

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak menurut perubahan keempat atas Undang-undang No. 16 Tahun 2009 hingga ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung tetapi digunakan untuk kebutuhan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut (Mardiasmo,2019:3) pajak adalah kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sistem perpajakan di Indonesia mengacu pada *self Assessment System*, (Resmi,2019:11) mengemukakan bahwa *Self Assessment System* merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak berada di tangan Wajib Pajak.

Menurut (Mardiasmo,2019:8) berdasarkan golongannya pajak dibedakan menjadi dua yaitu pajak langsung dan tidak langsung , pajak langsung yaitu

pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, sedangkan pajak tidak langsung yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Terdapat 3 (tiga) jenis pajak langsung, antara lain pajak penghasilan (PPh) Pajak ini dikenakan kepada orang pribadi atau badan tertentu dan berkaitan dengan penghasilan yang diperoleh setiap Wajib Pajak dan mampu meningkatkan kemampuan ekonomi Wajib Pajak, diikuti dengan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dimana Pajak ini dikenakan terhadap Wajib Pajak atas kepemilikan atau pemanfaatan bumi atau bangunan karena adanya keuntungan maupun kedudukan sosial ekonomi atas perorangan atau badan yang memiliki hak atau manfaat dari tanah dan bangunan tersebut, ketiga yaitu pajak kendaraan bermotor Pajak ini dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor, yaitu untuk kendaraan bermotor roda dua ataupun lebih, (pajakku.com,2023).

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan selama satu tahun pajak, berupa keuntungan usaha, gaji, gratifikasi, hadiah, dan lain-lain. Dasar hukum PPh adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan yang dalam perkembangannya terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Selanjutnya, aturan terbaru terkait PPh telah dirinci dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP), (pajakku.com, 2023).

Wilayah Bali Wilayah Bali khususnya di Kota Denpasar mengalami peningkatan dan penurunan dalam kepatuhan wajib pajak, berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Denpasar Timur terlihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan pada tahun 2018 sampai 2020 dan mengalami penurunan pada tahun 2021 sampai 2022, data tersebut disajikan dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1. 1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2022

Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar	Wajib Pajak yang menyampaikan SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2018	104.831	44.775	89.13 %
2019	109.778	46.723	87.20 %
2020	126.692	59.360	72.69 %
2021	132.402	56.250	88.06 %
2022	137.453	57.382	82.55 %

Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur (2023)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2018 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan terus menerus, akan tetapi jumlah wajib pajak yang menyampaikan SPT pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 56.250. Berdasarkan persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi bersifat fluktuatif, pada tahun 2018 hingga 2020 mengalami penurunan terus menerus, namun pada tahun 2021 tingkat kepatuhan mengalami kenaikan menjadi 88,06%. Akan tetapi pada tahun 2022 tingkat kepatuhan kembali mengalami

penurunan menjadi 82,55% . Meskipun pada tahun 2021 kepatuhan sempat mengalami kenaikan, akan tetapi jika dilihat dari tingkat kepatuhan pada tahun 2022 yang kembali mengalami penurunan, dimana artinya bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur bercermin pada data tingkat kepatuhan pada tabel tetap mengalami penurunan.

Faktor yang dapat mempengaruhi fenomena tersebut, salah satu faktor yang mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting untuk mencapai tujuan penerimaan pajak, karena semakin tinggi kepatuhan wajib pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat demikian pula dengan sebaliknya (pajak.go.id). Naik turunnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi dikarenakan oleh beberapa faktor lain, termasuk kurangnya pengetahuan tentang perpajakan, kurangnya sosialisasi perpajakan, dan masih lemahnya sanksi perpajakan, berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi. Untuk memenuhi target pajak negara, kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan. Banyak masalah perpajakan, seperti banyak masyarakat yang enggan membayar pajak, meskipun membayar pajak saat ini sangat mudah karena dapat dilakukan secara *online* dan kapan saja. Banyak masyarakat tidak membayar pajak karena mereka percaya bahwa pajak yang mereka keluarkan akan disalahgunakan. Akibatnya, jika masalah ini terus berlanjut, hal itu akan berdampak negatif pada upaya pemerintah untuk mencapai

target penerimaan negara dari sektor pajak. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah penerapan *E-Billing*, Pemahaman Pajak, Tingkat Penghasilan, Sanksi Pajak dan Sosialisasi Pajak.

