BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi *covid* mulai memasuki Indonesia pada awal tahun 2020 yang menyebabkan pariwisata khususnya di Bali mengalami penurunan secara drastis. Hal ini menyebabkan wajib pajak tidak bisa memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Sedangkan salah satu sumber pendapatan negara terbesar adalah penerimaan pajak. Pajak digunakan oleh pemerintahan untuk pembiayaan pembangunan nasional. Hal ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat. Peranan pajak dalam pembangunan nasional sangat dominan, peranan pajak dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung dalam kehidupan sehari-hari manfaat yang dirasakan dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan saranan dan prasarana umum. Pentingnya peran pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak Lestari (2018).

Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditujukan, dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum Resmi (2017). Pajak juga merupakan sumber anggaran pendapatan negara yang paling pokok, dan merupakan hal yang paling diprioritaskan, karena dengan pajak kebutuhan untuk pembangunan negara dapat terbantu. Semua warga negara wajib membayar pajak tanpa terkecuali demi terwujudnya suatu perkembangan negara yang

UNMAS DENPASAR

makmur. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku seorang yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Marjan (2017). Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidak patuhan terhadap pajak secara bersamaanakan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penerimaan kas Negara.

Direktorat jenderal pajak melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah dengan menciptakan kemudahan dalam penyampaian SPT. Cara yang dilakukan oleh Ditjen pajak adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan, yaitu dengan membuat suatu terobosan dalam penyampaian SPT secara elektronik dengan memanfaatkan internet Siregar (2019). Langkah ini dilakukan karena pengguna internet tiap tahunnya semakin berkembang. Bentuk dari reformasi administrasi perpajakan yang dilakukan adalah dengan penerapan sebuah sistem adminstrasi modern yang disebut *E-Filling.*

E-Filling adalah pengembangan dari sistem e-SPT, e-SPT merupakan aplikasi pengisian SPT secara online, karena di dalam menyampaikan SPTnya wajib pajak harus terlebih dahulu menginputkan data-datanya pada aplikasi, kemudian membawa s*oftcopynya* ke KPP untuk diunggah di sistem administrasi DJP, sedangkan *E-Filling* merupakan cara penyampaian e-SPT secara online dan real time melalui internet. Internet menjadi media pendukung sistem *E-Filling,* dimana dalam penggunaan sistem *E-Filling* dibutuhkan pemahaman internet yang baik, Indah (2017). Hal ini juga menjadi

UNMAS DENPASAR

faktor penting wajib pajak untuk menggunakan *E-Filling*, karena dengan pemahaman internet yang baik semakin tinggi pula keinginan wajib pajak dalam menggunakan *E-Filling*.

Internet di pilih sebagai sarana pendukung administrasi perpajakan karena dengan internet proses penyampaian SPT akan lebih cepat, aman, mudah lancar, dan dapat dilakukan dimana saja dalam waktu 3 x 24 jam, dengan harapan wajib pajak akan lebih patuh dalam membayar pajak dengan adanya kemudahan-kemudahan ini. Keuntungan dari penggunaan *E-Filling* bagi wajib pajak antara lain mengurangi antrian dan menghemat waktu. Bagi Ditjen pajak, *E-Filling* dapat mengurangi kesalahan input data karena dilakukan sendiri oleh wajib pajak, mengurangi volume proses penerimaan SPT dan mengurangi berkas fisik dan dokumen perpajakan Kurnia (2018).

Pajak didapat dari kontribusi masyarakat dengan menggunakan *self assessment system. Self assessment system* merupakan sebuah sistem reformasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Sistem ini menggantikan *official assessment system* yang berlaku sebelumnya. *Self assessment system* adalah sistem diamana wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung dan melaporkan sendiri pajak yang terutang oleh wajib pajak, sedangkan petugas pajak sendiri bertugas untuk mengawasinnya Yulia (2019). Hal ini berarti berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela para wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari aparaat pajak sendiri. Sistem ini sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk melaporkan dan membayar pajak.

