10%

Sumber: *KPP Pratama Gianyar* (dalam Indaswari dkk, 2021)

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa persentase kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar mengalami fluktuasi selama tahun 2015 sampai 2019 meskipun terjadi jumlah WPOP yang terdaftar meningkat. Dapat dilihat bahwa persentase kepatuhan WPOP pada tahun 2015 sebesar 71,98 persen mengalami penurunan yaitu 64,87 persen pada tahun 2016. Penurunan persentase kepatuhan WPOP terus terjadi hingga tahun 2019. Menurunnya tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan di tahun 2015 hingga 2019 yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Gianyar.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019); (Nurlaela, 2017); Ismail dkk (2018) menunjukkan bahwa *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan *e-filling* diharapkan akan mempermudah wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT dengan banyaknya keterbatasan mereka. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) menyatakan bahwa *e-filling* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021); Pradnyana dan Prena (2019); Nilla dan Widyawati (2021) menunjukkan bahwa *e-billing* berpengaruh positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian oleh Arifin dan Syafi (2019) menyatakan bahwa *e-billing* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Salmah (2018); Widiyanti dkk (2021) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nilla dan Widyawati (2021); Prakoso dkk (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Yustina, Diatmika, dan Yasa (2020); Agita dan Noermansyah (2020); Arisandy (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wardani dan Rumiyatun (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, yang dimana masih terdapat fenomena dan *gap research* maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh *E-Filling*, *E-Billing*, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Gianyar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar?
2. Apakah *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh *e-filling* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.
2. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh *e-billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.
3. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.
4. Untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

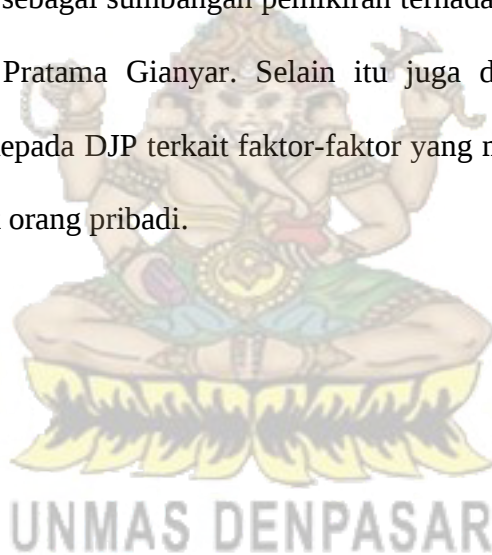
Berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis :

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain yang ingin meneliti topik sejenis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pedoman serta landasan empiris penelitian.

2. Manfaat Praktis

Digunakan sebagai sumbangan pemikiran terhadap masalah yang dihadapi oleh KPP Pratama Gianyar. Selain itu juga dapat digunakan sebagai informasi kepada DJP terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



BAB II

KAJIAN 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 diberikan. Kepatuhan mengenai perpajakan merupakan bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan (Fathani dan Apollo, 2020).

Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah

mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu (Fathani dan Apollo, 2020).

Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak agar seseorang taat dan patuh terhadap pajak dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Selain itu masyarakat perlu diberikan pemahaman peraturan/prosedur perpajakan seperti paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Cara lainnya dengan memberikan sanksi yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan membayar pajak. Jika cara tersebut berhasil dilakukan, maka dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia.

2.1.2 Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang KUP No. 28 tahun 2007 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. Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya

produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Penolakan untuk membayar, penghindaran, atau perlawanan terhadap pajak pada umumnya termasuk pelanggaran hukum. Pajak terdiri dari pajak langsung atau pajak tidak langsung dan dapat dibayarkan dengan uang ataupun kerja yang nilainya setara (Arisandy, 2017).

Berdasarkan pengelompokkannya, pajak dibagi menjadi tiga bagian yaitu (Mardiasmo, 2018:49):

1. Berdasarkan Golongannya

- a. Pajak langsung adalah Pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain Contoh : Pajak penghasilan (Pph).
- b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain Contoh : Pajak bea materai, Pajak bea balik nama.

2. Berdasarkan Sifatnya

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak penghasilan (Pph).
- b. Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : PPN, PKB, dan PBB.

3. Berdasarkan Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak

penghasilan, Pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah, pajak bumi bangunan, pajak ekspor.