E-Billing merupakan sistem digital yang dihadirkan oleh Dirjen pajak yang digunakan untuk membayarkan pajak secara *online*, dengan sistem ini memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak, karena dapat dilakukan kapan saja. Penelitian yang dilakukan oleh Nilla dan Widyawati (2021) menyatakan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Arifin dan Syafii (2019) yang menyatakan bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman pajak merupakan proses dimana wajib pajak memahami bagaimana memenuhi kewajiban perpajakannya serta mengetahui pentingnya membayar pajak dan manfaat yang didapat ketika wajib pajak membayar pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qorina (2019) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Astrina dan Septiani (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat penghasilan merupakan seluruh penghasilan yang diterima oleh wajib pajak berupa uang yang digunakan untuk kebutuhan pokok atau untuk menambah kekayaan wajib pajak, serta untuk memenuhi kewajiban membayar

pajak. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri, dkk (2022) menyatakan bahwa tingkat penghasilan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Donofan dan Afriyenti (2021) yang menyatakan bahwa tingkat penghasilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak.

Sanksi pajak merupakan tindakan yang memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh As'ari (2018) menyatakan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiguna (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi pajak merupakan upaya yang dilakukan Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laksmi,dkk (2022) menyatakan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra,dkk (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak.

Berdasarkan uraian fenomena yang terjadi serta perbedaan hasil penelitian atau *research gap* diatas, membuat peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-Billing*, Pemahaman Pajak, Tingkat Penghasilan, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Timur”**. Peneliti akan melakukan survei pendapat kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

- 1) Apakah Penerapan *E-Billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah Pemahaman Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah Tingkat Penghasilan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris Tingkat Penghasilan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini agar digunakan sebagai tambahan literatur atau referensi dan memberikan sumbangan pemikiran serta menambah ilmu

pengetahuan penulis dan pembaca mengenai pengaruh dari penerapan *e-billing*, pemahaman pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan mahasiswa/i dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan sebagai bahan pertimbangan dan peningkatan mengenai penerapan *e-billing*, pemahaman pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori Kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Menurut hasil penelitiannya didapatkan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam literatur sosiologi, ada dua perspektif tentang kepatuhan terhadap hukum yaitu, normatif dan instrumental. Perspektif instrumental mengatakan bahwa kepentingan pribadi dan persepsi mereka tentang perubahan yang berkaitan dengan perilaku mendorong seseorang secara keseluruhan. Perspektif normatif mengatakan bahwa orang merasa moral dan bertentangan dengan kepentingan pribadi. Individu yang memiliki kecenderungan untuk mematuhi hukum dianggap sesuai dengan standar internal yang sudah ada. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) memiliki arti patuh terhadap hukum karena hukum dianggap sebagai kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku.

Pemerintah Indonesia telah mengatur peraturan perpajakan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah

beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009. Peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah tersebut mengindikasikan untuk adanya kepatuhan pada setiap individu wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Teori kepatuhan (*compliance theory*) menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) memiliki arti patuh terhadap hukum karena hukum dianggap sebagai suatu kewajiban, kemudian disimpulkan bahwa pemerintah sangat berperan penting dalam mempengaruhi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang sudah ditetapkan. Teori kepatuhan berkaitan dengan upaya yang dilakukan oleh pemerintah seperti memudahkan dalam membayar pajak menggunakan *e-billing*, menetapkan tarif pajak sesuai dengan penghasilan wajib pajak, memberi sanksi pajak yang tegas melakukan pelanggaran, kemudian memberikan pemahaman dan arahan melalui sosialisasi pajak, hal tersebut yang akan mempengaruhi wajib pajak dalam meningkatkan kepatuhan akan kewajiban perpajakan.