UNMAS DENPASAR

Maka dari itu pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan sangatlah besar, karena apabila sistem ini dipergunakan dengan baik maka akan menghasilkan kepatuhan yang jujur dan sesuai peraturan perpajakan. Jika sistem tersebut dilaksanakan dengan baik maka dapat meningkatkan kepatuhan suka rela secara otomatis, dan apabila semakin banyak wajib pajak yang melakukan penerapan *self assesment system* dengan baik maka akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak Mahardika (2018)

Account representatvie merupakan ujung tombak pelayanan pajak. Selain mengawasi wajib pajak *account representative* juga dituntut untuk membimbing wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Adanya *account representative* diharapkan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dapat berjalan secara optimal dan professional Rahman (2019).

Tanggung jawab moral merupakan norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain mengenai perbuatan, ucapan dan tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Tanggung jawab moral sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya Sari (2017). Keinginan untuk meloloskan diri dari pajak akan lebih termotivasi dengan kondisi moral masyarakat yang rendah, moral masyarakat yang buruk akan menghambat pemungutan pajak.

Sanksi perpajakan merupakan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan perpajakan. Sanksi Perpajakan diterapkan untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak sehingga diharapkan agar peraturan perpajakan dapat dipatuhi oleh wajib pajak. Sanksi

UNMAS DENPASAR

yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh Permana (2019). Penelitian tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah di lakukan oleh Yulitasari dan Suprasto (2017) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu sikap atau perilaku seorang yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku Marjan (2020).

Perbandingan realisasi penerimaan negara dari sektor pajak dari tahun 2018 sampai dengan 2021 disajikan pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1
Penerimaan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur Periode 2018-2021

Tahun	Realisasi Penerimaan Pajak (Netto)
2018	870.210.089.096
2019	888.191.142.398
2020	633.446.790.632
2021	631.199.805.478

Sumber : Data KPP Pratama Denpasar Timur,2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat penerimaan negara dari sektor pajak dalam empat tahun terakhir mengalami penurunan.Salah satu faktor penyebab tidak tercapainya penerimaan pajak adalah tidak patuhnya wajib pajak di negara tersebut Chau (2019). Kepatuhan wajib pajak harus ditingkatkan agar tercapainya target yang diinginkan.

Denpasar timur merupakan salah satu wilayah di Bali dengan jumlah wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang mendaftar meningkat setiap tahunnya, ditunjukkan pada Tabel 1.2

UNMAS DENPASAR

Tabel 1. 2
Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Timur dari Tahun 2018-2021

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP Terdaftar Wajib SPT	Persentase Rasio Kepatuhan
1	2018	104.831	63.814	44.775	89,13%
2	2019	109.778	68.415	46.723	87,20%
3	2020	126.692	71.684	59.360	72,69%
4	2021	132.402	75.512	56.250	71,06%

Sumber : Data KPP Pratama Denpasar Timur,2022

WPOP terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2021 menjadi 132.402 dengan jumlah WPOP yang efektif juga meningkat menjadi 74.512 tetapi berbanding terbalik dengan tingkat kepatuhan yang menurun. Tingkat kepatuhan tersebut mengalami penurunan dari tahun 2018 sampai 2020, tahun 2018 persentase kepatuhan sebesar 89,13 persen, tahun 2019 menjadi 87,20 persen, tahun 2020 menjadi 72,69 persen dan tahun 2021 mengalami peningkatan menjadi 71,06 persen.

Pemerintah melalui Direktorat jendral pajak telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak dimana dengan meningkatnya penerimaan negara menandakan tingkat kepatuhan wajib pajak termasuk WPOP juga meningkat. Upaya tersebut adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi dilakukan pada Undang-Undang Perpajakan dan sistem administrasi perpajakan Annisa (2018). Penelitian sebelumnya mengenai kepatuhan wajib pajak sudah banyak dilakukan, akan tetapi masih terjadi ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian oleh Inaya (2018) dan Rahayu (2017) menyatakan bahwa penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh

UNMAS DENPASAR

Wijaya (2020) yang menyatakan bahwa bahwa penerapan sistem *E-Filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Fitriani (2017) dan Nurlaela (2017) menyatakan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Prayoga (2020) yang menyatakan bahwa *self assessment system* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian oleh Rachmawati (2017) serta Paradias dan Pratomo (2018) menyatakan bahwa peran *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lely (2019) yang menyatakan bahwa peran *account representative* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Rahayu (2019), serta Asnia (2017) menyatakan bahwa tanggung jawab moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratyowati (2020) yang menyatakan bahwa tanggung jawab moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian oleh Dwiyatmoko (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfia (2022) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

UNMAS DENPASAR

Dari fenomena dan ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik penelitian dengan judul "Pengaruh Penerapan *System E-Filling*, *Self Assessment System*, Peran *Account Representative*, Tanggung Jawab Moral dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah penerapan sistem *E-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah peran *account representative* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah tanggung jawab moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem *E-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mengetahui pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk mengetahui pengaruh peran *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi
4. Untuk mengetahui pengaruh tanggung jawab moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

UNMAS DENPASAR

5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4. Kegunaan atau Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman mengenai keterkaitan diantara teori yang ada dengan penerapan di dalam praktek secara nyata mengenai pengaruh penerapan sistem *E-Filling*, *self assessment system*, peran *account representative*, tanggung jawab moral, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar timur.

2) Manfaat Praktis

   Sebagai bahan informasi pelengkap atau masukan sekaligus pertimbangan bagi pihak-pihak berwenang yang berhubungan dengan penelitian ini dalam penetapkan kebijakan pada pelaksana atau penggunaan suatu sistem pemungutan pajak yang diterapkan.

UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Menurut Warsadi (2018) patuh adalah menurut perintah, taat pada perintah dan aturan. Sedangkan kepatuhan adalah perilaku sesuai aturan dan berdisiplin. Seseorang dikatakan patuh ketika wajib pajak datang ke KPP Denpasar timur sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya serta mau melaksanakan apa yang dianjurkan oleh petugas. Teori kepatuhan wajib pajak, kepatuhan merupakan suatu keadaan dimana seseorang mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajibannya tanpa harus diperingatkan ataupun dilakukan pemeriksaan terlebih dahulu. Jadi Teori kepatuhan merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya yang berlandaskan pada peraturan perundang-undangan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak adalah orang pribadi meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Anastasia dan Setiawati (2017), wajib pajak adalah orang pribadi meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

UNMAS DENPASAR

Menurut Mardiasmo (2018 : 102) wajib pajak memiliki beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu :

1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
3) Menghitung pajak terutang
4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri).
5) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
6) Apabila diperiksa wajib pajak diwajibkan :
   a. Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan,
   b. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
7) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permitaan untuk keperluan pemeriksaan.

Hak-hak wajib pajak menurut Mardiasmo (2018 : 109) yaitu :

a) Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
b) Menerima tanda bukti pemasukkan SPT.
c) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan pemeriksaan.
d) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
e) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
f) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.

UNMAS DENPASAR

g) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.

h) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.

i) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya

j) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.

Budiatmanto (2017) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah, perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Rahman (2019) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kepatuhan wajib paja adalah kondisi dimana wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung ,menyampaikan dan membayar kewajiban perpajakannya dan menyetorkan kembali surat setoran sesuai peraturan yang berlaku tanpa ada tindakan pemaksaan.

Wajib pajak dengan kriteria tertentu disebut sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi beberapa syarat sebagai berikut :

1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan
2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
3) Laporan keuangan harus diaudit oleh Akuntan publik atau Lembaga Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengauditan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

