

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mempunyai cita-cita dan tujuan nasional sebagaimana tertuang dalam UUD 1945 yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Salah satu upaya untuk mewujudkan cita-cita dan tujuan negara ini yaitu dengan melaksanakan pembangunan nasional secara maksimal. Dalam pelaksanaan pembangunan nasional tentu memerlukan kontribusi dari semua pihak baik masyarakat maupun pemerintah. Masyarakat dan pemerintah haruslah saling menunjang, mendukung dan melengkapi satu sama lain dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan negara ini. Implementasi pembangunan nasional tentu membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sehingga perlu adanya sumber penerimaan negara. Adapun sumber penerimaan negara di Indonesia berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara yang berasal dari sektor internal adalah pajak. Menurut Undang-Undang No 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1 pajak dapat diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara dan kemakmuran rakyat. Jika dibandingkan dengan

sumber pendapatan negara lainnya seperti utang luar negeri atau pengelolaan sumber daya alam (SDA), penerimaan negara melalui pajak merupakan yang paling minim risiko dan dapat meningkatkan kemandirian bangsa. Semakin banyak orang yang membayar pajak, maka semakin banyak pula fasilitas dan berbagai infrastruktur yang dibangun. Oleh karena itu, pajak adalah ujung tombak pembangunan. Penerimaan pajak terdiri atas penerimaan pajak langsung dan tidak langsung. Penerimaan pajak langsung contohnya Pajak Penghasilan, sedangkan penerimaan pajak tidak langsung contohnya Pajak Pertambahan Nilai, Bea Meterai, dan Bea Balik Nama. Selain sebagai penerimaan utama negara, pajak juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab warga negara.

Pajak sangat berperan sebagai alat pemerataan pembangunan dalam upaya menegakkan keadilan. Dengan mekanisme transfer penghasilan dari masyarakat yang berpenghasilan lebih besar kepada masyarakat yang berpenghasilan kurang, pemerataan pembangunan dapat terlaksana. Akan tetapi, realitanya masih banyak masyarakat yang belum tentu dapat menerima dan memahami fungsi pajak dengan benar. Data realisasi penerimaan pajak hingga 31 Desember 2019 hanya terkumpul 1.545,3 triliun atau hanya sebesar 86,5% dari target APBN 2019 sebesar Rp1.786,4 triliun. Realisasi ini juga menunjukkan bahwa penerimaan pajak hanya tumbuh 1,7% jika dibandingkan dengan tahun 2018 (www.kemenkeu.go.id). Menurut Prawagis (2016) realisasi yang rendah dalam penerimaan pajak salah satunya disebabkan karena kepatuhan wajib pajak yang rendah yang tidak menyampaikan kewajiban sesuai dengan seharusnya.

Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan beberapa kebijakan untuk meningkatkan penerimaan pajak. Kebijakan ataupun Peraturan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Saat ini pemerintah mulai melirik sektor swasta yang dipastikan memiliki potensi besar untuk memasukan pajak. Sektor tersebut adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Kegiatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu bidang usaha yang dapat berkembang dan konsisten dalam perekonomian nasional. UMKM menjadi wadah yang baik bagi penciptaan lapangan pekerjaan yang produktif. Indonesia memiliki potensi yang besar dalam pemasukan pajak dari pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). UMKM merupakan usaha yang saat ini sangat mudah dijumpai. Kementerian Koperasi dan UKM RI melaporkan bahwa dari total keseluruhan pelaku usaha yang ada di Indonesia, UMKM menyerap pangsa sekitar 90 persen atau sekitar 62,9 juta masyarakat Indonesia yang berusaha di sektor UMKM (kemenkopukm.go.id). UMKM menyerap hampir 97% total tenaga kerja nasional yang terdiri dari Usaha Mikro menyerap sekitar 107,2 juta tenaga kerja (89,2%), Usaha kecil 5,7 juta (4,74%), dan Usaha Menengah 3,73 juta (3,11%) (www.umkmindonesia.id). Kontribusi sektor UMKM terhadap produk domestik bruto (PDB) juga meningkat dari 57,84 persen menjadi 60,34 persen dalam lima tahun terakhir (www.kemenkeu.go.id). Dari data tersebut terlihat bahwa perekonomian negara ini berkembang pesat lewat UMKM.

Dalam perekonomian dan penyerapan tenaga kerja, sektor UMKM memang memiliki andil yang besar dan peranannya dalam penyerapan

tenaga kerja memang tidak diragukan lagi. Namun, kontribusinya dalam perpajakan belum menunjukkan andil yang besar sebagaimana pengaruhnya terhadap perekonomian dan penyerapan tenaga kerja (www.kemenkeu.go.id). Dari 60 juta pelaku usaha, baru sekitar 2,3% (1,4 juta pelaku usaha) yang terdaftar pada Direktorat Jenderal Pajak dan memiliki NPWP. Tidak hanya itu, rendahnya penerimaan pajak dari UMKM ini juga dibenarkan oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani yang mengemukakan bahwa di Tahun 2018 pendapatan dari sektor UMKM hanya sekitar Rp5,8 triliun, dan nominal ini terbilang masih sangat kecil jika dibandingkan dengan total penerimaan perpajakan nasional yang mencapai Rp1.315,9 triliun (Elmasita,2018). Direktorat Jenderal Pajak selaku petugas pajak yang bertugas untuk menghimpun pajak di bawah Kementerian Keuangan menyatakan bahwa tingkat kesadaran masyarakat Indonesia yang ditinjau dari tingkat kepatuhan membayar pajak masih sangat rendah (Puspitasari, dkk. 2015).

