

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Pajak merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Salah satu fungsi pajak, yaitu memenuhi kebutuhan untuk pembangunan negara. Pembangunan negara dapat terbantu karena pajak merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang paling pokok dan merupakan hal yang paling diprioritaskan.

Peran pajak sangat penting bagi pembangunan nasional, dimana pajak dapat mensejahterakan rakyat Indonesia. Penerimaan pajak memang tidak langsung dapat dirasakan oleh rakyat, akan tetapi pajak ini dapat membantu pemerintah dalam membangun dan memajukan negara (www.pajakku.com). Beberapa manfaat pajak yang dapat dirasakan oleh masyarakat seperti fasilitas umum transportasi, fasilitas pelayanan kesehatan, fasilitas sarana pendidikan

dan sarana prasarana lainnya. Penerimaan pajak diharapkan terus mengalami peningkatan agar pembangunan dapat berjalan dengan baik. Sebelum Direktorat Jendral Pajak melakukan reformasi perpajakan, kegiatan perpajakan dilakukan secara manual mulai dari pengisian, pelaporan dan pembayaran dilakukan dengan mendatangi kantor pajak secara langsung. Namun, di era teknologi yang semakin maju, khususnya di bidang elektronik yang memberikan dampak positif bagi perkantoran yang membutuhkan layanan cepat, tepat dan praktis (www.pajakku.com). Perkembangan di era teknologi ini mendorong reformasi untuk Direktorat Jenderal Pajak di bawah naungan Departemen Keuangan untuk memperbaharui aplikasi perpajakan (Suharyono, 2018). Direktorat Jendral Pajak pun akhirnya melakukan pembaharuan di bidang pelayanan perpajakan dalam sistem administrasi dengan menerapkan teknologi *E-System*. Salah satu teknologi *E-System* yang diterapkan oleh DJP adalah *E-billing*, dimana *E-billing* merupakan pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode *billing* sebagai kode transaksi (Yuesti, dkk, 2019). *E-billing* berfungsi untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak secara elektronik. Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak secara elektronik, dilakukan melalui bank atau pos persepsi dengan menggunakan kode *billing* (Suarjana, dkk, 2020). Penerapan sistem *e-billing* diharapkan dapat membantu kelancaran proses pembayaran pajak di seluruh Indonesia, sehingga tidak ada alasan bagi wajib pajak untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Putra dan Marsono (2020) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa layanan berbasis *e-billing* (pembayaran

pajak *online* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dalam memfasilitasi pembayaran pajak. Sistem *e-billing* dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya sehingga wajib pajak dapat lebih cepat, mudah, dan akurat dalam membayar pajaknya serta kesalahan-kesalahan dalam menginput yang mungkin sering terjadi pada proses pembayaran manual tidak akan terjadi dalam sistem *e-billing*, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pramesti, dkk (2018) menyatakan bahwa penerapan *e-billing* tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan sebagai petunjuk yang harus dimiliki oleh wajib pajak yaitu terdiri mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tata cara perpajakan (Wati, 2016). Menurut pauji (2020) pengetahuan perpajakan adalah seberapa banyakkah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak ketika wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah wawasan dan ilmu yang dimiliki oleh wajib mengenai perpajakan yang digunakan sebagai petunjuk ketika wajib pajak melaksanakan kewajibannya, semakin banyak wawasan dan ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak maka wajib pajak akan semakin mematuhi peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan dalam wajib pajak juga memiliki peran penting dalam upaya peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak yang ditetapkan pemerintah, hal ini dikarenakan pemerintah menetapkan *Self assessment system*. Prinsip *Self assessment system* menitikberatkan pada pemenuhan kewajiban perpajakan dengan cara wajib pajak diwajibkan membayar, memperhitungkan, menghitung pajak terhutangnya sesuai dengan