UNMAS DENPASAR

2.1.3 Penerapan Sistem *E-Filling*

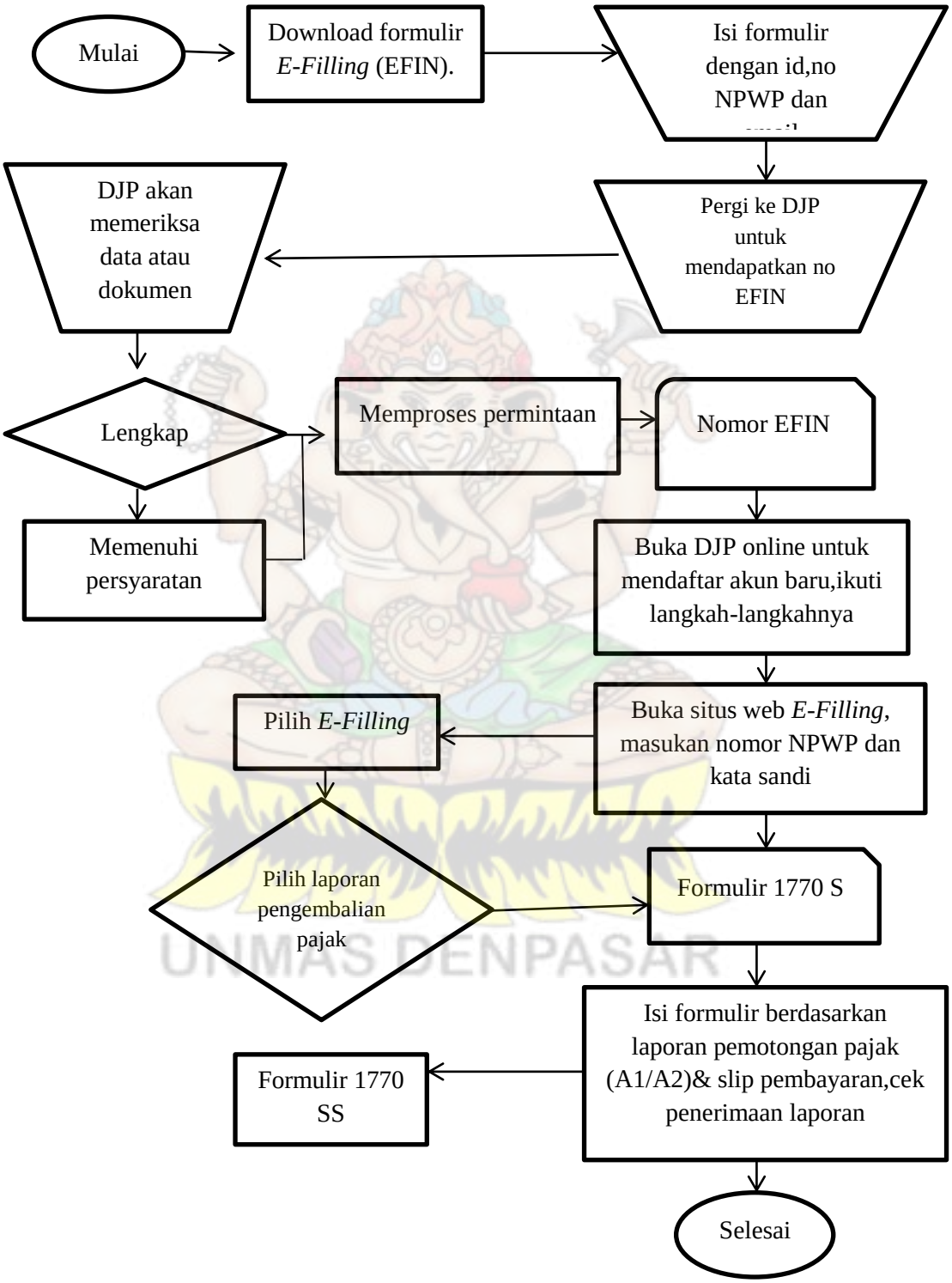
E-Filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *realtime* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP). *E-Filling* dijelaskan oleh Gita (2018) sebagai suatu layanan penyampaian SPT secara elektronik baik untuk orang pribadi maupun badan melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau penyedia jasa aplikasi kepada kantor pajak dengan memanfaatkan internet, sehingga wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir laporan dan menunggu tanda terima secara manual.

Menurut Gita (2018) *E-Filling* ini sengaja dibuat agar tidak ada persinggungan wajib pajak dengan aparat pajak dan kontrol wajib pajak bisa tinggi karena merekam sendiri SPT nya. *E-Filling* bertujuan untuk mencapai transparansi dan bisa menghilangkan praktek-praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Dengan diterapkannya sistem *E-Filling* diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat wajib pajak dalam penyampaian SPT karena wajib pajak tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak untuk pengiriman data SPT, dengan kemudahan dan lebih sederhananya proses dalam administrasi perpajakan diharapkan terjadi peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak. *E-Filling* juga dirasakan manfaatnya oleh kantor pajak yaitu lebih cepatnya penerimaan laporan SPT dan lebih mudahnya kegiatan administrasi, pendataan, distribusi, dan pengarsipan laporan SPT.

Berikut ini proses untuk melakukan *E-Filling* dan tata cara penyampaian SPT Tahunan secara *E-Filling* :

UNMAS DENPASAR

Gambar 2.1.3
Flowchart Penyampaian SPT tahunan dengan menggunakan *sistem E-Filling* :



UNMAS DENPASAR

1) Mengajukan permohonan *Eletronik Filling Identification Number* (EFIN) secara tertulis. EFIN merupakan nomor identitas wajib pajak bagi pengguna *E-Filling*.
2) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak *E-Filling* paling lambat 30 hari setelah diterbitkannya EFIN.
3) Menyampaikan SPT tahunan PPh wajib pajak orang pribadi melalui situs DJP.

Penerapan sistem *E-Filling* adalah suatu proses atau cara memanfaatkan sistem yang digunakan untuk menyampaikan SPT secara *online* yang *realtime* yang diterapkan oleh Direktorat jenderal pajak.

2.1.4 *Self Assessment System*

Self assessment system adalah suatu sistem pemungutan perpajakan yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, membayar sendiri pajaknya yang terutang. *Self assessment system* bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak. Namun sistem ini juga membuka adanya kemungkinan penyimpangan dari wajib pajak untuk tidak melaporkan kewajian perpajakannya dengan benar. DJP sebagai instansi yang diberi wewenang untuk menerapkan kebijakan dalam rangka mengawasi dan menjaga penerimaan pajak, wajib untuk melakukan berbagai tindakan agar *self assessment system* berjalan dengan baik Setiyaji dan Amin (2017).

Sejauh ini pelaksanaan *self assessment system* masih dipertahankan sesuai dengan yang tertera dalam peraturan perundang-undangan mengenai ketentuan umum dan tata cara Perpajakan No.28 tahun 2007.

2.1.5 Peran *Account Representative*

1) Pengertian *Account Representative*

Account representative merupakan sebagai petugas pajak yang melakukan tugas pengawasan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak, melayani pemenuhan hak-hak wajib pajak, melayani wajib pajak dalam rangka konsultasi jika wajib pajak memerlukan informasi atau hal lain terkait hak dan kewajiban pemenuhan perpajakannya.

Account representative adalah penghubung antara wajib pajak dan Direktorat jenderal pajak. *Account representative* bertanggung jawab memberikan informasi terkait perpajakan atau peraturan terbaru kepada wajib pajak. Dituntut untuk selalu memberikan respon yang efektif dan professional serta cepat dalam menanggapi setiap permasalahan perpajakan yang dialami oleh wajib pajak yang menjadi tanggung jawab *account representative* tersebut. *Account representative* juga merupakan sarana pemenuhan hak-hak wajib pajak. *Account representative* akan selalu mendampingi, memberikan bimbingan, dan himbauan kepada wajib pajak terkait masalah perpajakan. *Account representative* juga diharuskan untuk mengawasi setiap kegiatan wajib pajak terutama untuk pemenuhan kewajiban perpajakan beserta hak wajib pajak. Berdasarkan ulasan dan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi *account representative* yang berhubungan langsung dengan wajib pajak secara garis besar mencakup edukasi, pendampingan, dan pengawasan Rachmawati (2020).

UNMAS DENPASAR

2) Fungsi *account representative*

a) Edukasi

Edukasi pajak menurut surat edaran Direktorat jenderal pajak Nomor SE-94/PJ/2010 adalah upaya aktif yang dilakukan Direktorat jenderal pajak melalui pelatihan mengenai peraturan perundang-undangan dan pengisian SPT.

b) Pendampingan

Proses pendampingan yang dilakukan oleh *account representative* adalah melalui konsultasi teknis. Konsultasi teknis adalah konsultasi mengenai hal-hal yang bersifat teknis di bidang perpajakan.

Menurut Latifah (2018) yang dikutip dari kantor pelayanan pajak tugas *account representative* sebagai seorang konsultasi meliputi :

1. *Account representative* memberikan konsultasi mengenai ketentuan pajak yang berlaku guna memudahkan wajib pajak dalam memahami kewajiban pajaknya.
2. *Account representative* memberikan sosialisasi mengenai pemenuhan hak dan kewajiban perpajakan yang dikenakan terhadap wajib pajak.
3. *Account representative* memberikan informasi/konsultasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak secara baik, jujur dan transparan.

c) Pengawasan

Pengawasan sebagai segala usaha dan kegiatan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas atau kegiatan apakah sesuai dengan yang semestinya apakah tidak. *Account representative* juga memiliki unsur pengawasan, karena petugas *account*

UNMAS DENPASAR

representative juga mengetahui tentang kondisi wajib pajak yang ditanganinya, sehingga jika wajib pajak mengalami masalah dalam penghitungan pajaknya maka seorang *account representative* dapat memberikan solusi untuk masalah wajib pajak tersebut.

3) Tugas dan tanggung jawab *account representative*

a) *Account representative* yang menjalankan fungsi pelayanan dan konsultasi wajib pajak mempunyai tugas :

1) Melakukan proses penyelesaian permohonan wajib pajak
2) Melakukan proses penyelesaian usulan pembetulan ketetapan pajak
3) Melakukan bimbingan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak dan
4) Melakukan proses penyelesaian usulan pengurangan pajak bumi dan bangunan.

b) *Account representative* yang menjalankan fungsi pengawasan dan penggalian potensi wajib pajak mempunyai tugas :

1) Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan wajib pajak
2) Menyusun profil wajib pajak
3) Analisis kinerja wajib pajak dan
4) Rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi dan himbauan kepada wajib pajak.

UNMAS DENPASAR

c) Dalam melaksanakan tugasnya *account representative* bertanggung jawab kepada kepala seksi yang menjadi atasannya :

1) Pembagian wajib pajak atau wilayah kerja *account representative* ditetapkan dengan keputusan kepala kantor pelayanan pajak.

2) Jumlah *account representative* pada setiap seksi pengawasan dan konsultasi ditetapkan oleh kepala kantor pelayanan pajak, sesuai kebutuhan.

Dari uraian diatas seorang *account representative* memberikan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi oleh wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menemukan solusi serta *account representative* memberikan penjelasan tentang undang-undang pajak yang berlaku.

2.1.6. Tanggung Jawab Moral

Tanggung jawab moral adalah norma individu yang dimiliki oleh seseorang, namun tidak dimiliki orang lain mengenai perbuatan, ucapan dan tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Tanggung jawab moral sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Nerre dan Muthia (2021) menyatakan bahwa moral pajak yang diukur bukan individunya, namun lebih kepada sikap dan pendirian individu. Sikap dan pendirian individu ini lebih menyentuh pada sisi kesadaran seorang individu dalam melaksanakan kewajibannya.Hal ini dapat dilihat sebagai kewajiban moral untuk membayar pajak, keyakinan untuk berkontribusi kepada masyarakat dengan membayar pajak.

UNMAS DENPASAR

Istilah moral yang kita kenal berasal dari Bahasa Latin, yaitu “mores” yang berarti adat kebiasaan, sedangkan moral berasal dari Bahasa Yunani, yaitu “ethos”, yang berarti kebiasaan. Dalam kehidupan sehari-hari moral lebih dikenal dengan arti susila. Moral mengandung arti praktis, ia merupakan ide-ide universal tentang tindakan seseorang yang baik dan wajar dalam masyarakat. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa moral adalah budi pekerti, sikap mental atau budi perangai yang tergambar dalam bentuk tingkah laku berbicara, berpikir dan sebagainya yang merupakan ekspresi jiwa seseorang, yang akan melahirkan perbuatan baik menurut akal dan norma atau perbuatan buruk. Ruang lingkup moral meliputi bagaimana caranya agar dapat hidup lebih baik dan bagaimana caranya untuk berbuat baik serta keburukan.

Moral berasal dari kata Latin *mos* jamaknya mores yang berarti adat atau cara hidup. Etika dan moral sama artinya, tetapi dalam penilaian sehari-hari ada sedikit perbedaan. Moral dan atau moralitas dipakai untuk perbuatan yang sedang dinilai. Adapun etika dipakai untuk pengkajian sistem nilai yang ada Rahman (2018).

Kata moral juga dalam bahasa Yunani sama dengan ethos yang melahirkan etika. Sebagai cabang filsafat, etika sangat menekankan pendekatan yang kritis dalam melihat nilai (takaran, harga, angka kepandaian, kadar/mutu, sifat-sifat yang penting/berguna) dan moral tersebut serta permasalahan-permasalahan yang timbul dalam kaitan dengan nilai dan moral itu.

UNMAS DENPASAR

Sumber langsung ajaran moral adalah sebagai orang dalam kedudukan yang berwenang seperti orangtua dan guru, para pemuka masyarakat dan agama, serta tulisan para bijak. Etika bukan sumber tambahan bagi ajaran moral, tetapi filsafat atau pemikiran kritis dan mendasar tentang ajaran dan pandangan moral. Etika adalah sebuah ilmu dan bukan sebuah ajaran. Jadi, etika dan ajaran moral tidak berada ditingkat yang sama Sya'roni (2014).

Jadi, moral merupakan kondisi pikiran, perasaan, ucapan, dan perilaku manusia yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Manusia yang tidak memiliki moral disebut amoral artinya dia tidak bermoral dan tidak memilki nilai positif di mata manusia lainnya. Sehingga moral adalah hal mutlak yang harus dimiliki oleh manusia. Moral itu sifat dasar yang diajarkan di sekolah dan manusia harus mempunyai moral jika ia ingin dihormati oleh sesamanya. Moral adalah perbuatan/tingkah laku/ucapan seseorang dalam berinteraksi dengan manusia. Apabila yang dilakukan seseorang itu sesuai dengan nilai rasa yang berlaku di masyarakat tersebut dan dapat diterima serta menyenangkan lingkungan masyarakatnya, maka orang itu dinilai mempunyai moral yang baik, begitu juga sebaliknya Palloan (2020).

UNMAS DENPASAR

2.1.7. Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

Undang-Undang perpajakan dikenal dua macam sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi diberikan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana merupakan suatu alat yang digunakan fiskus agar kewajiban perpajakan dipatuhi. Apabila pengenaan sanksi administrasi belum cukup maka sanksi yang sifatnya lebih berat akan diterapkan dalam hal ketidakpatuhan yaitu dengan menerapkan sanksi pidana Suandy (2018).

UNMAS DENPASAR

b. Macam-macam sanksi perpajakan

1) Sanksi administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan.Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan

pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditenntukan dalam UU KUP.

2) Sanksi Pidana

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

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

1) Inaya (2018)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh penerapan sistem *E-Filling*, kualitas teknologi Informasi dan tingkat pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak", dilakukan di KPP Pratama Surabaya Krembangan dan sudah menggunakan sistem *E-Filling*. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling.* Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Penerapan sistem *E-Filling*, kualitas teknologi informasi ,Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi penerapan sistem *E-Filling* maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2) Sari (2019)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *E-Filling, E-Billing* dan E-Faktur terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kediri". Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Filing, E-Billing* dan E-Faktur memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan

UNMAS DENPASAR

wajib pajak badan di KPP Pratama Kediri. Nilai signifikan ditunjukkan dari nilai signifikan *E-Filling* = 0,014,*E-Billing* = 0,000, dan E-Faktur = 0,001. Nilai signifikan pada uji simultan yaitu 0,000. Adanya sistem *E-Filing*, *E-Billing*, dan E-Faktur lebih memudahkan wajib pajak badan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga membuat wajib pajak badan semakin patuh. Diharapkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan reformasi perpajakan di era digital dalam bentuk *e - system* ini menuju ke arah yang lebih baik sehingga kepatuhan wajib pajak dapat terealisasi sesuai target. Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam perpajakan diharapkan meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak, baik dari kualitas maupun waktu sehingga lebih efektif.

3) Fitriani (2019)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan *self assessment system* orang pribadi, untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak orang pribadi di salah satu KPP di kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian didapat *self assessment system* berada pada kategori cukup baik dan untuk kepatuhan wajib pajak orang pribadi berada pada kategori cukup baik. *Self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 46,0%, sedangkan sisanya 54,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kondisi sistem administrasi perpajakan, pelayanan pada wajib pajak, penegakkan hukum perpajakan, tarif pajak dan lain sebagainya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh *self*

UNMAS DENPASAR

assessment system terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada salah satu KPP Pratama di kota Bandung.

4) Nurlaela (2018)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *self assessment system* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Garut. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan alat bantu pengolahan data SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self assessment system* di KPP Pratama Garut baik, sanksi perpajakan di KPP Pratama Garut baik dan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Garut juga menunjukkan hasil yang baik. *Self assessement system* dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Garut. Dengan tingkat pengaruh *self assessment system* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 76,4%, sedangkan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

5) Rachmawati (2020)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *account representative* (AR) terhadap kepatuhan wajib pajak". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pendidikan (X1), variabel pendampingan (X2), dan variabel pengendalian *account representative* (X3) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini dapat diketahui juga bahwa secara individual (parsial) ketiga variabel yang meliputi variabel pendidikan, variabel pendampingan dan variabel pengendalian *account representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

UNMAS DENPASAR

6) Paradias dan Pratomo (2018)

Penelitian yang ini berjudul ”Pengaruh *account representative* dan pengetahuan wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuahan wajib pajak orang pribadi (Studi pada KPP Pratama Bandung Karees)”. Penelitian ini menggunakan metode survei dan populasinya adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees. Pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari penyebaran kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees. Data dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan bantuan *Statistical Program from Society Science* (SPSS) versi 20. Hasil dari penelitian ini adalah *account representative*, pengetahuan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

7) Rahayu (2019)

Penelitian ini berjudul “Pengaruh tanggung jawab moral,kesadaran wajib pajak,sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi”. Metode pengambilan sampel dengan aksidental sampling. Metode pengumpulan data yang dipakai adalah metode survei dengan media kuesioner. Kuesioner yang dapat diolah sebanyak 86 kuesioner dari 100 kuesioner yang disebar. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi berganda.Hasil analisis data menunjukkan bahwa tanggung jawab moral berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

UNMAS DENPASAR

8) Asnia (2017)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi (Studi pada kantor pelayanan pajak pratama Kendari)". Hasil penelitian ini menunjukkan tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaporan di kantor pelayanan pajak pratama Kendari. Hasil koefisien determinasi total tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelapor R2=0,483. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat kontribusi tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Angka tersebut memiliki arti bahwa kontribusi tanggung jawab moral dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah 48,3%, sedangkan sisanya 51,7% diperoleh dari kontribusi faktor lain.

9) Dwiyatmoko (2019)

Penelitian ini berjudul "Persepsi sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi". Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tigaraksa. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan slovin. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis data yaitu analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,36%.

UNMAS DENPASAR

10) Putri (2021)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh sanksi perpajakan,sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Candisari". Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan sampel 120 wajib pajak. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi. Sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak 4,97%, dan pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak 5,90%. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berhubungan positif secara signifikan terhadap kepatuhan pajak., Sedangkan sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi dan pengampunan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Disarankan kepada KPP Pratama Candisari untuk melakukan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan secara intensif dan gencar guna meningkatkan pemahaman tentang pengampunan pajak dan kesadaran wajib pajak atau masyarakat akan pentingnya membayar pajak yang tepat jumlah dan tepat waktu.

UNMAS DENPASAR