- b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak kendaraan bermotor, pajak hotel, pajak reklame, pajak restoran.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi

Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Putri dan Setiawan, 2017). Kepatuhan wajib pajak ini dapat dipengaruhi dari beberapa hal di antaranya penyampaian SPT dengan tepat waktu, menghitung pajak yang terutang secara benar. Tidak dipatuhinya kewajiban-kewajiban perpajakan tersebut, dapat mengakibatkan wajib pajak dikenai sanksi perpajakan, yaitu sanksi administratif berupa bunga, denda dan kenaikan serta sanksi pidana berupa pidana denda dan pidana badan (kurungan/penjara). Apabila wajib pajak mempunyai sikap yang baik dalam membayar pajak dengan tepat waktu, maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Damayanti dan Amah, 2018).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak, kriteria dari Kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut (Amalia, 2020):

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) meliputi:
 - a. Menyampaikan SPT dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
 - b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut.
 - c. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut harus:
 - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*).

- b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT.
- 4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana disbanding perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Rahayu (2010:64) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materil

Kepatuhan materil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

Menurut Putri dan Andi (2020) untuk mengukur kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

1. Kepatuhan Wajib Pajak mendaftarkan diri ke Kantor Pajak.
2. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar.
4. Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak.
5. Kepatuhan atas peraturan perpajakan.

2.1.4 *E-Filing*

Menurut Rahayu (2017:132) *e-filing* suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia layanan SPT elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). *E-filing* sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada Kantor Pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga Wajib Pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

E-filing ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan Wajib Pajak dengan aparat pajak dan kontrol Wajib Pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-filing* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *e-filing* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat Wajib Pajak dalam penyampaian SPT karena Wajib Pajak tidak perlu datang ke Kantor Pelayanan Pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan Wajib Pajak. *E-filing* juga dirasakan manfaatnya oleh Kantor Pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT. Berikut ini proses

untuk melakukan *e-filing* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *e-filing* (Nurlaela, 2017).

1. Mengajukan permohonan Elektronik Filing Identification Number (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas Wajib Pajak bagi pengguna e-filing. Pengajuan permohonan EFIN hanya dapat dilakukan DJP atau KPP terdekat.
2. Mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak e-filing paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN. Setelah mendaftar diri, Wajib Pajak akan memperoleh username dan password, tautan aktivitas akun e-filing melalui e-mail yang telah didaftarkan oleh Wajib Pajak, dan *digital certificate* yang berfungsi sebagai pengaman data Wajib Pajak dalam setiap proses e-filing.
3. Menyampaikan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi melalui situs DJP dengan cara.
 - a. Mengisi e-SPT pada aplikasi *e-filing* di situs DJP. E-SPT adalah Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam bentuk formulir elektronik (*Compact Disk*) yang merupakan pengganti lembar manual SPT.
 - b. Meminta kode verifikasi untuk pengiriman e-SPT, yang akan dikirimkan melalui email atau SMS.
 - c. Mengirim SPT secara *online* dengan mengisi kode verifikasi.
 - d. Notifikasi status e-SPT akan diberikan kepada Wajib Pajak melalui email. Bukti Penerimaan e-SPT terdiri dari NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), tanggal transaksi, jam transaksi, Nomor Transaksi

Penyampaian SPT (NTPS), Nomor Transaksi Pengiriman ASP (NTPA), nama Penyedia Jasa Aplikasi (ASP).

Menurut Rahayu (2017:161) indikator dari *e-filing* adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan menyampaikan

Kemudahan menyampaikan adalah dimana sebuah sistem yang di buat mudah dipahami dalam menyampaikannya.

2. Dapat diakses kapanpun

Dapat diakses kapanpun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu aplikasi dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses kapanpun.

3. Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP

Adanya bukti penerimaan e-SPT dari DJP yaitu bukti yang disampaikan *real time* setelah verifikasi dilakukan wajib pajak.

4. Dapat diakses dimanapun

Dapat diakses dimanapun adalah kemudahan yang diberikan dengan menggunakan suatu sistem dengan bantuan jaringan internet yang membuat penggunanya dapat mengakses dimana saja.

5. *Paperless* (tidak menggunakan *print out*)

Paperless (tidak menggunakan *print out*) adalah kebijakan pengurangan kertas dalam kegiatan administrasi.