ketentuan, sehingga besar pajaknya dapat dipercayakan dan dilaporkan (www.online-pajak.com). Masih banyak wajib pajak masih belum paham dan mengerti mengenai peraturan pajak yang berlaku, kurangnya pengetahuan wajib pajak mengenai peraturan pajak menyebabkan rendahnya keinginan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga dapat berdampak bagi penerimaan Negara (www.solo.tribunnews.com). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ermawati (2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri individu yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar sehingga mempengaruhi hasil kerjanya, baik secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang tersebut (Ningrum, dkk, 2021). Motivasi merupakan salah satu faktor yang mendorong seseorang untuk melaksanakan kewajibannya, dalam hal ini kewajiban yang dimaksud adalah kewajiban membayar pajak. Motivasi membayar pajak sangat penting dimiliki oleh wajib pajak agar tujuan perpajakan dapat tercapai. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Suarjana, dkk (2020) menyatakan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sholichah, dkk (2018) menunjukkan bahwa variabel motivasi tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran wajib pajak diartikan sebagai kondisi ketika wajib pajak mengetahui dan melaksanakan kewajiban pajaknya secara tepat dan sukarela (Megawangi & Setiawan, 2017). Kesadaran wajib pajak diduga termasuk salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fitria, 2017). Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus selalu menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Faqih, 2019). Menurut Peterson, dkk (2019) rendahnya kesadaran wajib pajak akan menimbulkan perlawanan terhadap pajak yaitu melakukan penghindaran pajak baik secara legal yang tidak melanggar undang-undang maupun secara ilegal yang melanggar undang-undang seperti menggelapkan pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiyani, dkk (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbagai cara telah dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti sosialisasi pajak yang telah dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak, namun masih banyak para pemegang nomor pokok wajib pajak (NPWP) yang lalai dan enggan membayar pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak ini tentunya membuat pihak penyelenggara pajak yang akhirnya memunculkan ide untuk memberikan sanksi pajak bagi para wajib pajak yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai masyarakat bernegara (Lubis, 2020).

Sanksi perpajakan juga diberikan untuk memotivasi wajib pajak dalam membayar pajak yang telah ditentukan. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Warliana dan Arifin, 2016). Sanksi ringan maupun berat senantiasa dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi perpajakan dan motivasi wajib pajak sangatlah berkaitan satu sama lain. Faktor yang sangat penting dalam membayar pajak yaitu faktor yang berasal dari diri wajib pajak itu sendiri yaitu kesadaran perpajakan, ketika tingkat kesadaran dari wajib pajak itu tinggi, maka akan mempengaruhi wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya, sehingga motivasi membayar pajak juga akan meningkat. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2017) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama purworejo tahun 2017, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramesti, dkk (2018) menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, dimana wajib pajak menyatakan pendapatan yang benar di setiap tahun dan membayar jumlah pajak dengan tepat waktu (Oladipupo & Obazee, 2016). Menurut Mahangila (2017) seorang wajib pajak dikatakan patuh apabila sudah melaporkan kewajiban pajaknya dengan akurat dan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang penting dalam sistem perpajakan di Indonesia (Sahyaanggara, 2016), namun nyatanya hal tersebut

tidak mudah untuk direalisasikan oleh setiap wajib pajak. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur yang mengalami fluktuasi pada tahun 2016 sampai 2020. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur tahun 2016-2020 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
KPP Pratama Denpasar Timur 2016-2020

No	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Yang Menyampaikan SPT	Rasio Kepatuhan Perpajakan (2:1)
1	2016	95.370	51.662	79,62%
2	2017	100.295	52.417	75,81%
3	2018	104.831	44.775	89,13%
4	2019	109.778	46.723	87,20%
5	2020	126.692	59.360	72,69%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2021)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur pada tahun 2016 hingga 2020 mengalami peningkatan, hal ini berbeda dengan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT dan rasio kepatuhan perpajakan, dimana jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT dan rasio kepatuhan mengalami fluktuasi pada tahun 2016 hingga 2020. Dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT pada tahun 2016 sebesar 51.662 mengalami peningkatan di tahun 2017 menjadi sebesar 52.417, kemudian pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi sebesar 44.775, lalu kembali mengalami peningkatan pada tahun 2019 dan 2020 menjadi sebesar 46.723 dan 59.360. Dapat dilihat juga bahwa rasio kepatuhan perpajakan pada tahun 2016 sebesar 79,62%, mengalami

