

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap negara mempunyai pendapatan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional. Pembangunan nasional dilakukan untuk mewujudkan kehidupan masyarakat Indonesia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan untuk mensejahterakan rakyat Indonesia secara adil dan merata. Dalam melaksanakan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan anggaran yang banyak untuk memenuhi semua kebutuhan negara. Sumber-sumber pendapatan pemerintah berasal dari pendapatan pajak, penerimaan bukan pajak dan hibah. Salah satu sumber utama pendapatan terbesar di Indonesia adalah dari sektor pajak (Kurniawan, 2018). Dalam proses pembangunan negara di Indonesia, peran dari warga sangatlah penting dalam kontribusi membayar pajak untuk meningkatkan pendapatan negara. Hal ini akan bisa meningkatkan pembangunan dari berbagai sektor seperti sektor pendidikan, kesehatan, perbankan dan juga sektor industri demi kesejahteraan rakyat (Novi dan Mujiанти, 2017).

Menurut UU No.28 Tahun 2007 Pasal 1 Tentang Ketentuan Umum dan Perpajakan, pajak merupakan suatu kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh setiap orang maupun badan yang sifatnya memaksa, namun tetap berdasarkan pada Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan untuk kebutuhan negara dan juga kemakmuran

rakyatnya. Di Indonesia banyak pembangunan nasional yang masih kurang, bahkan fasilitas-fasilitas umum seperti jalan raya, puskesmas dan Lembaga masyarakat lainnya yang perlu diperbaiki. Masyarakat seringkali mengeluh dan tidak puas akan kebijakan pemerintah dalam hal mengenai pembangunan nasional. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh ketidakpatuhan para wajib pajak yaitu masyarakat itu sendiri dalam membayar pajak (Kusnani, 2017). Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, dan sanksi pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar yang merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat di wilayah Gianyar. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Gianyar yaitu 285.843 wajib pajak. Meskipun jumlah wajib pajak yang terdaftar besar, namun terdapat kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak dalam kepatuhan wajib pajak (Indaswari, 2021).

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
di KPP Pratama Gianyar Tahun 2016-2020

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1	2016	147.947	71.682	65.990	44,60%
2	2017	157.149	76.224	69.562	44,26%
3	2018	168.289	83.744	68.364	40,62%
4	2019	181.688	97.086	66.489	36,59%
5	2020	285.843	103.787	63.203	22,11%

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2021)

Tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Gianyar mengalami peningkatan selama tahun 2016-2020, namun persentase kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak dari tahun 2016-2020 mengalami penurunan. Banyak yang beranggapan bahwa membayar pajak merupakan beban sehingga mereka enggan untuk membayar pajak. Fenomena penurunan tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan dan membayar pajak dari tahun 2016-2020 yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali.

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh beberapa faktor yang pertama yaitu kesadaran wajib pajak itu sendiri. Menurut Lestari (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kesadaran masyarakat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana meningkatnya kesadaran masyarakat akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Hal ini dapat terjadi karena sesuai pengertiannya kesadaran merupakan unsur

dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana bertindak dan menyikapi terhadap realitas, sehingga wajib pajak orang pribadi yang merasa dan sadar memiliki kewajiban atas pajak, maka wajib pajak orang pribadi tersebut secara sendirinya akan melakukan kewajibannya. Hasil penelitian yang dilakukan Lusianti (2020) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar, sedangkan Lestari (2020) menyatakan dalam penelitiannya bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama badung.

Pelayanan pajak yang dinilai masih kurang tanggap dalam menghadapi pertanyaan dan keluhan dari wajib pajak membuat wajib pajak merasa bingung dan cenderung enggan menyelesaikan tugas pajaknya. Untuk menunjang penerimaan negara di bidang pajak perlu didukung dengan pelayanan yang baik terhadap wajib pajak. Pelayanan yang baik terhadap wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam kewajibannya membayar pajak (Kusumafanto, 2018). Dalam penelitian Dewi (2020) menyatakan bahwa pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2020), penelitian yang dilakukan Lestari (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pengetahuan mengenai perpajakan wajib dimiliki oleh wajib pajak. Menurut Novi dan Mujiyanti (2017) Sumber informasi perpajakan sangatlah mudah didapatkan,

pengetahuan pajak biasanya sebagian besar didapatkan dari petugas pajak, dan tidak hanya itu juga informasi juga bisa didapatkan dari radio, televisi, internet, seminar pajak, buku perpajakan dll, dengan adanya pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan mengetahui apa manfaat dari membayar pajak tersebut, dan juga akan mempermudah bagi wajib pajak dalam melaksanakan kepatuhan terhadap wajib pajak. Putri (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indah (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penggunaan sistem *e-filing* merupakan cara paling mudah dan cepat untuk mengirimkan SPT pajak langsung ke Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak, wajib pajak tidak perlu lagi pergi ke KPP dan harus mengantri untuk melaporkan SPT pajaknya, dengan manfaat ini secara tidak langsung wajib pajak akan menghemat waktu dan biaya, dengan banyaknya kemudahan yang didapat dengan menggunakan *e-filing* diharapkan kepatuhan pelaporan pajak dari masing-masing pajak dapat meningkat. Menurut Subali (2020) penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian Tambun (2017) menyatakan bahwa penerapan sistem *e-filing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku terhadap undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan dipatuhi, maka

harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya (Lestari, 2018). Hasil penelitian Dewi (2020) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2020), penelitian Wahyuni (2020) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis merasa tertarik untuk menguji kembali faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan membayar pajak dengan menggunakan variabel bebas kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak. Hal tersebut dikarenakan variabel-variabel tersebut cenderung sesuai dengan keadaan responden yaitu wajib pajak orang pribadi. Karena berbagai hal disebutkan di atas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

- 3) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 4) Apakah penerapan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 5) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris adanya pengaruh sanksi Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
- b) Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan bahan informasi untuk memperoleh gambaran dan penelitian sejenis.

2) Manfaat praktis

a) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan sebagai penambah wawasan pengalaman dan pengetahuan yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak agar ikut menyumbangkan pemikiran kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

b) Bagi instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi sekaligus pertimbangan bagi KPP Pratama terkait agar selalu memperhatikan setiap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

c) Bagi Fakultas dan Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, koleksi perpustakaan dan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama penelitian yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, penerapan *e-filing* dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan

Teori Kepatuhan berasal dari kata patuh, putih artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Teori Kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Indaswari, 2021).

Kepatuhan pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan dalam bentuk formal dan kebutuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dan undang- undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan (Lestari, 2018).

Kualitas ketaatan atau kepatuhan terhadap aturan dibedakan dalam tiga jenis, yaitu:

- 1) Ketaatan yang bersifat *compliance*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut terkena sanksi.
- 2) Ketaatan yang bersifat *identification*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan hanya karena takut hubungan baiknya dengan seseorang menjadi rusak.
- 3) Ketaatan yang bersifat *internalisation*, yaitu jika seseorang taat terhadap suatu aturan karena benar-benar merasa bahwa aturan tersebut materi dan spiritnya sesuai dengan nilai-nilai intrinsik yang dianutnya.

2.1.2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of planned behavior (TPB) yang telah dikembangkan oleh Icek Ajzen merupakan pengembangan atas *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku-perilaku individu. *Theory of Planned Behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa perilaku seseorang yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini dikhususkan pada perilaku spesifik seseorang serta semua perilaku secara umum (Ramdhani, 2020). Di dalam TPB ditambahkan sebuah variabel yang belum diterapkan pada TRA yaitu kontrol keperilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Dengan menambahkan sebuah variabel pada konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), maka bentuk dari model teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) sebagai berikut:

- 1) *Attitude* (sikap) merupakan suatu faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif atau negatif pada penilaian terhadap sesuatu yang diberikan.
- 2) *Subjective norm* (norma subjektif) merupakan persepsi seseorang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu.
- 3) *Perceived behavioral control* (kontrol perilaku) adalah persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku.

Munculnya minat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yaitu: a) *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut, b) *normative beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut, dan c) *control beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (Puspitaningrum, 2018).