2.1.5 *E-Billing*

E-billing merupakan salah satu bentuk administrasi perpajakan dalam bentuk sistem elektronik untuk meningkatkan pelayanan Direktorat

Jenderal Pajak terhadap wajib pajak. *E-billing* yaitu pembaharuan sistem perpajakan berbasis elektronik yang menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat melakukan pembayaran pajak. Kode *billing* itu yang merupakan kode identifikasi atas suatu jenis transaksi pajak yang akan dilakukan oleh wajib pajak (Arifin dan Syafii, 2019). Sistem *e-billing* ini menerbitkan sebuah kode *billing* yang dapat digunakan secara elektronik untuk melakukan pembayaran atau penyetoran penerimaan negara, dengan tidak harus menggunakan SSP (surat setoran pajak), surat setoran bukan pajak (SSBP), dan surat setoran pengambilan belanja (SSPB) manual, yang menggunakan *e-billing* Direktorat Jendral Pajak (Wulan Sari, 2021).

E-billing adalah sistem pembayaran pajak berbasis elektronik dengan cara pembayarannya menggunakan kode ID *billing* sebagai faktor penting apabila seorang wajib pajak ingin melakukan pembayaran perpajakannya. Pembayaran pajak dapat dilakukan dengan menyetor uang ke Bank yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai media pembayaran pajak selain itu juga ada wajib pajak bisa memalukan pembayaran pada Kantor Pos yang ada di KPP. Wajib Pajak apabila ingin melakukan pembayaran pajak maka wajib pajak perlu membawa kode *billing* yang telah dibuat sebelumnya secara mandiri atau membuat pada Kantor Pajak yang telah disediakan komputer sebelumnya. Setelah melakukan pembayaran wajib pajak selanjutnya akan mendapatkan surat atau tanda bukti konfirmasi yang bisa disebut dengan Bukti Penerimaan Negara

sebagai tanda bukti telah membayar kewajiban perpajakannya (Nilla dan Widyawati, 2021).

Tata cara dalam melakukan pembayaran melalui sistem *e-billing* diantaranya sebagai berikut (Nilla dan Widyawati, 2021):

1. Melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui *website* <http://sse.pajak.go.id> untuk mendapatkan identitas sebagai pengguna (user id) dan mendapatkan PIN, yang nantinya akan digunakan sebagai identitas wajib pajak saat membayar kewajiban perpajakannya.
2. Membuat kode *billing* dengan memasukkan identitas pengguna dan PIN yang telah terdaftar untuk dapat menginput setoran pajak. Setelah kita menginput setoran pajak kita akan mendapatkan kode *billing* namun kode *billing* hanya dapat berlaku 48 jam dari diaktifkannya kode *billing* tersebut, dan setelah itu akan terhapus secara otomatis yang menyebabkan pengguna tidak dapat memakai kode *billing* tersebut. Jika pengguna tidak dapat menggunakan kode *billing* tersebut, pengguna dapat membuat kode *billing* baru lagi.
3. Pembayaran menggunakan kode *e-billing* yang telah didapatkan dan sudah dapat dibayarkan kepada teller/pos dengan menyerahkan kode *billing* tersebut atau memasukkan kode *billing* melalui ATM atau internet banking yang disediakan oleh Bank atau sarana lain seperti autodebet.
4. Menerima bukti pembayaran atas pembayaran pajak melalui penerapan sistem *e-billing*. Bukti pembayaran tersebut sudah otomatis didapatkan

setelah melakukan pembayaran dan dapat dijadikan arsip bukti pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur *e-billing* yaitu (Wulan Sari, 2021):

1. Kemudahan dalam proses pembayaran pajak
2. Kemudahan dalam menggunakan sistem
3. Mempercepat proses pembayaran pajak
4. Sistem yang mudah digunakan
5. Kemudahan dalam mengakses sistem
6. Kecepatan dalam mengakses sistem

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pembayaran pajak yang dilakukannya. Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan

undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara (Prakoso dkk, 2019).

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. 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 merupakan unsur sumber dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Widiantari dkk, 2021).

Indikator Kesadaran Wajib Pajak menurut Salmah (2018) sebagai berikut ini:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan tentang perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan sendiri harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku.
4. Menghitung, membayar, serta melaporkan pajak dengan sukarela dan dengan cara yang benar.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Menurut Undang-Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 yang sudah dijelaskan yaitu salah satunya mengenai sanksi pajak, wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan apabila ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan *self assessment system* dapat berkembang apabila tidak adanya ketegasan dari instansi perpajakan (Arisandy, 2017).