penurunan pada tahun 2017 menjadi sebesar 75,81%, kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2018 menjadi sebesar 89,13% dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020 menjadi sebesar 87,20% dan 72,69%.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah dan DJP untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, seperti pembaharuan sistem administrasi yang semakin maju dan tentunya hal tersebut memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam proses pembayaran pajak, akan tetapi masalah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajiban perpajakannya masih tetap terjadi (Sukiyaningsih, 2020). Ketidakpatuhan wajib pajak dapat dilihat dari pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak, hal tersebut dapat dilihat dari masih adanya wajib pajak yang belum memahami pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan masih ada pula wajib pajak yang melakukan kesalahan dalam pengisian Surat Pemberitahuan tahunan (Jaya, 2019). Tingkat kesadaran yang rendah juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dimana wajib pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang rendah berpotensi tinggi untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakannya (Arviana, 2018). Menumbuhkan kesadaran wajib pajak bagi sebagian memang tidak mudah, dalam beberapa kasus wajib pajak cenderung meloloskan diri dari kewajiban perpajakannya (Dewi, 2019). Tingkat kesadaran wajib pajak dapat dipengaruhi oleh sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas.

Berdasarkan latar belakang diatas menunjukkan jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT dan rasio kepatuhan perpajakan mengalami fluktuasi serta dalam penelitian - penelitian sebelumnya terdapat hasil penelitian yang

tidak konsisten, hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak memiliki peran penting dalam mendukung program pemerintah dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Sistem *E-Billing*, Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Membayar Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur”**.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah penerapan sistem *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur?

- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penerapan sistem *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan wawasan penulis dan pembaca mengenai pengaruh penerapan sistem *e-billing*, pengetahuan perpajakan, motivasi membayar pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2) Manfaat praktis

Dengan ditulisnya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi KPP Pratama Denpasar Timur sebagai salah satu bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam sistem pembayaran pajak *online* agar wajib pajak semakin termotivasi dan memiliki kesadaran untuk membayar kewajiban perpajakannya. Wajib pajak juga dapat menambah pengetahuan perpajakannya sehingga dapat dengan sukarela membayar kewajiban perpajakannya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori kepatuhan (*Compliance Theory*)

Salah satu studi yang paling terkenal tentang teori kepatuhan dikemukakan oleh Milgram (1963). Teori kepatuhan menyatakan bahwa individu cenderung patuh pada individu lain dalam posisi otoritas (Milgram, 1963). Menurut Milgram (1963) kepatuhan terkait dengan ketaatan pada otoritas aturan – aturan. Menurut Lunenburg (2012), teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang taat dan patuh kepada perintah atau aturan yang ada (Dewi, 2019). Kepatuhan didefinisikan sebagai pemenuhan, mengalah tunduk dengan kerelaan; rela memberi, menyerah, mengalah; membuat suatu keinginan konformitas sesuai dengan harapan atau kemauan orang lain (Chaplin, 1989). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berasal dari kata patuh, patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, dimana wajib pajak menyatakan pendapatan yang benar di setiap tahun dan membayar jumlah pajak dengan tepat waktu (Oladipupo & Obazee, 2016).