Diharapkan Teori Kepatuhan ini dapat menjelaskan dan menjadi *grand* teori dari variabel penerapan *e-billing*, pemahaman pajak, tingkat penghasilan, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut perubahan keempat atas Undang-undang No. 16 Tahun 2009 hingga ayat 1 Pasal 1 Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung tetapi digunakan untuk kebutuhan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Menurut (Mardiasmo,2019:3) pajak adalah kontribusi yang diberikan oleh masyarakat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbul (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari berbagai persepsi definisi pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pajak yang dipungut kepada wajib pajak merupakan kewajiban wajib pajak kepada negara untuk keperluan negara sebagai kontribusi bersama, dengan bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan umum.

2.1.2.2 Jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak menurut yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, menurut (Resmi,2019:7), yaitu:

1) Menurut Golongannya

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a) Pajak langsung : pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Pajak harus menjadi beban wajib pajak yang bersangkutan
- b) Pajak tidak langsung : pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa

2) Menurut Sifatnya

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a) Pajak subjektif : pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.
- b) Pajak objektif : pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal

3) Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

- a) Pajak Negara (pajak pusat) : pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya
- b) Pajak Daerah : pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing

2.1.2.3 Fungsi Pajak

Fungsi pajak menurut (Resmi,2019:3) antara lain sebagai berikut :

1) Fungsi Sumber Keuangan Negara (*budgeter*)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan Negara pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak-banyaknya untuk kas Negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara *ekstensifikasi* dan *intensifikasi* pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti PPh, PPN, PPnBM, PBB, dan sebagainya

2) Fungsi Pengatur (*Regularend*)

Pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang keuangan ,dapat dilihat dari beberapa contoh sebagai berikut :

- a) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dikenakan pada saat transaksi jual beli barang, semakim mewah suatu barang tarif pajaknya akan semakin tinggi
- a) Tarif pajak progresif dikenakan atas pengasilan, agar pihak yang memperoleh penghasilan tinggi memberikan kontribusi (membayar pajak) yang tinggi sehingga terjadi pemerataan pendapatan
- b) Tarif pajak ekspor sebesar 0%, dimaksudkan agar para pengusaha terdorong mengekspor hasil produksinya di pasar dunia sehingga memperbesar devisa negara

- c) Pajak penghasilan dikenakan atas penyerahan barang hasil industri tertentu, seperti semen, kertas, baja, dan lainnya
- d) Pengenaan pajak 1% bersifat final untuk kegiatan usaha dan Batasan persedaran usaha tertentu
- e) Memberlakukan *tax holiday*, untuk menarik investor asing agar menanamkan modalnya di Indonesia

2.1.3 Pajak Orang Pribadi

Pajak Penghasilan Pribadi sering disebut dengan Pajak Penghasilan Orang Pribadi (PPh OP). PPh OP adalah pengenaan pajak atas penghasilan atau penghasilan yang diperoleh atau diakumulasikan dalam tahun pajak. PPh dibagi menjadi dua golongan berdasarkan sumber penghasilan atau penghasilan yang diterima wajib pajak. Kedua golongan tersebut adalah PPh Pasal 21 dan PPh Pasal 26. PPh Pasal 21 adalah pemotongan pajak atas penghasilan yang berkaitan dengan jasa, pekerjaan atau bahkan kegiatan dalam bentuk apapun yang diterima oleh wajib pajak orang pribadi negara atau untuk dibeli. PPh pasal 26 adalah pemotongan pajak atas penghasilan yang diperoleh atau diterima wajib pajak asing di Indonesia, tidak termasuk bentuk usaha tetap (BUT) di Indonesia. Dengan demikian, PPh 26 PPh akan dipotong dari semua bahan usaha yang ada di Indonesia yang melakukan transaksi pembayaran kepada wajib pajak luar negeri, baik itu gaji, bunga, dividen, *royalti* atau sejenisnya, (pajakku.com, 2023).