2.1.3. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang KUP adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan

digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak bagi negara mempunyai hal yang sangat penting karena pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan negara dalam menjalankan roda pemerintahan. Terdapat dua fungsi pajak menurut Mardiasmo (2016:4), yaitu:

- 1) Fungsi Anggaran (*budgetair*), Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (*regulerend*), Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.1.4. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Puspitaningrum (2018) Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu dan dapat dikategorikan sebagai orang pribadi yang bekerja sebagai pegawai tetap, pegawai tidak tetap maupun yang menjalankan usaha yang memiliki penghasilan neto dalam satu tahun pajak diatas penghasilan tidak kena pajak (PTKP).

1) Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Jika individu, badan atau pengambil dan pengutip pajak telah mencukupi syarat subjektif dan objektif sebagai wajib pajak, kemudian kepadanya telah terdapat hak dan kewajiban perpajakan.

a) Hak Wajib Pajak

Berikut ini adalah hak wajib pajak antara lain:

- (1) Hak tempat keunggulan pajak, setiap penyetoran wajib pajak yang diberikan ke Kantor Pelayanan Pajak kelihatan terdapat keunggulan penyetoran, kemudian telah dikembalikan terhadap Wajib Pajak.
- (2) Hak dalam investigasi, seperti hak untuk meminta Surat Perintah Investigasi, hak untuk meminta Tanda Pengenal petugas investigasi, hak untuk meminta penjelasan alasan dibuatkan investigasi, hak untuk meminta klarifikasi selisih hasil investigasi dan hak untuk hadir dalam pengkajian akhir hasil investigasi.
- (3) Hak untuk menyajikan penolakan, banding dan pemeriksaan kembali atas hasil investigasi.
- (4) Hak untuk dipelihara kerahasiaan dokumen Wajib Pajak dan sebagainya.

b) Kewajiban Wajib Pajak

Berikut adalah kewajiban wajib pajak sebagai berikut:

- (1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan kartu NPWP, misalnya ketika orang individu telah mempunyai pendapatan diatas PTKP, kemudian wajib pajak mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- (2) Kewajiban untuk membayar, mengambil atau mendapat dan menyampaikan pajak yang terutang.
- (3) Kewajiban dalam keadaan dikontrol misalnya wajib memberitahukan atau memperlihatkan data-data penunjang yang diminta oleh tim

pengawas. Wajib datang menjawab panggilan pada saat dikontrol dan sebagainya.

- (4) Kewajiban menyerahkan dokumen, misalnya bagi perantara pun termasuk lembaga pemerintah, badan instansi asosiasi dan yang lain harus menyerahkan dokumen yang diminta oleh Kantor Pelayanan Pajak.

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut wahyuni (2020) definisi kepatuhan wajib pajak adalah kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakan membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan kebenarannya. Secara umum bentuk kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) kesadaran adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang, kesadaran seseorang penuh akan hak dan kewajiban sebagai anggota masyarakat. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepribadiannya. kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas.

Bentuk-bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut Maryani (2019) yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.
- 4) Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.1.7. Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas akan membuat wajib pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Adapun kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2) Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3) Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4) Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

2.1.8. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak mengetahui apa saja hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak dan mengetahui fungsi dan manfaat pajak. Pengetahuan wajib pajak sangat penting dan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Jika tingkat pengetahuan rendah, maka ketentuan dan tatacara perpajakan tidak akan dipahami dan kesadaran akan menunaikan kewajiban pajaknya akan rendah. Dengan tingkat pengetahuan yang baik maka wajib pajak akan mengetahui perihal perpajakan serta kewajiban yang dimilikinya sebagai wajib pajak.

Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa pengetahuan wajib pajak dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak melaksanakan kewajiban pajaknya. Pengetahuan tentang perpajakan, hak dan kewajiban

sebagai wajib pajak haruslah diketahui oleh wajib pajak. Banyak orang tidak mengerti bahwa sebagai warga negara yang baik harus menunjukkan baktinya kepada negara dengan membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Ketidaktahuan ini timbul dan berkembang karena mereka tidak tahu kapan dimulai dan berakhirnya kewajiban pajak, bagaimana menentukan jumlah pajak yang harus dibayarkan, kepada siapa harus membayar, bagaimana membayarnya, di mana tempat pembayarannya, dan segudang pertanyaan lain yang mungkin muncul dibenak wajib pajak (Wahyuni, 2020).