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007, tentang wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh, yaitu:

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

Salah satu upaya direktorat jendal pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan menerapkan sistem pembayaran pajak *online (e-billing)*, dimana dengan adanya *e-billing* wajib pajak dapat membayarkan pajaknya secara cepat, tepat dan akurat. Sistem *E-billing* akan dimanfaatkan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, dimana menurut Pauji (2020) pengetahuan perpajakan adalah seberapa banyak ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak ketika wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya, semakin baik pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak maka dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan sesuai peraturan perundang - undangan. Motivasi merupakan proses psikologis yang terjadi karena

interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan pemecahan personal. Motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri individu yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar sehingga mempengaruhi hasil kinerjanya, baik secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang tersebut (Ningrum, dkk, 2021). Dalam hal ini motivasi yang dimaksud adalah motivasi dalam membayar pajak, motivasi dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak diartikan sebagai kondisi ketika wajib pajak mengetahui dan melaksanakan kewajiban pajaknya secara tepat dan sukarela (Megawangi & Setiawan, 2017). Kesadaran wajib pajak merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari dalam diri wajib pajak itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang berasal dari luar individu wajib pajak, seperti dorongan aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi (Nuraisah, dkk., 2020).

Kepatuhan wajib pajak akan meningkat ketika wajib pajak diberikan kemudahan ketika melaksanakan kewajiban perpajakannya, ketika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang baik, memiliki motivasi dari dalam diri untuk melaksanakan kewajibannya, memiliki kesadaran melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela dan adanya sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas oleh aparat pajak, ketika faktor – faktor tersebut dimiliki dan dilaksanakan dengan baik maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan

(*Compliance Theory*) yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang taat dan patuh kepada perintah atau aturan yang ada.

2.1.2 Pengertian sistem e-billing

E-billing adalah sistem pembayaran pajak secara elektronik dengan membuat kode *billing* pajak pada aplikasi SSE pajak *online* yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara. Menurut Hadyan (2017) *E-billing* adalah layanan pajak dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak secara *online* ke Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Sistem ini dikelola oleh *biller* Direktorat Jenderal Pajak dan menerapkan *billing system*. Sementara, kode *billing* pajak adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan wajib pajak. Dengan menggunakan *e-billing* wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak secara lebih cepat dan lebih akurat.

2.1.3 Pengetahuan perpajakan

Pengetahuan perpajakan merupakan sebagai petunjuk yang harus dimiliki oleh wajib pajak yaitu terdiri mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tata cara perpajakan (Wati, 2016). Menurut pauji (2020) pengetahuan perpajakan adalah seberapa banyakkah ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak, ketika wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah wawasan dan ilmu yang dimiliki oleh wajib mengenai perpajakan yang digunakan sebagai petunjuk ketika wajib pajak melaksanakan kewajibannya, semakin

banyak wawasan dan ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak maka wajib pajak akan semakin mematuhi peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan perpajakan. Menurut Rahayu (2010) dalam Sari (2017) konsep pengetahuan pajak ada 3, yaitu:

- a. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak;
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia saat ini yaitu, *Self assessment system*;
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.1.4 Motivasi membayar pajak

Motivasi merupakan proses psikologis yang terjadi karena interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan pemecahan personal. Menurut Ningrum, dkk (2021) motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri individu yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar sehingga mempengaruhi hasil kinerjanya, baik secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang tersebut. Motivasi merupakan salah satu faktor yang penting yang harus dimiliki individu agar mereka tergerak untuk melaksanakan suatu aktivitas, dalam hal ini adalah motivasi untuk membayar pajak, sehingga nantinya tujuan

perpajakan dapat tercapai. Usaha yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak adalah dengan melakukan sosialisasi yang berkelanjutan dari kantor pajak dengan memaparkan manfaat, fungsi dan kegunaan pajak secara konkret. Diharapkan sosialisasi dan upaya yang dilakukan oleh aparat pajak mendapat respon yang positif dari wajib pajak dan wajib pajak menjadi termotivasi untuk membayar pajak secara sukarela. Tanpa adanya motivasi orang akan lemah, pesimis dan tidak ada dorongan untuk melakukan suatu aktivitas (Ningrum, dkk, 2021). Motivasi membayar pajak seorang wajib pajak menurut Ghoni (2012) dalam Putri (2016) yaitu sebagai berikut :

a. Motivasi Intrinsik

1. Kejujuran wajib pajak, berkaitan dengan *self assessment system* yang membutuhkan tingkat kejujuran tinggi dari setiap wajib pajak agar tujuan dari perpajakan dapat tercapai;
2. kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya;
3. Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.