Dengan wajib pajak membayar pajak penghasilan pribadi, maka akan memberikan manfaat positif kepada Negara. Ada lima manfaat membayar pajak bagi masyarakat, lima manfaat tersebut adalah :

- 1) Berguna untuk pembangunan fasilitas umum dan infrastruktur, seperti jalan, jembatan, sekolah, dan rumah sakit
- 2) Berguna untuk subsidi pangan dan bahan bakar minyak
- 3) Membantu melaksanakan hajatan demokrasi, seperti pemilu
- 4) Meningkatkan kelestarian lingkungan hidup dan budaya
- 5) Meningkatkan pengembangan alat transportasi massa, seperti pelayanan transportasi umum bagi masyarakat.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak yang sering disingkat WP adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Kepatuhan Pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Terdapat dua macam kepatuhan yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material (Nurmantu,2005:70) :

- 1) Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan yang berlaku

- 2) Kepatuhan Material merupakan suatu uatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan. Menurut Peraturan Pemerintah Keuangan No 74 tahun 2012 pada pasal 2

Sesuai dengan pernyataan (Suandy,2014:119), kepatuhan wajib pajak, yaitu sebagai berikut :

- 1) Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-undang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan (KUP) ditegaskan bahwa setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri kepada Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undang-undang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)

- 2) Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat 1 Undang-undang KUP ditegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) menggunakan bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar

- 3) Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui Kantor Pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Kuangan

4) Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan

Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat 1). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha

5) Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/atau meminjam buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan

6) Kewajiban melakukan pemotongan atau pungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke kas negara.

2.1.5 Penerapan *E-Billing*

2.1.5.1 Pengertian *E-Billing*

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per 26/PJ/2014 menyebutkan *e-billing* merupakan sistem pembayaran elektronik yang menggunakan kode *billing*. Kode *billing* merupakan kode identifikasi yang diterbitkan lewat sistem *billing* atas suatu jenis pembayaran atau setoran yang akan dilakukan Wajib

Pajak. Kode *billing* tersebut digunakan untuk melakukan pembayaran di teller Bank atau Kantor Pos, mesin ATM, atau Internet Banking.

2.1.5.2 Keuntungan *E-Billing*

Pada penelitian yang dilakukan (Pohan 2022) menyatakan terdapat beberapa keuntungan menggunakan sistem *e-billing*, yaitu :

- 1) Lebih mudah karena untuk melakukan pembayaran wajib pajak hanya membawa kode *billing* yang ditunjukkan ke teller bank atau dimasukkan sebagai kode pembayaran pada ATM atau m-banking.
- 2) Lebih cepat, wajib pajak dapat melakukan transaksi pembayaran pajak dalam hitungan menit dimanapun.
- 3) Lebih akurat karena wajib pajak akan dibimbing oleh sistem dalam pengisian SSP elektronik dengan benar sesuai dengan transaksi perpajakan, hingga dapat meminimalisir kesalahan.

2.1.5.3 Penerapan Sistem *E-Billing*

Pada penelitian yang dilakukan (Pohan 2022) menyatakan mekanisme pendaftaran untuk menjadi pengguna *e-billing* yaitu :

- 1) Buka situs *e-billing* melalui internet dengan alamat <http://sse.pajak.go.id> untuk mendaftarkan *User ID* dan *Personal Identification Number* (PIN)
- 2) Masukkan data berupa NPWP, alamat email yang valid untuk konfirmasi, dan *User ID* yang diinginkan
- 3) Konfirmasi aktivasi akan diterima melalui email yang telah dimasukan pada saat memasukan data pribadi
- 4) Klik link aktivasi atau masukkan kode aktivasi secara manual.

Mekanisme pembuatan kode *billing* untuk melakukan pembayaran, yaitu:

- 1) Akses situs system *e-billing* dengan alamat <http://sse.pajak.go.id>.
- 2) Masukkan *User ID* dan PIN untuk login
- 3) *Field* NPWP, nama, alamat, dan kota akan terisi secara otomatis dan tidak bisa diubah
- 4) Masukkan informasi terkait detail pembayaran berupa :
 - a) Jenis pajak dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia pada *drop-down box*
 - b) Untuk setiap pilihan jenis pajak yang berbeda, *field* jenis setoran akan berubah meliputi pilihan jenis pajak. Pilih jenis setoran yang tersedia pada *drop-down box*
 - c) Nomor Objek Pajak (NOP) untuk pembayaran pajak terkait transaksi pengalihan hak atas tanah atau/dan bangunan dan kegiatan membangun sendiri
 - d) Pilih masa pajak dengan memilih bulan yang tersedia pada *drop-down box*. Pastikan telah memilih kedua box
 - e) Tahun pajak
 - f) Nilai rupiah pembayaran
 - g) Nomor Surat Ketetapan Pajak (jika ada) kemudian simpan.

Mekanisme pembayaran dengan kode *billing* melalui loket, bank, atau kantor pos sebagai berikut :

- 1) Tunjukkan kode *billing* dan serahkan kepada petugas loket teller bank atau pos
- 2) Setelah menginput kode *billing* dan menerima uang setoran pajak, teller akan melakukan konfirmasi untuk memastikan pembayaran sesuai dengan yang dimaksud
- 3) Teller akan memproses transaksi Anda akan mendapatkan Bukti Penerimaan Negara (BPN) yang dapat digunakan sebagai sarana pelaporan dan keperluan administrasi lain di Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.6 Pemahaman Pajak

Pemahaman mengenai perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan, undang-undang serta prosedur perpajakan yang berlaku, dan pastinya akan menerapkannya dalam melaksanakan kegiatan perpajakan seperti membayar pajak tepat waktu, melaporkan SPT, dan lain sebagainya. Pemahaman tentang perpajakan adalah hal penting bagi wajib pajak, seseorang yang paham betul tentang perpajakan cenderung lebih patuh dalam membayar pajak, karena individu yang mengerti dan memahami pajak mengetahui akan konsekuensi atau sanksi yang akan dihadapi bila seseorang tidak membayar pajak dengan semestinya (Qorina, 2019).

Wajib pajak yang memiliki pemahaman tentang perpajakan akan memahami bahwa pajak adalah sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum serta meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Seperti yang diketahui peraturan perpajakan akan terus menerus mengalami perubahan sehingga wajib pajak harus terus meningkatkan pemahaman pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakan dengan baik dan benar.

2.1.7 Tingkat Penghasilan

Dalam Undang-Undang No.36 Tahun 2008 Pasal 4 ayat (1) menyatakan bahwa penghasilan adalah tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, dan dapat digunakan untuk konsumsi atau menambah kekayaan Wajib Pajak. Artinya, semakin tinggi tingkat penghasilan maka semakin besar pula jumlah yang dapat dikonsumsi atau diinvestasikan (Qorina, 2019). Dalam OJK, yang dimaksud dengan penghasilan adalah pendapatan yang diperoleh seseorang atau badan sehubungan dengan kegiatan usaha atau pekerjaan yang dilakukannya. Tingkat penghasilan juga dapat diartikan sebagai taraf hidup yang dinikmati oleh seseorang atau keluarga yang berdasarkan atas penghasilan mereka atau sumber-sumber penghasilan lainnya.

2.1.8 Sanksi Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sanksi adalah tindakan yang memaksa orang untuk mematuhi perjanjian atau peraturan hukum. Sedangkan menurut (Mardiasmo, 2019:7) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan demikian dapat disimpulkan dari pengertian tersebut bahwa sanksi perpajakan adalah suatu

perbuatan yang memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajaknya.

Menurut Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000, sanksi administrasi berupa bunga, denda, serta sanksi pidana berupa denda berkaitan dengan pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan. Berdasarkan ketentuan di atas, dapat diartikan bahwa sanksi perpajakan dibagi menjadi sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut peraturan perundang-undangan. (Wiguna, 2018)

2.1.9 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sosialisasi adalah suatu proses dimana seorang anggota masyarakat belajar mengenal dan menghayati budaya masyarakat disekitarnya. Menurut Agustini dan Widhiyani (2019), kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan bagi calon wajib pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya pajak dan menarik wajib pajak baru untuk mencapai tujuannya. Kegiatan sosialisasi bagi wajib pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, khususnya bagi wajib pajak yang belum mendaftarkan SPT dan melakukan pembayaran pajak pertama kali. Langkah sosialisasi bagi wajib pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga kewajiban wajib pajak untuk mematuhi aturan.

2.1.9.1 Jenis Sosialisasi Perpajakan

Menurut Herryanto dan Toly (2013) kegiatan sosialisasi perpajakan dapat dilakukan menggunakan dua cara yaitu sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung.

1) Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan seperti *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, *workshop*, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2) Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan Wajib Pajak. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya, dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow* radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang membahas mengenai **“Pengaruh Penerapan *E-Billing*, Pemahaman Pajak, Tingkat Penghasilan, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak**

Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur” merujuk pada beberapa penelitian terdahulu, yaitu :

- 1) As'ari (2018) meneliti pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi empiris pada Kecamatan Rongkop, dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas pengaruh pemahaman perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian yaitu lokasi penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu.
- 2) Wiguna (2018) meneliti pengaruh sanksi pajak, tingkat pendapatan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan membayar PBB dengan religiusitas sebagai pemoderasi, dengan Teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian sama-sama membahas pengaruh sanksi pajak dan tingkat pendapatan. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan religiusitas sebagai variabel moderasi.

- 3) Agustini dan Widhiyani (2019) meneliti pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Studi empiris pada KPP Pratama Denpasar Barat, dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas pengaruh, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian yaitu lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu.
- 4) Anggarini, dkk (2019) meneliti pengaruh kebijakan *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib

pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian sama-sama membahas pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas kebijakan *tax amesty*, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak. Sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas penerapan *e-billing*, pemahaman pajak, tingkat penghasilan dan sosialisasi perpajakan.

- 5) Qorina (2019) meneliti pengaruh tingkat Pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman, dan pekerjaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah Sleman Kabupaten Yogyakarta, dengan Teknik analisis data yang digunakan yaitu Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat Pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman, dan pekerjaan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian yaitu sama-sama menggunakan variabel bebas tingkat penghasilan dan variabel terikat kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas tingkat Pendidikan dan pekerjaan wajib pajak, sedangkan penelitian ini menggunakan penerapan *e-billing*, pemahaman pajak, sanksi pajak dan sosialisasi perpajakan.
- 6) Nilla dan Widyawati (2021) meneliti pengaruh penerapan *e-billing*, pengetahuan pajak, dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan

wajib pajak studi empiris pada KPP Pratama Gubeng Surabaya, dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, Kesadaran Membayar Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian yaitu lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

- 7) Putra,dkk (2021) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak,sanksi pajak,sosialisasi pajak dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara, dengan Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak, sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar wajib pajak, sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak, penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar wajib pajak. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas tentang pengaruh sanksi pajak,sosialisasi pajak dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian yaitu lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

- 8) Darsana (2022) meneliti pengaruh penerapan *e-samsat* ,kualitas pelayanan, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Denpasar. Studi kasus pada kantor Samsat Bersama Denpasar, Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-samsat*, kualitas pelayanan fiskus dan sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Denpasar. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan lokasi yang berbeda.
- 9) Pohan (2022) meneliti pengaruh penerapan system *e-filling* dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pemahaman internet sebagai variabel moderasi. Studi kasus pada KPP Pratama Rantauprapat,. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Penerapan sistem *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman internet memperkuat hubungan antara penerapan sistem *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian yaitu sama-sama membahas pengaruh penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan pemahaman internet sebagai variabel moderasi dan lokasi penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu.
- 10) Putri,dkk (2022) meneliti pengaruh motivasi, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, pengetahuan perpajakan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur,

teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi dan sosialisasi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan tingkat penghasilan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian yaitu lokasi penelitian yang sama dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel bebas pengaruh motivasi, tingkat Pendidikan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel bebas *e-billing*, sanksi pajak.