2.1.9. Penerapan Sistem *E-Filing*

E-Filing adalah sebuah layanan pengiriman atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik baik untuk Orang Pribadi maupun Badan (perusahaan, organisasi) ke Direktorat Jenderal Pajak melalui sebuah ASP (*Application Service Provider* atau Penyedia Jasa Aplikasi) dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet secara *online real time*.

Menurut Ananta (2017) penerapan sistem *e-filing* mempunyai berbagai manfaat yang positif bagi wajib pajak yang kemudian dapat diakses melalui website DJP, diantaranya yaitu:

- 1) Penyampaian SPT bisa lebih cepat karena tidak ada batasan ruang dan waktu.
- 2) Tidak memerlukan biaya yang mahal dalam pelaporan SPT karena akses melalui situs DJP tidak dikenakan biaya.

- 3) Dapat mempercepat perhitungan karena mekanisme perhitungan telah dikomputerisasi.
- 4) Lebih mempermudah dalam pengisian SPT.
- 5) Data yang disampaikan wajib pajak terjamin kelengkapannya.

2.1.10. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016:62). Dalam UU Perpajakan dikenal 2 macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana atau keduanya. Berikut adalah ringkasan sanksi perpajakan:

1) Sanksi administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara, dapat berupa bunga, denda atau kenaikan.

a) Sanksi administrasi berupa bunga

Biasanya dikenakan bunga sebesar 2% /bulan untuk setiap masalah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak.

b) Sanksi administrasi berupa denda

Untuk berbagai masalah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak biasanya dikenai denda sesuai dengan jumlah yang ditentukan.

c) Sanksi administrasi berupa kenaikan

Untuk berbagai masalah pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak biasanya dilakukan kenaikan tarif pajaknya (kenaikan bisa mencapai 50% s/d 100%).

2) Sanksi pidana

Menurut UU perpajakan, sanksi pidana dibagi menjadi 3 yaitu:

- a) Denda pidana
- b) Pidana kurungan
- c) Pidana penjara

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Dewi (2020) meneliti mengenai Pengaruh Program *Tax Amnesty*, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Denpasar Barat. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah program *tax amnesty*, sanksi perpajakan dan pelayanan pegawai pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh

positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 2) Jayanti (2020) meneliti mengenai Pengaruh Penerapan Modernisasi Sistem, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan modernisasi sistem, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif, sedangkan variabel sanksi perpajakan berpengaruh negatif, serta variabel penerapan modernisasi sistem dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tabanan.
- 3) Lusianti (2020) meneliti mengenai Pengaruh Program *Tax Amnesty*, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah program *tax amnesty*, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah

kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan pegawai pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Denpasar.

- 4) Indah (2020) meneliti mengenai Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 5) Subali (2020) meneliti mengenai Pengaruh *E-Billing* dan *E-Filing* Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Badung. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Badung. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *e-billing* dan *e-filing*. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan

wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-billing* dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Badung.

- 6) Wahyuni (2020) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan modern. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Kusumayanthi dan Suprasto (2019) meneliti mengenai Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Kinerja *Account Representative*, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Variabel bebas yang

digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, kinerja *Account Representative*, dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, Kinerja *account representative*, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar, sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh pada WPOP di KPP Pratama Gianyar.

- 8) Pratama (2019) meneliti mengenai Pengaruh Penerapan Sistem *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pemahaman Internet Sebagai Variabel Moderasi Pada KPP Pratama Gianyar. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebagai wajib pajak *e-filing* dan *e-billing* di KPP Pratama Gianyar. Uji hipotesis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 9) Lestari (2018) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Selatan. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan. Hasil dari penyebaran kuesioner diolah dan dianalisis dengan menggunakan 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 sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan, sedangkan sistem administrasi pajak modern dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

- 10) Putri (2018) meneliti mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, tingkat kepercayaan sistem pemerintah dan hukum. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan variabel pengetahuan dan pemahaman sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur, sedangkan untuk variabel persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan variabel tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan

membayar pajak wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