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-Undang perpajakan. Agar Undang-Undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya. Tindakan penegakan hukum tersebut dilaksanakan melalui pemeriksaan, penyidikan dan penagihan pajak. Upaya penegakan hukum tersebut salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka sangat diperlukan tenaga pemeriksa pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Peraturan ini dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus yang menggambarkan kesetaraan hak dan kewajiban antara wajib pajak dan

fiskus. Upaya penegakan peraturan tersebut kepada wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak diharapkan mampu mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Putri dan Setiawan, 2017).

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana Menurut Sarunan (2015), dalam pelaksanaannya seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga sebesar 2% per bulan, denda administrasi, atau kenaikan 50% dan 100%.

2. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara.

a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Menurut Lubis (dalam Arisandy, 2017) adapula sanksi-sanksi perpajakan bagi wajib pajak orang pribadi, yaitu sebagai berikut:

1. Rp.100.000 apabila Surat Pemberitahuan (SPT) Masa tidak disampaikan atau disampaikan tidak sesuai dengan batas waktu, misalnya paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak.
2. Sanksi bunga untuk Pajak Penghasilan (PPh) wajib pajak orang pribadi, yaitu sebesar 2% sebulan untuk selama-lamanya 24 bulan atas jumlah pajak yang terutang tidak atau kurang dibayar.
3. Sanksi pidana bagi wajib pajak orang pribadi yang karena kealpaannya.

Adapun beberapa indikator-indikator untuk mengukur sanksi perpajakan yaitu sebagai berikut (Tene dkk, 2017):

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar wajib pajak disiplin dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan dan penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa publikasi penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pemahaman Prosedur Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi KPP Pratama Denpasar Utara.

1. Nilla dan Widyawati (2021) yang meneliti tentang Pengaruh Penerapan *E-Billing*, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *ebilling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas *e-billing* dan kesadaran pajak. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang

akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas e-filing dan sanksi perpajakan pada penelitian ini.

2. Arifin dan Syafii (2019) yang meneliti tentang Penerapan *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dan analisis data yang digunakan adalah Analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, *e-billing* dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Medan Polonia. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas *e-filing* dan *e-billing*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada penelitian ini.
3. Wulan Sari (2021) yang meneliti tentang Pengaruh Penerapan *E-Billing* dan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KPP Pratama Jakarta Duren Sawit). Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penerapan *e-filing* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas *e-*

billing dan *e-filing*. Sedangkan perbedaaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada penelitian ini.

4. Nurlaela (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Penerapan *E-Filing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Garut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Garut. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas *e-filing*. Sedangkan perbedaaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas *e-billing*, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada penelitian ini.
5. Arisandy (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis *Online* Di Pekanbaru. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak. Sedangkan perbedaaan penelitian ini dengan yang penelitian yang

akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan pada penelitian ini.

6. Pradnyana dan Prena (2019) yang meneliti tentang Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing*, *E-Billing* dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas *e-filing* dan *e-billing*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak pada penelitian ini.
7. Agita dan Noermansyah (2020) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Tegal. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal. Sedangkan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas sanksi perpajakan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang

penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan dan pemahaman peraturan perpajakan pada penelitian ini.

8. Tene dkk (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Manado). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas pemahaman prosedur perpajakan dan sanksi perpajakan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan pada penelitian ini.
9. Putri dan Setiawan (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi

perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas pemahaman prosedur perpajakan dan sanksi perpajakan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan pada penelitian ini.

10. Febiana dkk (2020) yang meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Kediri. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem administrasi dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Persamaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan sama-sama menggunakan variabel bebas modernisasi sistem administrasi perpajakan dan sanksi perpajakan. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang penelitian yang akan dilakukan adalah tidak menggunakan variabel bebas pemahaman prosedur perpajakan pada penelitian ini.

Secara umum, terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini, perbedaan tersebut terletak pada beberapa variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas pelayanan, akuntabilitas pelayanan publik, modernisasi sistem administrasi,

pemahaman dan pengetahuan perpajakan, selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian atau perusahaan yang diteliti oleh penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini secara umum terdapat kesamaan variabel yang diteliti yaitu penerapan *e-filling*, *e-billing*, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan, sehingga penulis dapat mengambil beberapa materi sebagai acuan dan pendukung dari penelitian terdahulu tersebut.