Selain itu, dari sekitar 59 juta pelaku UMKM sekitar 55 jutanya adalah pelaku usaha mikro (www.kemenkeu.go.id). Sri Mulyani mengharapkan adanya peningkatan kontribusi penerimaan pajak dari pengusaha mikro dan kecil. Saat ini pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan negara. Berbagai kebijakanpun telah dikeluarkan Direktorat Jenderal Pajak agar target penerimaan negara bisa dicapai melalui penerimaan pajak. Banyaknya UMKM yang mulai berkembang di masyarakat akan menjadi target dalam penerimaan pajak yang lebih besar. Dalam upaya meningkatkan kontribusi serta memudahkan bagi pelaku Usaha Mikro Kecil

dan Menengah (UMKM) memenuhi kewajiban perpajakannya, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018. Peraturan yang berlaku efektif sejak 1 Juli 2018 ini, membahas tentang Pajak Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh oleh Wajib Pajak yang mempunyai peredaran bruto tertentu. Peraturan ini merupakan pembaharuan dari PP Nomor 46 Tahun 2013. Perbedaan yang mencolok dari kedua peraturan tersebut yaitu pada tarif yang ditetapkan menjadi 0,5% (Elmasita dan Sukmayanti,2018). PP/23 ini juga bersifat opsional yakni wajib pajak dibebaskan memilih untuk menggunakan tarif PPh Final 0,5% atau mengikuti skema normal berdasarkan Pasal 17 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, sehingga disesuaikan dengan kemampuan wajib pajak. PP No 23 Tahun 2018 ini juga memberikan kemudahan dan kesederhanaan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tidak diwajibkan membuat pembukuan, sehingga pelaku usaha tetap dapat menghitung pajak terutang hanya dengan mengalikan omzet perbulan dengan tarif 0,5%. Dengan adanya peraturan ini diharapkan dapat menstimulasi kontribusi sektor usaha baik Mikro, Kecil dan Menengah terhadap perpajakan sehingga dapat meningkatkan penerimaan negara.

Provinsi Bali merupakan wilayah dengan penyebaran UMKM yang cukup banyak. Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki jumlah UMKM terbesar ketiga di Indonesia setelah Jawa dan Sumatera (Pratiwi,2014). Kepala Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Provinsi Bali, I Dewa Nyoman Patra, S.H. MH menyatakan

bahwa pengusaha UMKM memiliki peluang yang bagus, UMKM di Bali mengalami pertumbuhan 4 persen sejak 5 tahun terakhir.

Provinsi Bali memiliki 8 KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama yaitu KPP Pratama Denpasar Barat, Singaraja, Denpasar Timur, Madya Denpasar, Badung Selatan, Badung Utara, Gianyar, dan Tabanan. Seluruh KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama dibawah oleh Kantor Wilayah Pajak Direktorat Jenderal Pajak Bali yang terletak di Jalan Kapten Tantular No.4 GKN II Renon, Denpasar. Berkaitan dengan masalah kepatuhan wajib pajak, salah satu kriteria kepatuhan wajib pajak adalah menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) tepat waktu. Kewajiban wajib pajak tidak hanya sebatas membayar pajak, namun juga harus melaporkan pajaknya. SPT (Surat Pemberitahuan) ialah sarana yang digunakan oleh wajib pajak untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungannya (Yasa, 2015). Berikut merupakan data penyampaian SPT Tahun 2020 dari 8 KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama yang ada di Provinsi Bali dapat dilihat dalam Tabel 1.1.

Tabel 1. 1

Data Penyampaian SPT Tahun Pajak 2020

No.	Kantor	Total SPT Tahun 2020
1	Denpasar barat	103.617
2	Singaraja	50.816
3	Denpasar Timur	95.797
4	Madya Denpasar	56.117
5	Badung Selatan	81.695
6	Badung Utara	66.844
7	Gianyar	101.788
8	Tabanan	75.795

Sumber: kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 penyampaian SPT PPh Tahun 2020 pada KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Denpasar Barat adalah yang tertinggi diantara 7 KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama lainnya yang ada di Provinsi Bali, dengan jumlah 103.617 SPT. Kepatuhan Wajib Pajak dalam menyampaikan SPT merupakan syarat utama bagi tercapainya target penerimaan pajak. Sehingga dari tabel 1.1 terlihat bahwa KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Denpasar Barat memiliki kepatuhan SPT tertinggi. Wilayah kerja KPP Denpasar Barat mencakup 2 Kecamatan yaitu Denpasar Barat dan Denpasar Utara.

Di Sembilan Kabupaten/Kota di Bali, Kota Denpasar memiliki jumlah UMKM terdaftar yang cukup banyak. Berdasarkan data perkembangan jumlah UMKM di Kota Denpasar sampai dengan tahun 2020 berjumlah 31.215 yang terdiri dari sektor perdagangan, perindustrian, pertanian dan non pertanian, serta aneka jasa.

Tabel 1. 2
Perkembangan Jumlah UMKM Kota Denpasar Tahun 2018-2020

No	Kecamatan	Tahun		
		2018	2019	2020
1	Denpasar Utara	8.985	9.720	10.258
2	Denpasar Barat	9.250	9.760	10.585
3	Denpasar Selatan	3.428	4.121	6.499
4	Denpasar Timur	1.287	2.214	3.873
Total		22.950	25.815	31.215

Sumber : Dinas Koperasi dan UKM Kota Denpasar 2021

Berdasarkan tabel 1.2 perkembangan UMKM Kota Denpasar, Kecamatan Denpasar Barat memiliki jumlah UMKM terbanyak. Pada tahun 2018 jumlah keseluruhan sektor UMKM di Kecamatan Denpasar Barat adalah 9.250, meningkat menjadi 9.760 pada tahun 2019 dan pada tahun

2020 meningkat menjadi 10.585. Kecamatan Denpasar Utara menjadi pemilik UMKM terbanyak selanjutnya, sampai akhir Tahun 2020 Denpasar Utara memiliki 10.258 UMKM yang terdaftar.

Pesatnya perkembangan jumlah UMKM di Kecamatan Denpasar Barat dan Denpasar Utara ternyata tidak sebanding dengan UMKM yang terdaftar di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Denpasar Barat. Tabel 1.3 tentang data Wajib Pajak UMKM di KPP Denpasar Barat menjelaskan bahwa pada tahun 2018 jumlah UMKM yang terdaftar di KPP Denpasar Barat hanya 8.052, Tahun 2019 meningkat menjadi 8.466 dan Tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 7.781 WP (Wajib Pajak) UMKM. Jumlah UMKM yang berada di Kecamatan Denpasar Barat dan Denpasar Utara masih jauh terhadap kepatuhannya terhadap perpajakan jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Kecamatan Denpasar Barat.

Tabel 1. 3

**Data Wajib Pajak UMKM Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Denpasar Barat Tahun 2018-2020**

Tahun	2018	2019	2020
Jumlah WP UMKM Terdaftar	8.052	8.466	7.781
Jumlah UMKM yang Melaporkan SPT Tahunan	5.181	5.258	5.302
% Kepatuhan WP UMKM	64,34%	62,10%	68,14%

Sumber: *Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat, 2021*

Pada tabel 1.3 data Wajib Pajak UMKM juga terlihat jumlah UMKM yang melaporkan SPT Tahunan di Tahun 2018 hanya 5.181, di Tahun 2019 meningkat 5.258 WP yang melaporkan SPT Tahunan, dan di Tahun 2020

meningkat kembali 5.302. Dari tabel 1.3 terlihat bahwa jumlah UMKM yang sudah menjadi wajib pajak masih banyak yang belum taat pada aturan perpajakan. Persentase kepatuhan wajib pajak juga terlihat berfluktuatif di Tahun 2018 sebesar 64,34%, tahun 2019 sebesar 62,10% dan 2020 sebesar 68,14%. Persentase kepatuhan wajib pajak UMKM yang berfluktuatif dan banyaknya UMKM yang belum menjadi wajib pajak, menyebabkan penerimaan pajak dari sektor UMKM di Kecamatan Denpasar Barat jauh dari kata maksimal. Sementara, sektor UMKM berperan penting dalam perekonomian negara ini.

Kesenjangan tersebut juga terlihat dari besarnya kontribusi sektor UMKM di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai kontribusi sektor UMKM di KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Denpasar Barat, dapat dijelaskan bahwa realisasi penerimaan pajak dari sektor UMKM pada tahun 2018 hanya sebesar Rp42.579.968.741 dari total penerimaan pajak Rp862.787.849.160 sehingga persentase kontribusinya hanya sebesar 4,93%.

Tabel 1. 4

**Kontribusi Sektor UMKM Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
Pratama Denpasar Barat Tahun 2018-2020**

Tahun	2018	2019	2020
Total Realisasi Penerimaan Pajak	862.787.849.160	803.590.442.153	646.676.972.720
Realisasi Sektor UMKM	42.579.968.741	37.117.511.131	20.583.683.151
% Kontribusi UMKM	4,93%	4,61%	3,18%

Sumber: *Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat, 2021*

Pada Tahun 2019 realisasi penerimaan pajak dari sektor UMKM Rp37.117.511.131 sedangkan total penerimaan pajak di KPP Pratama Denpasar Barat Rp803.590.442.153 sehingga persentase kontribusi sektor UMKM hanya 4,61 persen dan angka ini menunjukkan penurunan dari tahun sebelumnya. Sedangkan pada Tahun 2020 realisasi penerimaan dari sektor UMKM Rp20.583.683.151 dan total penerimaan pajak di KPP Pratama Denpasar Barat Rp646.676.972.720, persentase kontribusinya hanya 3,18 persen lebih rendah dari tahun sebelumnya. Rendahnya kontribusi sektor UMKM terhadap penerimaan pajak merupakan suatu indikasi bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak UMKM terhadap pembayaran pajak masih rendah.

Penerimaan negara merupakan tolak ukur yang paling mempengaruhi dalam pembiayaan pembangunan. Penerimaan pajak haruslah selalu ditingkatkan. Meningkat atau tidaknya suatu penerimaan pajak sangatlah tergantung dari kesadaran wajib pajaknya. Dalam Undang-Undang (UU) Ketentuan Umum Perpajakan pengenaan sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Ardyanto (2014) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Adnyana dan Jati (2018) juga menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, semakin tegas sanksi yang diberikan maka akan membuat wajib pajak semakin taat dan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hasil yang

berbeda didapatkan oleh Winerungan (2013) pada penelitiannya diperoleh hasil sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut dapat terjadi karena walaupun sudah adanya berbagai macam jenis sanksi yang diberikan terhadap Wajib Pajak tetapi setiap tahun masih saja ada peningkatan jumlah Wajib Pajak yang melanggar kewajibannya tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas pokok Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan penerimaan negara, salah satu upaya yang telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dengan menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan perpajakan kepada Wajib Pajak. Pada Tanggal 1 Juli 2016 Direktorat Jenderal Pajak menerbitkan suatu sistem billing pajak yang disebut *e-billing*. *E-billing* merupakan cara pembayaran pajak secara elektronik dengan menggunakan kode billing (15 digit angka). Fasilitas *e-billing* ini merupakan terobosan yang dilakukan DJP untuk memudahkan wajib pajak dalam membuat tagihan pajak yang terhutang untuk selanjutnya melakukan penyetoran ke kas negara melalui Kantor Pos, Bank dan tempat yang sudah terdaftar. Menurut Nasucha (2004) reformasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok maupun secara kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Reformasi administrasi perpajakan dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan sehingga menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi modern. Konsep dari modernisasi perpajakan adalah pelayanan prima dan

pengawasan intensif dengan pelaksanaan *good governace*. *E-Billing* merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar lebih efisien, ekonomis dan cepat yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chomsatu, dkk (2017) dan Sari (2019) dimana penggunaan Sistem Administrasi *E-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda di dapatkan oleh Arifin dan Syafii (2019) penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa *e-billing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran dan peningkatan penerimaan pajak tetapi *e-billing* hanya memberikan kemudahan dalam Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran.

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan fiskus. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Oleh karena itu fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Pemberian jasa oleh aparat pajak kepada wajib pajak besar manfaatnya sehingga dapat menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kemampuan fiskus dalam berinteraksi yang baik dengan wajib pajak adalah dasar yang harus dimiliki fiskus dalam melayani wajib pajak sehingga

diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai pajak (fiskus) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut diperkuat oleh Dian (2017) yang menyatakan hasil pelayanan pegawai pajak (fiskus) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya oleh Masruroh dan Zulaikha (2013), Hidayati (2014), Akbar (2015) dan Pradnyani (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Akbar (2015) menerangkan bahwa peneliti mendapatkan keluhan dari beberapa responden, petugas pajak tidak bisa menjawab atau memberikan arahan yang jelas kepada wajib pajak terutama terkait dengan peraturan-peraturan pajak terbaru yang berlaku saat ini. Beberapa responden juga mengeluhkan petugas pajak terkait dengan pelayanan perpajakan, baik itu dalam memberikan pelayanan pajak sampai tuntas atau ketanggapan petugas pajak dalam merespon keluhan atau masalah dari wajib pajak.

Adanya fenomena terhadap hasil yang berfluktuatif terhadap Kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Denpasar Barat dan adanya hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang berbeda-beda, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan PP No 23 Tahun 2018, E-Billing, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di KPP Pratama Denpasar Barat”**.

1.2. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah, sebagai berikut:

1. Apakah penerapan PP No 23 Tahun 2018 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
2. Apakah *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
3. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini, adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan PP No 23 Tahun 2018 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
2. Untuk menganalisis *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3. Untuk menganalisis kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4. Untuk menganalisis sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan teori dan pengetahuan bidang akuntansi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Wajib Pajak UMKM

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi pelaku UMKM mengenai kepatuhan perpajakan agar kedepannya lebih memahami dan taat pada pajak. Sehingga dapat dijadikan acuan agar kedepannya kepatuhan wajib pajak UMKM dapat meningkat sesuai target.

b. Bagi Peneliti

Sebagai seorang mahasiswa akuntansi penelitian ini dapat menambah pengalaman langsung kepada peneliti mengenai perpajakan khususnya kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu, diharapkan dapat menjadi tambahan referensi atau gambaran untuk melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan gambaran terkait kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat, sehingga kedepannya

pemerintah dapat menentukan arah kebijakan di bidang pajak UMKM dengan mempertimbangkan faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Hal ini merupakan atribusi internal. Perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, ini merupakan atribusi eksternal.

Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi. Dengan definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan wajib pajak

sangat erat hubungannya dengan sikap seseorang, dalam hal ini sikap wajib pajak (UMKM) dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian yang dilakukan, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, seperti faktor eksternal misalnya penerapan PP No 23 Tahun 2018, penerapan *e-billing*, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

2.1.2. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan berdisiplin. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran atau peraturan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undangan yang berlaku. Sedangkan kepatuhan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatuhan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Menurut Ardani dalam Dewi (2018), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Kepatuhan (*compliance*) bisa dikategorikan dalam 2 hal :

- a. *Administrative Compliance*, merupakan kepatuhan terhadap aturan-aturan administratif seperti pengajuan pembayaran yang tepat waktu.

- b. *Technical compliance*, merupakan kepatuhan wajib pajak terhadap teknis pembayaran pajak, misalnya pajak dihitung sesuai dengan ketentuan teknis dari UU Perpajakan

Dalam pajak aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang dalam hal ini Wajib Pajak UMKM terhadap Peraturan atau Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan juga berarti kedisiplinan wajib pajak UMKM dalam melakukan kewajiban perpajakan meliputi perhitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak.

2.1.3. Perpajakan

A. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut para ahli memberikan definisi tentang pajak yang berbeda-beda, tetapi pada intinya definisi pajak mempunyai tujuan dan inti yang sama yaitu merumuskan pengertian pajak sehingga mudah dipahami oleh masyarakat maupun instansi. Pengertian pajak menurut (Andriani, 2009 dalam Waluyo, p. 2) : “Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan yang terutang) oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Definisi diatas memfokuskan pada fungsi *budgetair* dari pajak, sedangkan pajak masih mempunyai fungsi lainnya yaitu fungsi mengatur. Apabila memperhatikan coraknya dalam memberikan

batasan pengertian pajak dapat dibedakan dari berbagai macam ragamnya, yaitu dari segi ekonomi, segi hukum, segi sosiologi, dan berbagai segi lainnya. Akan tetapi kebanyakan pengertian pajak menitik beratkan pajak pada segi ekonomi. Menurut (Soemitro, 2012, p. 3) menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang KUP, berbunyi sebagai berikut “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Resmi (2014) Djajadiningrat mendefinisikan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang berdasarkan undang-undang, bersifat memaksa, tidak mendapatkan timbal balik, dan digunakan untuk

kesejahteraan bersama. Hal tersebut kemudian disebut sebagai unsur pajak.

B. Fungsi Pajak

Menurut Yuesti (2017;04-05), pajak memegang peranan yang sangat penting bagi suatu negara, karena pajak merupakan sumber pendapatan negara, yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengatur kegiatan ekonomi dan sebagai pemerataan pendapatan masyarakat. Pajak mempunyai fungsi utama sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara yang menghimpun dana ke kas negara untuk membiayai pengeluaran negara atau pembangunan nasional. Jadi fungsi pajak adalah sebagai sumber pendapatan negara, yang bertujuan agar posisi anggaran pendapatan dan pengeluaran mengalami keseimbangan (*balance budget*)

2. Fungsi Mengatur (Fungsi *Regulasi*)

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara dalam lapangan ekonomi dan sosial. Fungsi mengatur (*regulated*) tersebut antara lain:

1. Memberikan proteksi terhadap barang produksi dalam negeri
2. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi
3. Pajak digunakan sebagai alat untuk mendorong ekspor
4. Untuk menarik dan mengatur investasi modal yang dapat menunjang perekonomian yang produktif

3. Fungsi Pemerataan (Fungsi Distribusi)

Pajak mempunyai fungsi pemerataan artinya dapat digunakan untuk menyeimbangkan dan menyesuaikan antara pembagian dan pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat. Dengan kata lain, pajak berfungsi untuk pemerataan pendapatan masyarakat, sebagaimana yang tercantum dalam trilogi pembangunan dan delapan jalur pemerataan

4. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan keadaan ekonomi, misalnya dengan menetapkan pajak yang tinggi, pemerintah dapat mengatasi inflasi, karena jumlah uang yang beredar dapat dikurangi dan untuk mengatasi deflasi atau kelesuan ekonomi, pemerintah dapat menurunkan pajak. Dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar dapat ditambah sehingga kelesuan ekonomi yang diantaranya ditandai dengan sulitnya pengusaha memperoleh modal dapat diatasi. Dengan demikian, perekonomian diharapkan senantiasa dalam keadaan stabil.

C. Unsur Pajak

Menurut Yuesti (2017:03-04) setiap pajak terdiri atas beberapa unsur. Berikut ini unsur-unsur pajak, yaitu:

1. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungut pajak atau

pemotong pajak tertentu, misalnya pegawai, pengusaha, dan perusahaan. Setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak setempat, kemudian wajib pajak akan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sebagai tanda pengenal. Wajib pajak harus melaporkan kekayaan dan jumlah pajak yang menjadi tanggungannya kepada kantor pelayanan pajak setempat setiap tahun.

2. Objek Pajak

Objek pajak adalah sesuatu yang dikenakan pajak, misalnya penghasilan seseorang yang melebihi jumlah tertentu, tanah, bangunan, laba perusahaan, kekayaan, mobil *dll*

3. Tarif Pajak

Tarif pajak adalah ketentuan besar kecilnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya. Semua jenis pajak mempunyai tarif yang berbeda beda. Tarif pajak untuk pajak bumi dan bangunan berbeda dengan tarif pajak penghasilan dan pajak pertambahan nilai. Perbedaan tarif pajak disebabkan oleh karena sistem pajak Indonesia yang menggunakan sistem tarif pajak progresif sehingga pemerintah menyusun kebijakan-kebijakan yang membedakan tarif pajak sesuai dengan keadaan ekonomi negara dan program pembangunan.

2.1.4. Wajib Pajak

Wajib pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Perpajakan (UU No.28 Tahun 2007 tentang KUP, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan dan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang PPN dan PPNBM serta peraturan pelaksanaannya). Menurut Mardiasmo (2018:26-27) wajib pajak sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Meliputi pembayaran pajak, pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, yaitu:

- a. Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.
- b. Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan Lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha Lainnya.

2.1.4.1. Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan Undang-Undang No 20 Tahun 2008 tentang usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria sebagaimana diatur dalam Undang-Undang
2. Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

Definisi tentang Wajib Pajak UMKM memang belum diuraikan secara jelas. Namun dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu

dijelaskan bahwa bagi Wajib Pajak Orang Pribadi atau Wajib Pajak Badan tidak termasuk Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp.4.800.000.000,00 dalam 1 (satu) tahun pajak dikenakan Pajak Penghasilan (PPH) yang bersifat final dengan tarif 0,5%. Meskipun tidak tersirat secara langsung dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 2018, namun terlihat bahwa target peraturan ini adalah sektor UMKM. Hal ini terlihat dari batasan peredaran usaha Rp.4.800.000.000,00 dalam PP tersebut yang masih dalam lingkup pengertian UMKM menurut Undang-Undang No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

2.1.5. Penerapan PP No 23 Tahun 2018

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerapan atau pelaksanaan sama dengan implementasi. Sedangkan menurut Airu dalam Burhan (2015) penerapan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari kebijakan itu sendiri. Penghasilan yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 23 Tahun 2018, merupakan kebijakan Pemerintah yang mengatur mengenai Pajak Penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu (Direktorat Jenderal Pajak, 2018). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak yang memiliki Peredaran Bruto Tertentu atau

biasa disebut PP No. 23 Tahun 2018 merupakan kebijakan perpajakan yang tergolong baru.

Peraturan ini mulai berlaku sejak diterbitkan pada 1 Juli 2018 Tujuan penerbitan peraturan ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak orang pribadi dan badan yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu pemerintah memberikan perlakuan tersendiri terkait ketentuan mengenai penghitungan, penyetoran, dan pelaporan Pajak Penghasilan yang terutang.

Menurut (kusbiantoro,2013) pemerintah memberlakukan PP ini adalah :

1. Memberikan kemudahan dan penyederhanaan aturan perpajakan
2. Mengedukasi wajib pajak untuk terlibat administrasi
3. Meningkatkan pengetahuan tentang manfaat perpajakan bagi wajib pajak

2.1.6. E-Billing

Pembayaran pajak secara elektronik adalah pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan melalui sistem elektronik. Menurut Perdjien Pajak Nomor PER-05/PJ/2017, *e-billing* adalah sistem elektronik yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak untuk menerbitkan dan mengelola kode billing yang merupakan bagian dari sistem penerimaan negara secara elektronik. Adapun yang dimaksud dengan kode billing adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem billing DJP atau suatu jenis pembayaran atau penyetoran pajak. Berdasarkan Pasal 4 Perdjien Pajak

Nomor PER-05/PJ/2017, wajib pajak dapat memperoleh kode billing dengan 2 (dua) cara yaitu:

1. Layanan mandiri (*self-service*) pembuatan kode billing melalui layanan mandiri dilakukan oleh wajib pajak, melalui:
 - a. Aplikasi billing DJP
 - b. Layanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan kode billing yang terhubung dengan sistem billing Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan *Application Service Provider* dan Perusahaan Telekomunikasi
2. Penerbitan secara jabatan (*official-service*) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, surat tagihan pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar

E-billing juga merupakan bagian dari pembaruan modul penerimaan negara generasi kedua (MPN-G2). MPN-G2 dikembangkan guna mendukung pelaksanaan *cash management* yang baik dengan menyajikan informasi penerimaan negara secara *real time* dengan memanfaatkan teknologi. Adapun manfaat dari pembayaran e-billing adalah (1) Mempermudah dan menyederhanakan proses pengisian data untuk pembayaran dan penyeteroran negara (2) Meminimalisasi kemungkinan terjadinya *human error* dalam perekaman data pembayaran dan penyeteroran (3) Memberikan kemudahan dan fleksibilitas cara pembayaran atau penyeteroran melalui beberapa alternatif saluran pembayaran dan penyeteroran (4) Memberikan akses dan kepada wajib bayar dan wajib setor

penerimaan negara bukan pajak (PNBP) untuk memonitor status atau realisasi pembayaran (5) Memberikan keleluasaan kepada wajib pajak atau wajib bayar untuk merekam data setoran secara mandiri.

2.1.7. Kualitas Pelayanan Fiskus

Definisi dari kualitas menurut Supranto (2006:226) yaitu sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik oleh penyedia jasa. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis, melebihi harapan atau tidak sesuai harapan, melalui produk, jasa, atau manusia (Tjiptono, 2011:102). Sedangkan pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pengguna (Suaedi dan Wardiyanto, 2010:69). Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia (Ensiklopedia Perpajakan Indonesia, 1997). Menurut Devano dan Rahayu (2006), kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Ukuran baik dan tidaknya kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak, menjadi salah satu faktor yang berpengaruh pada kemauan untuk patuh dan membayar pajak (Pranadata, 2014). Rasa puas akan diperoleh jika pelayanan yang diberikan sama dengan atau lebih baik dari yang diharapkan. Ketika fiskus memberikan pelayanan dengan baik kepada wajib pajak, maka menumbuhkan rasa puas dari diri wajib pajak,

dan semakin wajib pajak merasa puas maka wajib pajak akan patuh terhadap peraturan perpajakan secara sukarela. Secara garis besar kualitas pelayanan pajak terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*tangibles*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) bukti langsung adalah tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan dapat dipercaya, terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) daya tanggap dapat didefinisikan sebagai kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan jasa yang prima serta membantu penerima jasa apabila menghadapi masalah berkaitan dengan jasa yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Boediono (2003:102) jaminan yaitu menyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan

5. Empati (*empathy*)

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Suratno dan Purnama (2005) empati yaitu meliputi sikap kontrak personil (karyawan) maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi.

2.1.8. Sanksi Pajak

Menurut (Marsdiasmo, 2008:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu cara untuk mencegah seorang wajib pajak untuk melakukan hal-hal atau tindakan di luar ketentuan atau peraturan yang berlaku. Adapun tujuan atas penerapan sanksi pajak ini untuk menjaga keefektifan peraturan dan menjadikan peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk tidak mengulangi pelanggaran. Apabila sanksi yang diberikan ditimbang cukup merugikan, maka sanksi tersebut akan menjadikan wajib pajak lebih memiliki untuk menaati peraturan dan perundang-undangan yang ada. Berdasarkan yang termuat

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

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi dapat dijatuhkan wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP. Sanksi administrasi dapat berupa:

- 1) Bunga 2% perbulan
- 2) Denda administrasi
- 3) Kenaikan 50% dan 100%

b. Sanksi Pidana

Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur/ditetapkan dalam UU No 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan UU No 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan UU No 12 Tahun 1985 sebagaimana telah diubah dengan UU No 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang.

Sanksi pidana menurut (Mardiasmo, 2018:66-67)) adalah sebagai berikut :

- 1) Kealpaan tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi tidak benar/lengkap atau melampirkan keterangan yang tidak benar.
- 2) Sengaja tidak menyampaikan SPT, tidak meminjamkan pembukuan, catatatan atau dokumen lain, dan hal-hal lain sebagaimana dimaksud dalam pasal 39 KUP.
- 3) Melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak sebagaimana atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak.
- 4) Sengaja tidak menyampaikan SPOP atau menyampaikan SPOP, tetapi isinya tidak benar sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 24 UU PBB.
- 5) Dengan sengaja tidak menyampaikan SPOP, memperlihatkan/meminjamkan, surat/dokumen palsu, dan hal-hal lain sebagaimana diatur dalam pasal 25 (1) UU PBB

2.1.9. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan menurut KBBI (2008:1201) ialah tunduk dan patuh kepada suatu aturan. Sedangkan menurut Rahayu (2010:138) kepatuhan

merupakan suatu keadaan yang mana wajib pajak bersedia mematuhi peraturan perpajakan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu kesediaan wajib pajak untuk tunduk dan patuh melaksanakan kewajiban berdasarkan peraturan perpajakan. Pada umumnya kepatuhan pajak dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Kepatuhan administratif (formal)

Kepatuhan ini mencakup sejauh mana wajib pajak patuh terhadap persyaratan prosedural dan administrasi pajak, termasuk mengenai syarat pelaporan serta waktu untuk menyampaikan dan membayar pajak

2. Kepatuhan Teknis (material)

Kepatuhan ini mengacu pada perhitungan jumlah beban pajak secara benar. Kepatuhan pajak ini juga dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Perpajakan. misalnya wajib pajak mengisi SPT dengan benar sesuai kenyataan.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian-penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Putriani dan Budiatha (2016) dengan judul “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus pada Penerimaan Pajak Penghasilan Badan”. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dan analisis linear

berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Penyuluhan Perpajakan dan Pelayanan Fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah Penerimaan PPh Badan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyuluhan perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh pada penerimaan PPh Badan. Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas (Pelayanan Fiskus). Perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya (Penyuluhan Perpajakan), objek penelitian dan tahun penelitian.

2. Manuaba dan Gayatri (2017) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Denpasar Timur”. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kemauan Membayar Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. Persamaan penelitian terletak pada penggunaan variabel bebas (Pelayanan Fiskus). Perbedaannya terletak pada variabel bebas lainnya (Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak dan Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan), objek penelitian dan tahun penelitian.
3. Tene , dkk.(2017) dengan judul “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)”. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Pajak), objek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

4. Winerungan (2013) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis. Variabel bebas yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak), variabel

terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Sosialisai Perpajakan), objek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

5. Palalangan, dkk. (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Makasar”. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Persepsi Wajib Pajak tentang Penerapan PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan PP No.23 tahun 2018, pemahaman Perpajakan, dan Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Penerapan PP No 23 Tahun 2018 dan Sanksi Pajak), Variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak), Objek penelitian (Wajib Pajak UMKM) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pemahaman Perpajakan), lokasi penelitian dan tahun penelitian.
6. Fuadi dan Mangoting (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (studi empiris UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa timur pada bulan Oktober 2012)”. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas pelayanan Petugas pajak, Sanksi

perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada wajib pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM. Disamping itu, biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Semakin besar biaya kepatuhan pajak maka kepatuhan wajib pajak UMKM akan menurun. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak), objek penelitian (Wajib Pajak UMKM) dan teknik analisis. Perbedaan penelitian terletak pada variabel terikat (Biaya Kepatuhan Pajak), lokasi penelitian dan tahun penelitian.

7. Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) dengan judul “Pengaruh *E-filing*, *E-billing* dan *E-faktur* terhadap Kepatuhan Pajak pada BMT Se-Kabupaten Kudus”. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah *E-filling*, *E-biling*, dan *E-faktur*. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-Kabupaten Kudus. Hal ini disebabkan adanya modernisasi administrasi perpajakan sehingga meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak, *E-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. *E-billing* merupakan bentuk kemudahan dalam pembayaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan pajak dan *E-faktur* berpengaruh terhadap

kepatuhan pajak BMT se-kabupaten Kudus. Adanya *E-faktur* selain memberikan kemudahan bagi wajib pajak, *E-faktur* juga dapat meminimalisir penggunaan faktur pajak fiktif. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (*E-billing*), variabel terikat (Kepatuhan Pajak) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (*E-filling dan E-faktur*), lokasi penelitian dan tahun penelitian.

8. Warouw, dkk. (2015) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan (studi kasus pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung)”. Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan wajib pajak badan pada KPP Pratama Manado dan Bitung. Persamaan penelitian terletak pada (Sanksi Perpajakan), variabel terikat (Kepatuhan Pajak) dan teknik analisis. Perbedaan terletak pada variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan), objek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.
9. Sucandra dan Supadmi (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran”. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan

Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Restoran di Dinas Pendapatan Daerah/Pasedahan Agung Kabupaten Badung. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pemeriksaan Pajak dan Pengetahuan Pajak), objek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

10. Sentanu dan Setiawan (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kabupaten Badung”. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan Fiskus, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kewajiban Moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada penggunaan variabel bebas (Kewajiban Moral), objek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

11. Utama dan Setiawan (2019) dengan judul “Pengaruh Dimensi Keadilan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP UMKM (Studi kasus pada KPP Pratama Gianyar tahun 2017)”. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Asumsi Klasik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Dimensi Keadilan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dimensi Keadilan, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak, dan Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi UMKM. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Sanksi Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan objek penelitian (Wajib Pajak UMKM). Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Dimensi Keadilan, Sosialisasi Pajak, Penghasilan Wajib Pajak dan Pemeriksaan Pajak), lokasi penelitian dan tahun penelitian.
12. Kalsum, dkk. (2016) meneliti “Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Pekanbaru”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Analisis terhadap faktor-

faktor yang diuji dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran Wajib Pajak. Persamaan penelitian terletak pada variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak), teknik analisis dan objek penelitian (Wajib Pajak UMKM). Perbedaan penelitian terletak pada variabel bebas (Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Pajak), lokasi penelitian dan tahun penelitian.

13. Mariani, dkk. (2019) dengan judul “Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018 terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada wajib pajak di Kabupaten Badung)”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisai perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan perpajakan dan PP No 23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Impelmentasi PP No 23 Tahun 2018), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis. Perbedaan penelitian terletak pada variabel bebas (Sosialisai Perpajakan dan pengetahuan Perpajakan), lokasi penelitian dan tahun penelitian.

14. Anggraeni dan Lenggono (2020) dengan judul “Pengaruh Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Ambon”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan. Variabel terikat yang digunakan Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial Implementasi PP No 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Persamaan penelitian terletak pada variabel bebas (Implementasi PP No 23 Tahun 2018), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak), objek penelitian (Wajib Pajak UMKM) dan teknik analisis. Perbedaan penelitian terletak pada variabel bebas (Pemahaman Perpajakan dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan), lokasi penelitian dan tahun penelitian.
15. Pradnyani (2018) dengan judul ”Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan)”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan perpajakan, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan Perpajakan. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak) dan teknik analisis yang digunakan. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern), tahun penelitian dan lokasi penelitian.

16. Meikhati dan Kasetyaningsih (2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan PP No 23 Tahun 2018 Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak UMKM”. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan PP No 23 tahun 2018 , yang menjadikan penurunan pajak yang semula 1 % menjadi 0,5 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan variabel bebas Penerapan PP No 23 Tahun 2018 dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada lokasi dan tahun penelitian.

17. Sari (2019) dengan judul “Pengaruh E-filling, E-Billing dan E-Faktur Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Kediri. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah e-filling, e-billing dan e-faktur. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-

filling, e-billing dan e-faktur berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (e-billing), variabel terikat (kepatuhan wajib pajak) dan teknik analisis yang digunakan. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (e-filling dan e-faktur), Obyek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

18. Ningsih dan Rahayu (2016) dengan judul “Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Kota. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak) dan teknik analisis yang digunakan. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pengaruh Kemanfaatan NPWP dan Pemahaman Wajib Pajak), Obyek penelitian, lokasi penelitian dan tahun penelitian.