b. Motivasi Ekstrinsik

1. Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara.
2. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

2.1.5 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayar kewajiban pajaknya. Menurut Muliari dalam Astana & Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak adalah niat baik untuk memenuhi segala kewajiban. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Lestari, 2018). Priambodo (2017) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Yang terbagi dalam 3 bentuk kesadaran utama, yaitu:

1. Bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

2.1.6 Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi (Nuraisah, dkk., 2020). Menurut Mardiasmo (2018) menyebutkan sanksi perpajakan ialah suatu jaminan atas ketentuan perundang-undangan perpajakan dapat dipatuhi atau dijalani. Sanksi perpajakan terdiri dari dua jenis yang diatur menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (www.online-pajak.com).

1. Sanksi Administrasi merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak berupa pembayaran kerugian terhadap negara seperti sanksi berupa bunga, sanksi berupa denda dan berupa kenaikan.
 - a. Sanksi berupa bunga

Sanksi administrasi berupa bunga merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Sanksi administrasi berupa bunga ini dikenakan terhadap wajib pajak yang terlambat dalam melunasi kewajiban pajaknya. Besarnya sanksi administrasi berupa bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu yang bersifat tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang dibayar. Sanksi ini dihitung sejak saat terutangnya pajak atau sejak saat tanggal jatuh tempo sampai dengan saat diterima dibayarkan. Sanksi administrasi berupa bunga juga diberikan kepada wajib pajak yang mengalami kurang bayar pajak karena pembetulan SPT, penelitian, pemeriksaan,

penerbitan NPWP atau pengukuhan PKP secara jabatan, atau mendapat persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Biasanya sanksi berupa bunga ini dibayarkan sebesar 2% per bulan. Sanksi bunga diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.1
Sanksi Berupa Bunga

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2)	Pembetulan SPT tahunan dalam 2 tahun	2% per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran s/d tanggal pembayaran
2	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2a)	Pembetulan SPT masa dalam 2 tahun	
3	UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat (2a)	Keterlambatan bayar/setor pajak masa	
4	UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat (2b)	Keterlambatan bayar/setor pajak tahunan	
5	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2a)	SKPKB kurang bayar atau tidak dibayar dan penerbitan NPWP dan pengukuhan PKP secara jabatan	2% per bulan dari jumlah kurang maksimal 24 bulan
6	UU KUP 2007 Pasal 13 Ayat (5)	Penerbitan SPT setelah 5 tahun	48% dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar
7	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (3)	(a) PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar (b) SPT kurang bayar	2% per bulan dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar maksimal 24 bulan
8	UU KUP 2007 Pasal 14 Ayat (5)	PKP gagal produksi	2% dari pajak yang ditagih

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
9	UU KUP 2007 Pasal 15 Ayat (4)	SKPKBT diterbitkan setelah lewat 5 tahun karena adanya tindak pidana	48% dari jumlah yang tidak/kurang dibayar
10	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (1)	SKPKB/T, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan atau Putusan Banding yang berakibat kurang bayar/terlambat bayar	2% per bulan dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar, dihitung dari tanggal jatuh tempo s/d tanggal
11	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (2)	Pembayaran mengangsur atau menunda	pelunasan/diterbitkannya STP
12	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (3)	Kekurangan pajak karena penundaan SPT	2% per bulan dari kekurangan pembayaran dihitung dari batas akhir penyampaian SPT s/d tanggal dibayarnya kekurangan tersebut.

b. Sanksi berupa denda

Sanksi administrasi berupa denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan. Sanksi administrasi berupa denda ini dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu yang bersifat tetap, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Sanksi ini dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan ketentuan jangka waktu pelaporan SPT, kewajiban pembuatan faktur, dan keberatan atau permohonan banding yang ditolak atau diterima atau dikabulkan sebagian. Sanksi administrasi berupa denda dapat ditambah dengan sanksi pidana. Namun, pelanggaran yang dikenai sanksi pidana adalah pelanggaran yang

sifatnya alpa atau disengaja. Berikut sanksi administrasi berupa denda:

Tabel 2.2
Sanksi Berupa Denda

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 7 ayat (1)	SPT Tidak Disampaikan: a. SPT Masa PPN b. SPT masa lainnya c. SPT Tahunan PPh WP Badan d. SPT Tahunan PPh WP OP	Rp500.000,00 Rp100.000,00 Rp1.000.000,00 Rp100.000,00
2	UU KUP 2007 Pasal 8 ayat (3)	Pengungkapan ketidakbenaran dan pelunasan sebelum penyidikan	150% x jumlah pajak kurang bayar
3	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (4)	a. PKP tidak membuat faktur pajak b. PKP tidak mengisi form pajak secara lengkap c. PKP melaporkan faktur tidak sesuai masa terbit	2% dari pengenaan pajak
4	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (5)	PKP gagal produksi telah diberikan restitusi	
5	UU KUP 2007 Pasal 25 ayat (9)	Pengajuan keberatan ditolak/dikabulkan sebagian	50% x jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan
6	UU KUP 2007 Pasal 27 ayat (5d)	Permohonan banding ditolak/dikabulkan sebagian	100% x jumlah pajak berdasarkan Putusan Banding dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan

c. Sanksi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan merupakan sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Sanksi administrasi berupa kenaikan ini dikenakan terhadap wajib pajak yang melanggar ketentuan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Misalnya, memberikan data yang tidak benar dalam SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbit SKP atau tidak memberikan informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Sanksi ini menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak menjadi berlipat ganda. Sanksi administrasi berupa kenaikan diantaranya:

Tabel 2.3
Sanksi Berupa Kenaikan

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 8 ayat (5)	Pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbitnya SKP	50% dari pajak yang kurang dibayar
2	UU KUP 2007 Pasal 13 ayat (3)	a. SKPKB karena SPT tidak disampaikan	50% dari PPh yang tidak/kurang dibayar dalam setahun
		b. PPN/PPnBM tidak seharusnya dikompensasi atau tidak seharusnya dikenai tarif 0%	100% dari PPh yang tidak/kurang dipotong, tidak/kurang dipungut, tidak/kurang disetor dan
		c. Kewajiban pembukuan & pemeriksaan tidak dipenuhi sehingga tidak diketahui besaran pajak terutang	dipotong/dipungut tetapi tidak/kurang disetor atau 100% dari PPN dan PPnBM yang tidak/kurang dibayar
No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi

3	UU KUP 2007 Pasal 13A	Tidak menyampaikan SPT/menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar, yang dilakukan karena kealpaan dan pertama kali	200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang diterapkan melalui penerbitan SKPKB
4	UU KUP 2007 Pasal 15 ayat (2)	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100% dari jumlah kekurangan pajak
5	UU KUP 2007 Pasal 17C ayat (5)	SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi WP dengan kriteria tertentu	
6	UU KUP 2007 Pasal 17D ayat (5)	SKPKB yang terbit setelah dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi wajib pajak dengan persyaratan	

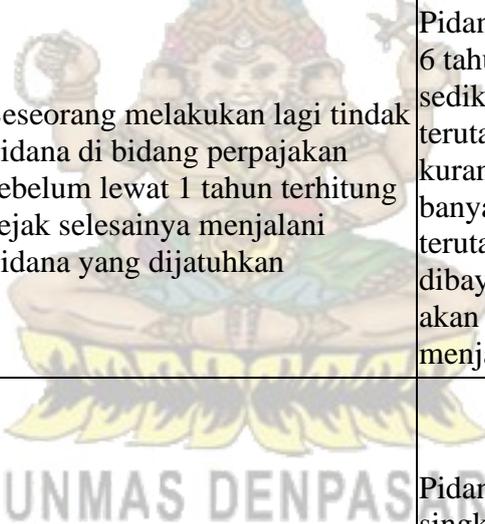
2. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana merupakan sanksi pajak yang diberikan berupa hukuman pidana seperti denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi pidana apabila diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT dengan data yang tidak benar. Sanksi pidana diantaranya:

Tabel 2.4

Sanksi Pidana

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 38 ayat (1)	<p>Setiap orang yang karena kealpaannya:</p> <p>a. Tidak menyampaikan SPT</p> <p>b. Menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali.</p>	Pidana kurungan paling sedikit 3 bulan/paling lama 1 tahun atau denda paling sedikit 1 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayarkan paling banyak 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar
2	UU KUP 2007 Pasal 39 ayat (1)	<p>Setiap orang dengan sengaja:</p> <p>a. Tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP atau tidak mendaftarkan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP</p> <p>b. Menyalahgunakan/menggunakan tanpa hak NPWP/PKP</p> <p>c. Tidak menyampaikan SPT</p> <p>d. Menyampaikan SPT dan/atau SPT tidak lengkap</p> <p>e. Menolak dilakukan pemeriksaan</p> <p>f. Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu/dipalsukan seolah-olah benar atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya</p>	Penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayar
No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi

		<p>g. Tidak menyelenggarakan pembukuan/pencatatan di Indonesia, tidak meminjamkan buku, catatan/dokumen lain</p> <p>h. Tidak menyimpan buku, catatan/dokumen yang menjadi dasar pembukuan/catatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik/diselenggarakan secara program aplikasi <i>online</i> di Indonesia</p> <p>i. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong/dipungut sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara</p>	
3	UU KUP 2007 Pasal 39 ayat (2)	 <p>Seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 tahun terhitung sejak selesainya menjalani pidana yang dijatuhkan</p>	Pidana penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayar dan sanksi tersebut akan ditambahkan 1 kali menjadi 2 kali sanksi pidana
4	UU KUP 2007 Pasal 39 ayat (3)	<p>Sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP Dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU Perpajakan dan/keterangan yang isinya tidak benar/tidak lengkap</p>	Pidana kurungan paling singkat 6 bulan/paling lama 2 tahun atau denda paling sedikit 2 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan
No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi

5	UU KUP 2007 Pasal 39A	<p>Setiap orang dengan sengaja:</p> <p>a. Menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan yang sebenarnya</p> <p>b. Menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai PKP</p>	<p>Pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, pemotongan pajak dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, pemotongan pajak dan/atau bukti setoran pajak</p>
6	UU KUP 2007 Pasal 41 ayat (1)	<p>Pejabat yang karena kealpaannya tidak memenuhi kewajiban merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan, atas pengaduan orang yang kerahasiaannya dilanggar</p>	<p>Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 25 Juta</p>
7	UU KUP 2007 Pasal 41 ayat (2)	<p>Pejabat yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan, atas pengaduan orang yang kerahasiaannya dilanggar</p>	<p>Pidana kurungan paling lama 2 tahun dan denda paling banyak 50 Juta</p>
8	UU KUP 2007 Pasal 41A	<p>Setiap orang yang wajib memberikan keterangan/bukti yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak pada saat melakukan pemeriksaan pajak, penagihan pajak/penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan tetapi dengan sengaja tidak memberi keterangan/bukti yang tidak benar</p>	<p>Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 25 Juta</p>
No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi

9	UU KUP 2007 Pasal 41B	Setiap orang yang dengan sengaja menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pejabat dan pihak lain dalam merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan peraturan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 3 tahun atau denda paling banyak 75 juta
10	UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (1)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan peraturan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak 1 milyar
11	UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (2)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak terpenuhi kewajiban pejabat dan pihak lain dalam merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 10 bulan dan/atau denda paling banyak 800 juta
12	UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (3)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak memberikan data dan informasi yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak dalam menghimpun data dan informasi untuk kepentingan penerimaan negara	
13	UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (4)	Setiap orang yang dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan/atau denda paling banyak 500 juta

2.1.7 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan pajak adalah kemampuan wajib pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, dimana wajib pajak menyatakan pendapatan yang benar di setiap tahun dan membayar jumlah pajak dengan tepat waktu (Oladipupo & Obazee, 2016). Menurut (Suryanti dan Sari, 2018), kepatuhan perpajakan adalah sikap taat, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang berbentuk sekumpulan orang dan/ atau modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (www.klikpajak.id). Kepatuhan wajib pajak dapat dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal menurut norma perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini wajib pajak mendaftarkan, menghitung, membayar dan melaporkan pajak terhutangnya.

2. Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi syarat material dengan mengisi SPT tahunan secara lengkap dan dengan sebenar-benarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kepatuhan wajib pajak tidak hanya dinilai dengan apakah wajib pajak tersebut membayar pajak atau tidak, tetapi ada beberapa hal yang

dapat dinilai untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak. Kriteria wajib pajak yang patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007, yaitu:

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

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa hasil penelitian dengan topik yang sama telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, yaitu:

- 1) Putri (2016) meneliti tentang “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel independennya adalah motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa variabel motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- 2) Arismayani, dkk (2017) meneliti tentang “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, Dan Tingkat Kepercayaan Pada Pemerintah Dan Hukum Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak” variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Priambodo (2017) meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejopada Tahun 2017” Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan variabel independennya adalah pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran

wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak pratama purworejo tahun 2017.

- 4) Rahayu, (2017) meneliti tentang “Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan Tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak” variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan tax amnesty. Analisis data yang digunakan dalam variabel ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Siregar (2017) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam” Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pada KPP Pratama Batam.
- 6) Widagsono, (2017) meneliti tentang “Pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi, dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak: Studi kasus pada KPP Pratama Kepanjen (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)” variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak sedangkan variabel independennya adalah

pengetahuan perpajakan, sanksi dan religiusitas. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan dan sanksi memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan religiusitas belum memiliki pengaruh yang positif.

- 7) Ermawati, (2018) meneliti tentang "Pengaruh religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak" variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah religiusitas, kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa religiusitas dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 8) Lestari (2018) meneliti tentang "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta" Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak tidak berpengaruh

terhadap variabel kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

- 9) Pramesti, dkk (2018) meneliti tentang "Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak, Dan Penerapan *E-Billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali)" Variabel dependen dari penelitian ini adalah tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel independennya adalah tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak dan penerapan *e-billing*. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak mempunyai pengaruh terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak dan penerapan *e-billing* tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel tingkat kepatuhan wajib pajak.
- 10) Sholichah, dkk (2018) meneliti tentang "Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty (Pengampunan Pajak), Motivasi Membayar Pajak, Self Assessment, Tingkat Pendapatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Karanganyar)" variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah persepsi wajib pajak tentang tax amnesty, motivasi membayar pajak, self assessment, tingkat pendapatan dan kualitas

pelayanan. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak, motivasi membayar pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan self assessment dan tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

11) Pradnyana dan Prena (2019) 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” Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel independennya adalah penerapan sistem *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam hal ini berarti bahwa semakin baik *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Begitu pula sebaliknya, apabila *e-filing*, *e-billing* dan pemahaman perpajakan buruk maka kepatuhan wajib pajak juga akan menurun.

12) Putra dan Marsono (2020) meneliti tentang “Pengaruh Penerapan Sistem *Online Pajak (e-registration, e-filing, dan e-billing)* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta)” Variabel dependen dari penelitian ini adalah

tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel independennya adalah penerapan sistem *online* pajak (*e-registration*, *e-filing*, *e-billing*). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-registration*, sistem *e-filing*, sistem *e-billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan variabel penerapan *e-billing*, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, motivasi membayar pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, dari penelitian sebelumnya ada yang menggunakan lokasi penelitian yang sama seperti penelitian ini. Perbedaan penelitiannya, pada penelitian sebelumnya ada yang menggunakan variabel kualitas pelayanan fiskus, tingkat pemahaman wajib pajak, lingkungan wajib pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum.