

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia diketahui bahwa terdapat banyak proyek pengembangan infrastruktur dilakukan dan tentunya membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan target penerimaan pajak terus meningkat tiap tahunnya diikuti pula dengan pengeluaran negara untuk pembangunan diberbagai aspek kehidupan. Pajak dalam era Jokowi tidak hanya diarahkan sebagai sumber penerimaan namun juga sebagai instrumen untuk mendorong daya saing dan kualitas SDM Indonesia (APBN, 2020). Diketahui bahwa penerimaan pajak di Indonesia masih berfluktuatif, banyak hal yang mempengaruhi utamanya kepatuhan warga negara dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak. Berdasarkan laporan kinerja DJP tahun 2018 – 2022 diketahui bahwa rasio atau tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak cenderung berfluktuasi, berikut merupakan data tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Badung Selatan

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar (Orang)	Wajib Pajak Efektif (Orang)	Tingkat Kepatuhan(%)
1	2018	61.442	45.319	73,75%
2	2019	64.634	47.103	72,87%
3	2020	65.830	48.887	74,26%
4	2021	66.208	50.705	76,54%
5	2022	67.996	53.629	78,87%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) di Badung Selatan pada tahun 2023.

Dalam Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa terdapat fluktuasi pada tingkat kepatuhan pelaporan SPT di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Badung

Selatan. Terlihat pada tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Badung Selatan sejumlah 73,75%, selanjutnya terjadi penurunan pada tahun 2019 menjadi 72,887%. Tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama di Badung Selatan meningkat menjadi 74,26 selanjutnya pada tahun 2021 terjadi peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjadi 76,54 dan pada tahun 2022 terjadi peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi menjadi 78,87.

Menurut Hutagaol (Priambodo, 2017:16) menyebutkan faktor– faktor Wajib Pajak yang berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak adalah sanksi perpajakan, perlakuan terhadap wajib pajak yang adil, penegakan hukum, besar penghasilan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, pelayanan fiskus serta kesadaran wajib pajak. Hardiningsih (Priambodo, 2017:34) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyebutkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Saputri (2019) menyebutkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan pemahaman perpajakan dalam masyarakat melalui pengetahuan perpajakan, baik formal maupun informal akan memberikan dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, masyarakat harusnya sadar akan keberadaan sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi UUD 1945 (Fathoni, 2016). Penelitian yang dilakukan oleh Fathoni (2016) menyebutkan kesadaran wajib pajak, berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh As'ari (2018)

menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Meningkatnya kesadaran wajib pajak diharapkan pula mampu untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak adalah sistem administrasi perpajakan modern. Pajak bersifat dinamik dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Suparman (Razif, 2017:110) menyatakan sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Pada hakikatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan. Perbaikan administrasi perpajakan sendiri. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang merangkul kemajuan teknologi terbaru dengan berbagai modul otomasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-system* seperti *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Payment*, *Taxpayers Account*, *e-Registration*, dan *e-Counseling* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan Kode Etik Pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) menemukan bahwa sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2017) menyebutkan bahwa modernisasi sistem administrasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan pajak juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak di bidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan lainnya seperti pengeras suara dan papan petunjuk ruangan yang memudahkan

wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh As'ari (2018) menyebutkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi merupakan salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk mendorong wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya. Menurut Mardiasmo (Priambodo, 2017:21) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dilihat dari segi yuridis pajak memang bersifat pemaksaan. Artinya, jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan ada konsekuensi hukum yang akan terjadi, konsekuensi tersebut adalah penerapan sanksi-sanksi perpajakan.

Dengan pengadaaan sanksi-sanksi ini bukan untuk menakut-nakuti para wajib pajak melainkan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga ada pentingnya pihak wajib pajak harus mengetahui tentang sanksi- sanksi ini guna memotivasi pihak wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi-sanksi perpajakan ini dapat berupa Sanksi Administrasi yang dimana sanksi ini dibagi lagi menjadi 3 yaitu Sanksi Administrasi berupa Denda, Sanksi Administrasi berupa Bunga dan Sanksi Administrasi berupa Kenaikan, sedangkan satu sanksi terakhir selain Sanksi Administrasi yaitu Sanksi Pidana.. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2017) menemukan hasil bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo tahun 2017.

Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua instrumen yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan. Kontradiksi dan inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih menarik untuk dilakukan. Berdasarkan uraian dan paparan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah **"Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)"**.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan daripada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah pemahaman peraturan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

3. Untuk menganalisis apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman peraturan pajak, kesadaran wajib pajak, sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi bahan masukan bagi regulator dalam membuat kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk berbagai pihak, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis, karena teori yang diperoleh selama penelitian dapat lebih dipahami melalui praktik dan memberikan pemahaman kepada wajib pajak khususnya wajib pajak orang pribadi.

2. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi para wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya, sehingga bisa menjadi kontribusi dalam usaha meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

3. Bagi Fakultas/Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan maupun teori dan dokumentasi yang mungkin akan diberikan di fakultas khususnya wawasan tentang perpajakan dan kembali lagi semoga penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (Teori Perilaku Rencana)

Theory of Planned Behaviour merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reasonaction theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Fokus utama dari teori *planned behavior* ini sama seperti teori *reasonaction* yaitu intense individu untuk melakukan perilaku tertentu. *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku Wajib Pajak yang tidak patuh (*noncompliance*) sangat dipengaruhi oleh variabel dari sikap, norma subyektif, serta kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Ajzen, 1991) yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome belief*) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.

2. *Normative Beliefs*

Normative Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan 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 (*perceived power*).

Relevansinya dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seorang individu dalam melakukan sesuatu, pasti memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian individu tersebut akan memutuskan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal

tersebut berkaitan dengan pemahaman peraturan pajak dan kesadaran Wajib Pajak. Wajib Pajak yang paham akan peraturan dan sadar, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavior beliefs*).

Ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan kualitas pelayanan, dimana dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada Wajib Pajak agar taat pajak, akan membuat Wajib Pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan terkait dengan *control beliefs*. Sistem administrasi perpajakan modern diluncurkan untuk lebih memudahkan Wajib Pajak dalam melaporkan pajaknya secara online dan *real time* kapanpun dan dimanapun. Sedangkan dengan adanya sanksi perpajakan adalah untuk mendukung Wajib Pajak agar mematuhi peraturan administrasi perpajakan. Kepatuhan Wajib Pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi Wajib Pajak tentang seberapa kuat sistem administrasi perpajakan modern dan sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku Wajib Pajak untuk taat pajak.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) 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. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan dalam tangible, insentif, dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka.

Sedangkan penelitian mengenai teori kepatuhan telah diterapkan secara luas pada perpajakan. Jackson dan Milligram (1998) menyatakan bahwa terdapat 14 variabel-variabel yang mempengaruhi pajak kepatuhan. Variabel-variabel tersebut adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, level pendapatan, sumber pendapatan, pekerjaan/status, etika, kewajaran, kompleksitas, hubungan dengan internal *revenue service* (IRS), sanksi, probabilitas deteksi, dan tingkat pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut (Kusuma, 2016:18) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

Prabawa & Noviari (Ester, 2017:525) menyatakan kepatuhan wajib pajak adalah usaha untuk memenuhi segala kewajibannya dengan sadar dan atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya. Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Ester, 2017:525).

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah perilaku yang menunjukkan tunduk dan patuh terhadap segala bentuk kewajiban dalam menjadi wajib pajak.

Norman D. Nowak (Kusuma, 2016:18) mengemukakan kepatuhan dan

kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Rahayu (Kusuma, 2016:19) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang- Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2) Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam artiperhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan tahunan (SPT dalam 2 (dua) tahun terakhir dan dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

Menurut Nasucha Rahayu (Kusuma, 2017:23), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyeterorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Identifikasi indikator-indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* yaitu (Kusuma, 2017:23).

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *e- register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

- a. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktusesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
- b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.

4. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

2.1.4 Pemahaman Peraturan Pajak

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan

pengetahuan itu untuk membayar pajak. Hardiningsih (Priambodo, 2017:34) menyatakan bahwa meningkatnya pengetahuan perpajakan baik formal dan non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan seperti yang telah dikemukakan oleh Rahayu (Priambodo, 2017:34) maka akan terjadi peningkatan pada Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan konsep pengetahuan dan pemahaman pajak menurut Rahayu (Priambodo, 2017:34) terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

- 1) Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam UU No. 16 tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme peraturan perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antarlain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.
- 2) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah *self assessment system* yaitu, pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab pada wajib pajak untuk menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

- 3) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan Terdapat 2 fungsi perpajakan, yaitu:
- a. Fungsi penerimaan (*Budgetery*) pajak berfungsi sebagai sumber danayang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran- pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
 - b. Fungsi mengatur (*Reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban dibidang ekonomi dan sosial. Contohnya dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Harahap (Priambodo, 2017:21) menyatakan kesadaran Wajib Pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi, dan tujuan pembayaran pajak, Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern. Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku dari wajib pajakitu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

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

Rahayu dan Salsalina (Priambodo, 2017:23) menyatakan bentuk - bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untukmembayar pajak 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. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya *financial* yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia adalah kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depannya.

Berdasarkan pengertian di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Indikator-indikator dalam Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut (Priambodo, 2017:24).

1. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT. Kemauan wajib pajak dalam membayar pajak adalah hal yang penting dalam penarikan pajak tersebut, suatu hal yang menentukan dalam keberhasilan pemungutan pajak. Kemauan wajib pajak untuk membayar pajak ini apabila wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun penerapan sanksi baik hukum ataupun administrasi.

2. Ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin tinggi tingkat ketertiban dan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan tertib dan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan tidak pernah terlambat dalam membayar pajak dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

2.1.6 Konsep Modernisasi Administrasi Perpajakan

Suparman (Razif, 2017:110) menyatakan sistem administrasi perpajakan modern adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis dan cepat. Sistem administrasi perpajakan modern ini adalah sebagai berikut.

1. Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
2. Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *online*.
3. Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media komputer (*e-SPT*).
4. Monitoring kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit Wajib Pajak.
5. Wajib pajak yang diadministrasikan di KPP Madya hanya wajib pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP.

Setiap program yang dibuat dan dilaksanakan tentunya memiliki spesifikasi fungsi dan manfaat. Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi wajib pajak dan manfaat itu antara lain memberikan pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal, melalui:

1. Konsep *One Stop Service* yang melayani seluruh jenis pajak (PPh, PPN, PBB & BPHTB).
2. Adanya tenaga *Account Representative* (AR) dengan tugas antara lain:
 - a. Konsultasi untuk membantu segala permasalahan WP
 - b. Mengingatkan WP atas pemenuhan kewajiban perpajakannya
 - c. Update atas peraturan perpajakan yang terbaru

3. Pemanfaatan IT secara maksimal: *email, e-SPT, e-filing*, dll.
4. SDM yang profesional yang meliputi:
 - a. Adanya *fit and proper test* dan *competency mapping*
 - b. Pelaksanaan kode etik yang tegas dan konsisten
 - c. Pemberian tunjangan khusus (peningkatan remunerasi)
5. Pemeriksaan yang lebih terbuka dan profesional dengan konsep spesialisasi.

Pemahaman Penggunaan *E-System*, yaitu *E-system* Perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-system* dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. *E-System* perpajakan dibagi menjadi *e-registration, e-filing, e-SPT, e-NJOP* dan *e-NPWP*. *E-system* perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak menurut Liberty Pandiangan adalah:

1. Maksimal penerimaan pajak
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak
5. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional
6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak

Dimensi penerapan sistem administrasi perpajakan modern menurut Rahman (dalam Hakim, 2016:26) adalah sebagai berikut:

1) Struktur Organisasi

Dalam dimensi struktur organisasi terdapat beberapa hal yang harus dilakukan yaitu, pembentukan organisasi berdasarkan fungsinya, spesifikasi tugas dan tanggung jawab, menyelesaikan dan menyempurnakan

implementasi sistem informasi perpajakan (SIP) menjadi sistem administrasi perpajakan terpadu (SAPT), monitoring rutin melalui rekening wajib pajak (*Taxpayers' Account*) serta alur pengawasan tugas pelayan dan pemeriksaan.

2) Modernisasi Prosedur Organisasi

Modernisasi prosedur organisasi meliputi pelayanan satu pintu melalui AR, penyederhanaan prosedur administrasi dan peningkatan standar waktu, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak, dukungan teknologi informasi modern dalam memberikan pelayanan, pengawasan, pemeriksaan dan penagihan pajak.

3) Modernisasi Strategi Organisasi

Modernisasi strategi organisasi meliputi; (1) Kampanye sadar dan peduli pajak, simplifikasi administrasi perpajakan, intensifikasi penerimaan pajak, (2) Mengembangkan mekanisme *internal quality control* atas pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan serta melaksanakan pelatihan tentang metode dan teknik pelayanan prima. (3) Merancang, mengusulkan dan merealisasikan kebutuhan investasi sehubungan dengan reorganisasi dan penerapan sistem administrasi perpajakan modern. (4) Meninjau ulang pelaksanaan reorganisasi, pengukuran kinerja, pengukuran kepuasan wajib pajak, pertemuan rutin dan kunjungan rutin untuk mendapatkan umpan balik.

4) Modernisasi Budaya Organisasi

Modernisasi budaya organisasi meliputi program penerapan pemerintah yang bersih dan berwibawa (*good governance*) dan menerapkan kode etik terhadap seluruh pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP).

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Boediono (Kusuma, 2016:25) menyatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Najib (Kusuma, 2016:25) menyebutkan pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.

Pranadata (Kusuma, 2016:25) menyampaikan kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan ataupun minat dari para wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (Priambodo, 2017:21) mengatakan sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam UU Perpajakan dikenal 2 (dua) macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Pada pelaksanaannya seorang wajib pajak dapat dikenakan sanksi administrasi, sanksi pidana atau kedua-duanya. Berikut ini 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.

2. Sanksi Pidana

Menurut UU Perpajakan, Sanksi Pidana dibagi menjadi 3 yaitu:

a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajibpajak ada juga

yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga, karena pidana kurungan yang diancamkan

Menurut M. Zain (Kusuma, 2016: 36) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.
2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.
3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

2.1.9 Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak (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

Sesuai dengan sistem *self assessment*, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri penghitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutanganya.

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah:

1. Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
2. Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya
3. Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta
4. Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan, mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayahnya meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Selain mendatangi Kantor Pelayanan Pajak, Wajib Pajak Orang Pribadi dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui *e-registration* di *website* Direktorat Jenderal Pajak www.pajak.go.id. Selain mendapatkan NPWP, Wajib Pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).

2.1.10 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan luar negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)
Pajak berfungsi sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan

kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contohnya, dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.11 Tata Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 *stelsel*, adalah sebagai berikut:

1) Stelsel Nyata (riil stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

2) Stelsel Anggapan (fictive stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh penghasilan satu tahun dianggap samadengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

3) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan *stelsel* anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

2.1.12 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut ini:

1. Sistem Official Assessment

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2. Sistem Self Assessment

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung,

memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.1.13 Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Pasal 3 ayat (1), UU No. 16 Tahun 2000, Setiap Wajib Pajak mengisi SPT dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

Fungsi SPT adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

1. Pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun pajak.
2. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
3. Harta dan kewajiban,
4. Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Jenis SPT sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 181/PMK.03/2007 meliputi:

1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
2. SPT Masa, yaitu SPT untuk masa pajak yang terdiri atas:
 - a. SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
 - c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai.

Dari jenis SPT baik SPT Tahunan maupun SPT Masa berbentuk:

1. Formulir kertas (*hardcopy*)
2. *e-SPT* yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yang dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi *e-SPT* yang disediakan Direktorat Jenderal Pajak

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Fathoni (2016) dengan judul “Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Ancaman Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri)”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang wajib pajak pribadi. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik secara parsial dan simultan. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang diteliti yaitu, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak serta variabel terikat yang diteliti yaitu, kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Kusuma (2016) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda, dimana jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang wajib pajak orang pribadi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pemahaman peraturan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepatuhan. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sanksi pajak dan terdapat kesamaan pula dengan variabel terikat yang diteliti yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi

penelitian. Damayanti (2017) dengan judul penelitian “Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi dan Pengampunan Pajak”. Penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2017) sampel yang digunakan berjumlah 235 orang wajib pajak orang pribadi dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu terletak pada variabel bebas yang digunakan yaitu, sistem administrasi perpajakan modern dan variabel terikat yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan dalam penelitian saat ini tidak menguji pengaruh variabel pengampunan pajak. Priambodo (2017) dalam penelitiannya yang berjudul: Pengaruh Pemahaman Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Purworejo Pada Tahun 2017 menggunakan sampel yang berjumlah 110 wajib pajak orang pribadi dengan metode analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo tahun 2017. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, pemahaman peraturan pajak, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan variabel terikat yang digunakan yaitu, kesadaran wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi yang digunakan.

As'ari (2018) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)”. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan memperoleh hasil pemahaman

peraturan perpajakan berpengaruh positif secara signifikan 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 dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan variabel terikat yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Dewi (2018) dengan judul penelitian “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Badung Utara”. Penelitian yang dilakukan Dewi (2018) menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 orang dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa, tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan memiliki pengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak, lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh negatif pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, tingkat pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak dan variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi penelitian dan dalam penelitian saat ini tidak menguji pengaruh lingkungan wajib pajak.

Siahaan (2018) dengan judul penelitian “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 104 orang dan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta sosialisasi Perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu,

kesadaran perpajakan, sanksi pajak serta variabel terikat yang digunakan yaitu kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Antari (2019) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak pada Kepatuhan WPOP”. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan sampel berjumlah 100 orang wajib pajak orang pribadi. Hasil dalam penelitian ini menjelaskan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah variabel bebas yang digunakan yaitu sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan variabel bebas yaitu kepatuhan WPOP. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Sari (2019) dengan judul “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus pada Kepatuhan WPOP”. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 orang dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyebutkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu, sistem administrasi modern, pengetahuan perpajakan dan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian.

Wulandara (2019) dengan penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Efektivitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh)”. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandara (2019) sampel yang digunakan sebanyak 100 orang WPOP dan dalam penelitian tersebut menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Penelitian ini diketahui bahwa modernisasi sistem administrasi

perpajakan dan efektivitas sistem perpajakan secara bersama – sama dan secara parsial dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Banda Aceh. Persamaan penelitian saat ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah variabel bebas yang digunakan yaitu modernisasi sistem administrasi perpajakan dan variabel terikat yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan dalam penelitian saat ini tidak meneliti pengaruh efektivitas sistem perpajakan.

