

**PENGARUH PENERAPAN *E-BILLING*, *E-FILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada KPP Pratama Serpong)**

SKRIPSI

Oleh:

JENNIFER

20140100006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
KONSENTRASI AKUNTANSI KEUANGAN DAN PERPAJAKAN**



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2018**

**PENGARUH PENERAPAN *E-BILLING*, *E-FILLING*,
KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada KPP Pratama Serpong)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar
Sarjana Pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis
Universitas Buddhi Dharma Tangerang
Jenjang Pendidikan Strata 1**

Oleh:

JENNIFER

20140100006



**FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA TANGERANG
2018**

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

TANDA PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Jennifer

NIM : 20140100006

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Billing*, *E-Filling*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Serpong)

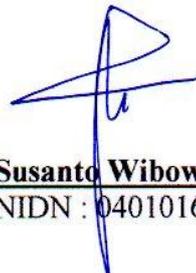
Usulan skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dalam pembuatan Skripsi.

Menyetujui,
Pembimbing



Peng Wi, S.E., M.Akt
NIDN : 0406077607

Tangerang, 27 September 2017
Mengatahui,
Ketua Program Studi



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

TANDA PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Billing*, *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Serpong)

Disusun oleh,

Nama Mahasiswa : Jennifer

NIM : 20140100006

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Skripsi ini kami setuju untuk dipertahankan di depan tim penguji Universitas Buddhi Dharma sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi (S. Ak.)**.

Menyetujui,
Pembimbing,



Peng Wi, S.E., M.Akt
NIDN : 0406077607

Tangerang, 4 Juli 2018

Mengatahui,
Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

TANGERANG

REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Peng Wi, S.E., M.Akt

Kedudukan : Pembimbing

Menyatakan bahwa,

Nama Mahasiswa : Jennifer

NIM : 20140100006

Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Billing*, *E-Filling*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Serpong)

Telah layak untuk mengikuti Sidang Skripsi.

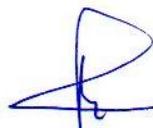
Menyetujui,
Pembimbing,



Peng Wi, S.E., M.Akt
NIDN : 0406077607

Tangerang, 4 Juli 2018

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Susanto Wibowo, S.E., M.Akt
NIDN : 0401016810

**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA
TANGERANG**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Jennifer
NIM : 20140100006
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan dan Perpajakan
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *E-Billing*, *E-Filling*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada KPP Pratama Serpong)

Telah dipertahankan dan dinyatakan **LULUS** pada Yudisium dalam Predikat **“DENGAN PUJIAN”** oleh Tim Penguji pada hari Rabu, tanggal 15 Agustus 2018.

Nama Penguji

Tanda Tangan

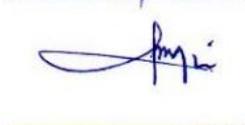
Ketua Penguji : **Dr. Suryadi Winata, S.E., M.M., M.Si.,
Ak., C.A., C.M.A., C.B.V**
NIDN : 0311046501



Penguji I : **Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn**
NIDN : 0421077402



Penguji II : **Peng Wi, S.E., M.Akt**
NIDN : 0406077607



Dekan Fakultas Bisnis



Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn
NIDN : 0421077402

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Buddhi Dharma maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan original. Penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya tulis tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dengan jelas dan dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis, skripsi ini tidak terdapat (kebohongan) pemalsuan, seperti: buku, artikel, jurnal, data sekunder, data responden, data kuesioner, pengolahan data, dan pemalsuan tanda tangan dosen atau Ketua Program Studi atau Pembantu Ketua Bidang Bidang Akademik atau Rektor Universitas Buddhi Dharma yang dibuktikan dengan Keasliannya.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas.

Tangerang, 4 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Jennifer

NIM : 20140100006

**PENGARUH PENERAPAN *E-BILLING*, *E-FILLING*, KUALITAS
PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK
(Studi Pada KPP Pratama Serpong)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan *e-billing*, *e-filling*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong. Data penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada Wajib Pajak yang terdaftar dan sedang melaporkan pajak di KPP Pratama Serpong. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah *simple random sampling*.

Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Serpong. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong. Data yang ada dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *e-billing* dan *e-filling* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong. Sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Serpong.

Kata Kunci : *E-Billing*, *E-Filling*, Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.

**THE EFFECT OF APPLICATION OF E-BILLING, E-FILLING, TAX
SERVICE QUALITY, AND TAX SANCTION TO TAXPAYER COMPLIANCE
(Study at KPP Pratama Serpong)**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of application of e-billing, e-filling, tax service quality, and tax sanction to taxpayer compliance at KPP Pratama Serpong. This study data is obtained by giving questionnaires to registered taxpayers and reporting tax at KPP Pratama Serpong. The method used in the determination of the sample is simple random sampling.

Population in this study is taxpayer as registered as taxpayer at KPP Pratama Serpong. Total of samples used in this study were 100 taxpayers in KPP Pratama Serpong. The data analyzed using multiple linear regression with SPSS 23 program.

The results of this study showed that application of e-billing and e-filling does not have significantly effect to the compliance taxpayers at KPP Pratama Serpong. While tax service quality and tax sanction have a positive and significant effect to taxpayer compliance at KPP Pratama Serpong.

Key Words : E-Billing, E-Filling, Tax Service Quality, Tax Sanction, and Taxpayer Compliance.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Berkah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENERAPAN *E-BILLING*, *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Pratama Serpong)”**.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Buddhi Dharma.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. KPH Harimurti Kridalaksana, Selaku Rektor Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
2. Bapak Sutrisna, S.E., S.H., M.M., M.Kn., Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
3. Bapak Susanto Wibowo, S.E., M.Akt., Selaku Ketua Program Studi Akuntansi (S1) Universitas Buddhi Dharma Tangerang.
4. Bapak Peng Wi, S.E., M.Akt., Selaku Dosen Pembimbing yang atas ketulusan dan kesabarannya membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Bisnis Universitas Buddhi Dharma yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis selama masa perkuliahan.

6. Kedua orang tua, kakak serta keluarga tercinta yang mendukung penulis dan senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan yang saling memberikan dukungan, semangat, motivasi, pengetahuan, dan bantuan kepada penulis selama masa kuliah dan penyusunan skripsi ini, khususnya Florencia, Oktaviani, Laurensia, Nathasya, Desheila Meirisia, Dewi Ratnasari, Vera Junita, dll.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan membantu penulis untuk mengisi kuesioner.
9. Serta pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini yang disebabkan oleh keterbatasan penelitian serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang, 4 Juli 2018
Penulis,



Jennifer

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL LUAR	
JUDUL DALAM	
TANDA PERSETUJUAN USULAN SKRIPSI	
TANDA PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
REKOMENDASI KELAYAKAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan Skripsi	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. <i>Theory of Planned Behavior</i>	11
B. Perpajakan	12
1. Definisi dan Unsur Pajak.....	12
2. Fungsi Pajak	13
3. Pengelompokan Pajak	14
4. Tata Cara Pemungutan Pajak	15
C. Wajib Pajak	20
1. Pengertian Wajib Pajak	20
2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak.....	20
D. Aplikasi <i>E-Billing</i>	23
1. Pengertian Surat Setoran Pajak (SSP).....	23
2. Pengertian <i>E-Billing</i>	25
3. Tata Cara Mendaftar <i>E-Billing</i>	26
E. Aplikasi <i>E-Filling</i>	27
1. Pengertian <i>E-Filling</i>	27
2. Cara Menggunakan <i>E-Filling</i>	28
F. Kualitas Pelayanan Pajak	29
G. Sanksi Perpajakan.....	33
1. Sanksi Administrasi.....	34
2. Sanksi Pidana	37
H. Kepatuhan Wajib Pajak	38
I. Hasil Penelitian Terdahulu	41

J. Kerangka Pemikiran	43
K. Perumusan Hipotesa	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian	47
1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong.....	47
2. Visi, Misi, dan Motto KPP Pratama Serpong.....	49
3. Struktur Organisasi KPP Pratama Serpong.....	50
B. Jenis Penelitian	52
C. Waktu dan Tempat Penelitian	53
D. Data Penelitian.....	53
1. Jenis Data	53
2. Sumber Data.....	53
3. Teknik Pengumpulan Data	54
E. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi	55
2. Sampel	55
F. Variabel Penelitian	57
1. Variabel Independen (X).....	57
2. Variabel Dependen (Y)	59
G. Teknik Analisis Data	61
1. Uji Validitas	61

2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Uji Asumsi Klasik	63
4. Uji Hipotesis.....	65

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	69
B. Analisis Hasil Penelitian.....	85
1. Uji Validitas	85
2. Uji Reliabilitas.....	88
3. Uji Asumsi Klasik	91
C. Pengujian Hipotesis	95
1. Analisis Regresi Linear Berganda	95
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
3. Uji Signifikan Parsial (Uji T)	98
D. Pembahasan	101
1. Pengaruh Penerapan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	101
2. Pengaruh Penerapan <i>E-Filling</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	102
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	103
4. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	104

BAB V PENUTUP

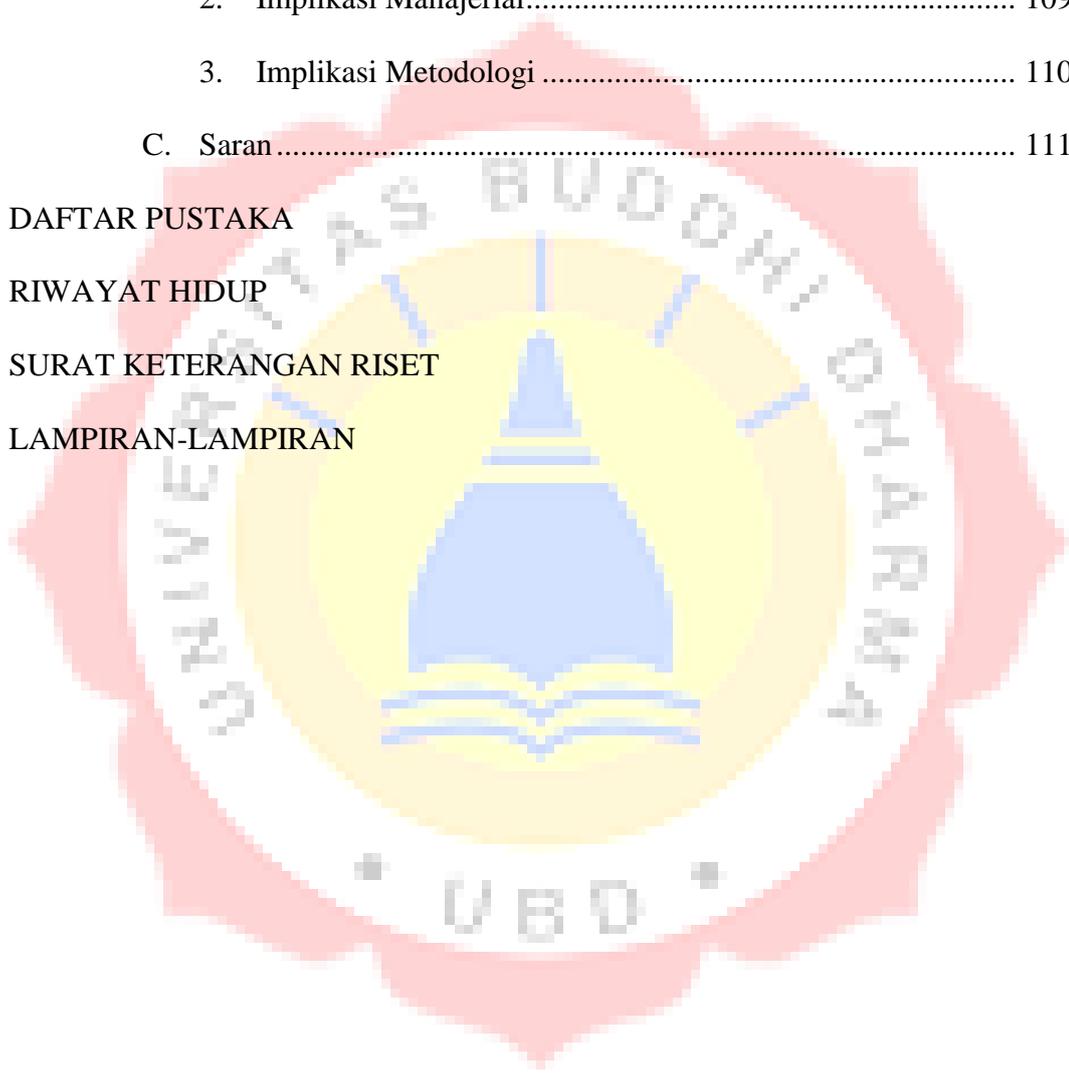
A. Kesimpulan.....	106
B. Implikasi	108
1. Implikasi Teoritis	108
2. Implikasi Manajerial.....	109
3. Implikasi Metodologi	110
C. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET

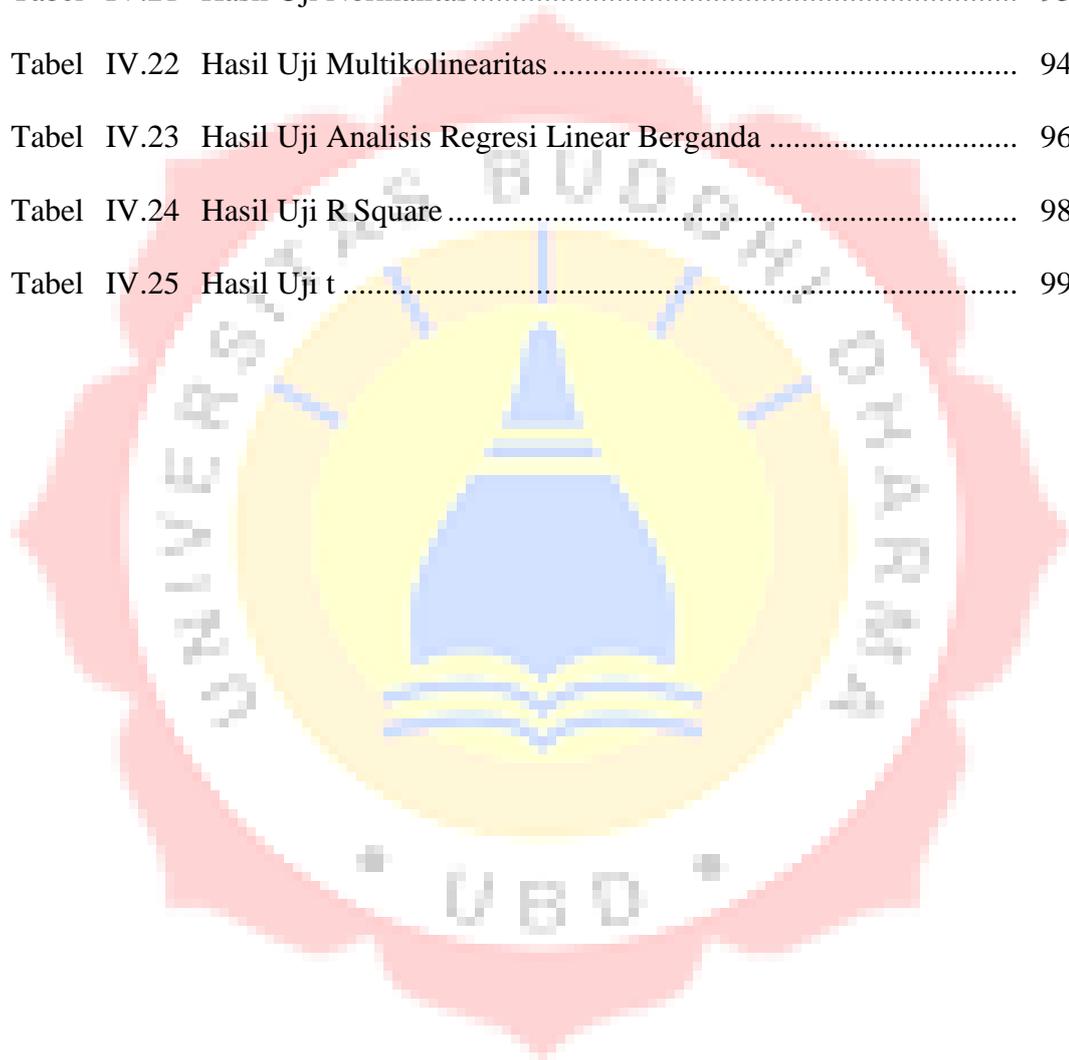
LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

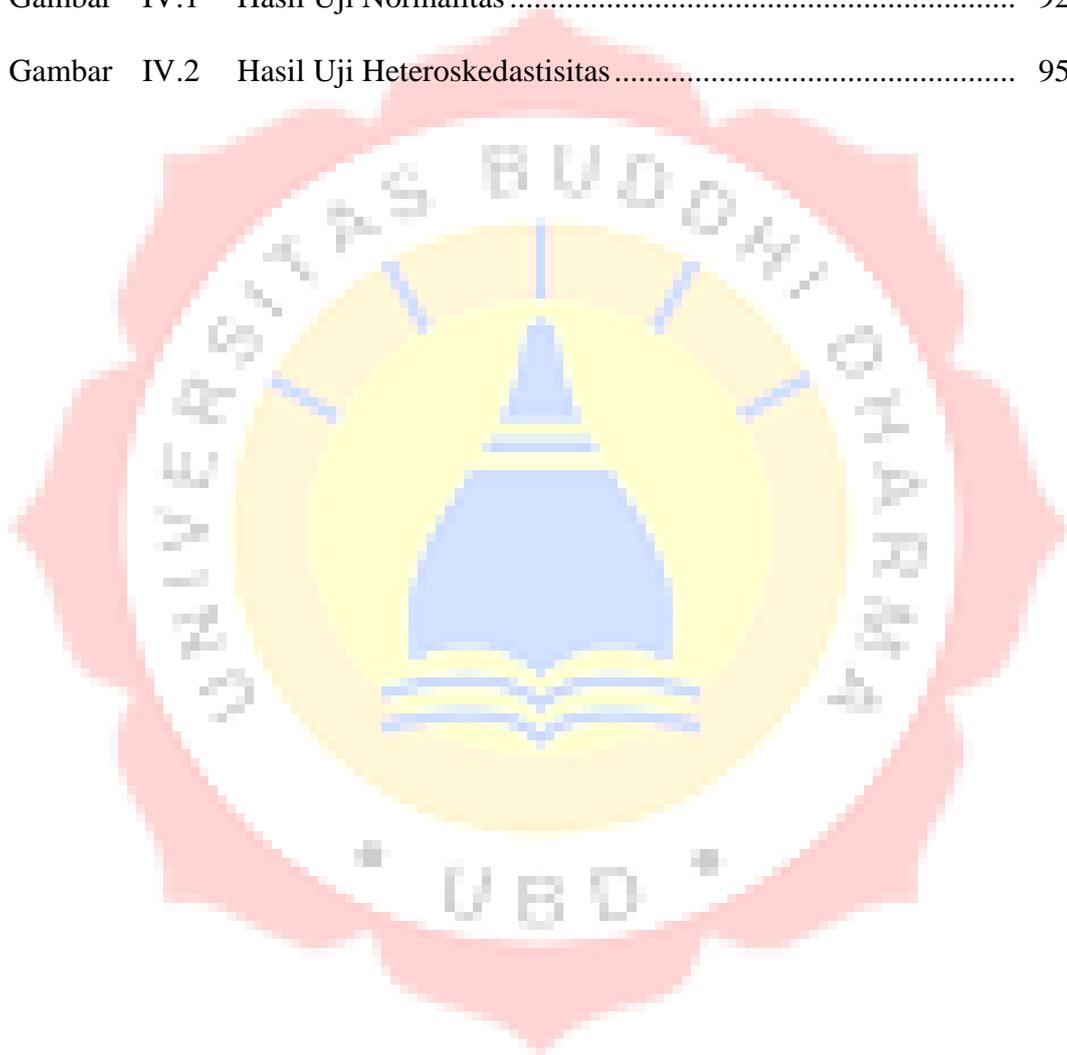
	Halaman
Tabel II.1 Matrik Hasil Penelitian Terdahulu	41
Tabel III.1 Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.....	55
Tabel III.2 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	59
Tabel III.3 Skor Skala <i>Likert</i>	61
Tabel IV.1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuisisioner	70
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	72
Tabel IV.6 Hasil Jawaban Kuisisioner untuk Penerapan <i>E-Billing</i>	72
Tabel IV.7 Hasil Jawaban Kuisisioner untuk Penerapan <i>E-Filling</i>	75
Tabel IV.8 Hasil Jawaban Kuisisioner untuk Kualitas Pelayanan Pajak.....	77
Tabel IV.9 Hasil Jawaban Kuisisioner untuk Sanksi Perpajakan.....	80
Tabel IV.10 Hasil Jawaban Kuisisioner untuk Kepatuhan Wajib Pajak.....	82
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Billing</i>	86
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Penerapan <i>E-Filling</i>	86
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Pajak	87
Tabel IV.14 Hasil Uji Validitas Sanksi Perpajakan.....	87
Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Wajib Pajak	88
Tabel IV.16 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan <i>E-Billing</i>	89

Tabel IV.17 Hasil Uji Reliabilitas Penerapan <i>E-Filling</i>	89
Tabel IV.18 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Pajak.....	90
Tabel IV.19 Hasil Uji Reliabilitas Sanksi Perpajakan	90
Tabel IV.20 Hasil Uji Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak	91
Tabel IV.21 Hasil Uji Normalitas.....	93
Tabel IV.22 Hasil Uji Multikolinearitas	94
Tabel IV.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	96
Tabel IV.24 Hasil Uji R Square	98
Tabel IV.25 Hasil Uji t	99



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar III.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Serpong	50
Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas	92
Gambar IV.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel Hasil Jawaban Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 23

Lampiran 4 Tabel r

Lampiran 5 Tabel

t



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penerimaan pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang akan digunakan untuk pembiayaan dan pembangunan negara. Pajak bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan dan peningkatan sarana publik. Pajak berasal dari iuran masyarakat dan dapat dipaksakan dengan tidak mendapat imbalan secara langsung. Lembaga yang ditunjuk untuk mengelola pajak dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dibawah naungan Departemen Keuangan Republik Indonesia. Alokasi pajak tidak hanya diberikan kepada rakyat yang membayar pajak tetapi juga untuk kepentingan rakyat yang tidak membayar pajak. Dengan demikian, peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan.

Dalam pemungutan pajak terdapat 3 sistem yaitu, *official assessment system*, *self assessment system*, dan *with holding system*. Dari ketiga sistem tersebut, Indonesia menganut *self assessment system* yaitu suatu sistem dimana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang, memperhitungkan besarnya pajak yang sudah dipotong oleh pihak lain, membayar pajak yang harus dibayarkan, dan melaporkan ke Kantor Pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Indonesia. Supaya sistem tersebut dapat berhasil

dibutuhkan kesadaran, kejujuran, kedisiplinan, dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku pada saat ini.

Fakta yang terjadi adalah kewenangan yang diberikan kepada wajib pajak belum sepenuhnya dijalankan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan data pada Laporan Kinerja DJP 2016 (www.pajak.go.id), hal ini dapat dilihat dari perbandingan antara target rasio kepatuhan dengan rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan PPh tahun 2013 sampai dengan 2016. Dari data tersebut, diketahui bahwa persentase target rasio kepatuhan tahun 2013 sebesar 65,00%, tahun 2014 sebesar 70,00%, tahun 2015 sebesar 70,00%, dan tahun 2016 sebesar 72,50%. Sementara itu persentase rasio kepatuhan tahun 2013 sebesar 56,21%, tahun 2014 sebesar 59,12%, tahun 2015 sebesar 60,41%, dan tahun 2016 sebesar 63,15%. Dari perbandingan tersebut terlihat bahwa rasio kepatuhan wajib pajak mengalami kenaikan (peningkatan) setiap tahunnya dari tahun 2013 sampai dengan 2016. Meskipun terjadi kenaikan setiap tahunnya, tingkat rasio kepatuhan tersebut masih berada di bawah target rasio kepatuhan yang telah ditetapkan pada tahun yang bersangkutan. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak (WP) terdaftar SPT yang menyampaikan SPT Tahunannya. Maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat WP yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Seksi PDI KPP Pratama Serpong, hingga akhir tahun 2017 jumlah Wajib Pajak (WP) yang terdaftar dalam sistem administrasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong mencapai 127.410 WP, yang terdiri atas 113.258 WP Orang Pribadi (OP) dan 14.152 WP Badan (Non OP). Dari jumlah total 113.258 WPOP yang terdaftar yang wajib menyampaikan SPT Tahunan hanya 94.520 WPOP Wajib SPT. Artinya tingkat atau rasio kepatuhan WPOP adalah sebesar 83,46%. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa tidak semua Wajib Pajak (WP) terdaftar SPT yang menyampaikan SPT Tahunannya. Maka dapat disimpulkan juga bahwa masih terdapat WP yang tidak patuh dalam melaksanakan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Untuk mengatasi permasalahan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat ini, Direktorat Jenderal Pajak membentuk unit kerja yang bertugas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak yaitu Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak merupakan unit kerja dari Direktorat Jenderal Pajak yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak mauun yang belum terdaftar, unit kerja ini bertugas memberikan segala macam informasi dan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat (Pranadata 2014).

Berbagai macam kemudahan dalam pembayaran pajak juga sudah diupayakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Kemudahan itu meliputi pembayaran pajak dengan menggunakan *e-billing* yang dapat dibayarkan di

kantor pos, bank-bank instansi terkait, internet banking, *mobile banking*, dan banyak aplikasi-aplikasi online yang memudahkan wajib pajak untuk melakukan akses pembayaran kapan pun, penyampaian SPT Tahunan melalui *e-filling*, dan meningkatkan kualitas pelayanan dari petugas pajak. Hal itu bertujuan untuk menumbuhkan niat wajib pajak orang pribadi untuk membayarkan pajak, yang akhirnya menjadi kepatuhan bagi wajib pajak tersebut. Namun upaya tersebut belum berpengaruh secara signifikan apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT Tahunannya. Sehingga bagi Wajib Pajak yang tidak patuh dapat dikenakan sanksi perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan.

E-Billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak (www.pajak.go.id). Dengan metode baru ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat diakses dimanapun dan kapan pun oleh Wajib Pajak. Manfaat yang diperoleh Wajib Pajak dengan menggunakan *e-billing* antara lain lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat.

E-Filling adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Layanan SPT Elektronik atau *Application Service Provider* (ASP).

Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang digunakan Wajib Pajak untuk perhitungan, pengisian dan penyampaian SPT dapat dilakukan kapan saja yaitu selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu (termasuk hari libur) dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pajak untuk memberikannya kepada petugas pajak (Cheria 2016).

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada Wajib Pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya (Mutia 2014). Dalam penelitian (Arum 2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi

wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan pajak tersebut.

Sanksi perpajakan diatur dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam undang-undang sudah di sebutkan secara garis besar hak dan kewajiban yang harus dilakukan, serta tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan. Agar undang-undang tersebut dipenuhi, maka diperlukan sanksi bagi orang-orang yang melanggarnya, demikian pula dengan hukum pajak. Sanksi perpajakan yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara (Susmita dan Supadmi 2016).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“PENGARUH PENERAPAN *E-BILLING*, *E-FILLING*, KUALITAS PELAYANAN PAJAK, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Pada KPP Pratama Serpong)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

2. Apakah penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dan lebih jelas ruang lingkungannya, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel penelitian yang digunakan terdiri dari *e-billing*, *e-filling*, kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.
2. Sampel penelitian merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menguji pengaruh penerapan *e-Filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka sangat diharapkan adanya manfaat bagi semua pihak yang terkait, diantaranya:

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenis yang tertarik melakukan penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, serta pemikiran dan ilmu pengetahuan yang khususnya berkaitan dengan pengaruh penerapan *e-Billing*, *e-Filling*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Pratama Serpong, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.

- b. Bagi Pemerintah hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah untuk kedepannya agar dapat memberikan sosialisasi yang lebih baik lagi kepada wajib pajak.
- c. Bagi Wajib Pajak (Responden) hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi responden sebagai bahan masukan dan saran dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Secara garis besar penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang akan dibahas lebih terperinci oleh penulis pada masing-masing bab. Adapun pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan variabel independen dan dependen, hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan perumusan hipotesa.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data penelitian,

populasi dan sampel, variabel penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang deskripsi data hasil penelitian, analisis hasil penelitian, pengujian hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh penerapan *e-Billing*, *e-Filling*, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian pembahasan yang telah dilakukan, implikasi dan saran atau masukan yang berisi perbaikan-perbaikan yang berguna bagi penulis selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior (TPB) diperkenalkan oleh Azjen pada tahun 1991 yang merupakan perluasan dari *Theory Reasoned Action* (TRA). Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Arum 2012), yaitu:

a. *Behavioral Beliefs*

Keyakinan berperilaku (*behavioral beliefs*) merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

b. *Normative Beliefs*

Keyakinan normatif (*normative beliefs*) yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

c. *Control Beliefs*

Keyakinan kontrol (*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 (*percieved power*).

B. Perpajakan

1. Definisi dan Unsur Pajak

Definisi pajak menurut Rochmat Soemitro dalam (Mardiasmo 2016, 3), “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut P. J. A. Adriani dalam (Waluyo 2014, 2):

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Definisi pajak yang dikemukakan oleh S.I. Djajadiningrat dalam (Siti Resmi 2014, 1):

“Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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” (Chairil Anwar Pohan 2017, 6).

Dalam (Mardiasmo 2016, 3), dari beberapa definisi pajak tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
- b. Berdasarkan undang-undang, pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2. Fungsi Pajak

Dalam (Mardiasmo 2016, 4) ada 2 (dua) fungsi pajak, yaitu:

- a. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- b. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3. Pengelompokan Pajak

Pengelompokan pajak seperti yang ditulis (Abdul Halim, Icuk Rangga Bawono, dan Amin Dara 2016, 5) dibagi ke dalam 3 bagian, yaitu:

a. Menurut golongannya

- 1) Pajak langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
- 2) Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

b. Menurut sifatnya

- 1) Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dan selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memerhatikan keadaan diri wajib pajak.
- 2) Pajak objektif, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri wajib pajak.

c. Menurut lembaga pemungutnya

- 1) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.
- 2) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

4. Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan sistem pemungutan pajak.

a. Stelsel Pajak

Menurut (Waluyo 2017, 16), cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah sebagai berikut:

1) Stelsel nyata (*riiel* 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. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2) Stelsel anggapan (*fictive* stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, sebagai contoh: penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

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 kelebihan-nya dapat diminta kembali.

b. Asas Pemungutan Pajak

Dalam (Siti Resmi 2016, 10), terdapat tiga asas pemungutan pajak, yakni:

- 1) Asas domisili (asas tempat tinggal), menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (wajib pajak dalam negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.
- 2) Asas sumber, menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa

memerhatikan tempat tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi.

- 3) Asas kebangsaan, menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi bertempat tinggal di Indonesia.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem Pemungutan Pajak menurut (Chairil Anwar Pohan 2017, 37) terdiri dari:

1) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya. Dalam implementasi sistem ini kegiatan pemungutan pajak diletakkan pada tanggung jawab masyarakat Wajib Pajak, di mana Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
- b) Memotong/memungut sendiri pajak yang harus dipotong/dipungut;
- c) Membayar sendiri jumlah pajak yang harus dibayar;
- d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Tata cara ini akan berhasil dengan baik, bila masyarakat sendiri memiliki pengetahuan dan disiplin pajak yang tinggi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik dan benar.

Ciri-ciri *self assessment system* adalah:

- a) Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang diberikan pada pihak Wajib Pajak. Fiskus hanya mengawasi dan tidak boleh ikut campur.
- b) Wajib Pajak bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c) Surat Ketetapan Pajak hanya dikeluarkan sebagai produk hukum dari hasil pemeriksaan pajak oleh fiskus.

2) *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini inisiatif dan kegiatan dalam menghitung pajak sepenuhnya ada pada aparat perpajakan. Sistem ini akan berhasil dengan baik, kalau aparat perpajakan baik kualitas maupun kuantitasnya telah memenuhi kebutuhan.

Ciri-ciri *official assessment system* adalah:

- a) Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang diberikan pada pihak fiskus.

- b) Wajib Pajak bersifat pasif dalam menghitung pajak yang terutang.
- c) Utang pajak timbul setelah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

3) *Withholding Tax System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak tertentu atau pihak ketiga (*withholder*) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang berdasarkan prosentasi tertentu terhadap jumlah pembayaran yang dilakukan dengan penerima penghasilan. Ciri-ciri *withholding tax system* adalah:

- a) Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang dari pemotongan/pemungutan pajak ada pada pihak pemotong atau pihak pemungut pajak (*withholder*).
- b) Wajib Pajak Pemungut/Pemotong (*withholder*) bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang dipotong/dipungutnya.
- c) Utang pajak timbul setelah ada pemotongan/pemungutan pajak dan diterbitkan Bukti Pemotongan atau Pemungutan Pajak oleh pihak pemotong atau pihak pemungut pajak (*withholder*).

C. Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah istilah yang digunakan untuk menyebutkan setiap pihak (individu atau badan) yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Menurut Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (2), Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Wirawan B. Ilyas dan Rudy Suhartono 2017, 7).

2. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Berikut ini hak-hak Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (Siti Resmi 2017, 22), yaitu:

- a. Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa.
- b. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu.
- c. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak.

- d. Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak yang belum melakukan tindakan pemeriksaan.
- e. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- f. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu:
 - 1) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar;
 - 2) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan;
 - 3) Surat Ketetapan Pajak Nihil;
 - 4) Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; atau
 - 5) Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- g. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- h. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- i. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan sebelum Tahun Pajak 2007, yang mengakibatkan pajak yang masih harus dibayar menjadi

lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No. 28 Tahun 2007.

Berikut ini kewajiban Wajib Pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 (Siti Resmi 2017, 22), yaitu:

- a. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- b. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- c. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak.
- d. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.

- e. Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- f. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- g. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- h. Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
- i. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
- j. Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

D. Aplikasi *E-Billing*

1. Pengertian Surat Setoran Pajak (SSP)

Pengertian Surat Setoran Pajak (SSP) menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak

yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan. Mengingat bahwa SSP sangat penting dalam pembayaran atau penyetoran pajak, maka SSP berfungsi sebagai bukti pembayaran pajak bila telah disahkan oleh Pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang (www.keuanganlsm.com).

Surat Setoran Pajak (SSP) terdiri atas beberapa jenis, seperti Surat Setoran Pajak Standar, Surat Setoran Pajak Khusus, Surat Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak dalam Rangka Impor, dan Surat Setoran Cukai atas Barang Kena Cukai dan PPN Hasil Tembakau Buatan dalam Negeri (www.keuanganlsm.com). Formulir SSP dibuat dalam rangkap 4 (empat), namun dalam hal diperlukan SSP dapat dibuat dalam rangkap 5 (lima) yang diperuntukkan sebagai berikut:

- a. Lembar ke-1 : untuk arsip wajib pajak.
- b. Lembar ke-2 : untuk Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN).
- c. Lembar ke-3 : untuk dilaporkan oleh wajib pajak ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- d. Lembar ke-4 : untuk arsip Kantor Penerima Pembayaran.
- e. Lembar ke-5 : untuk arsip wajib pungut atau pihak lain sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku.

2. Pengertian *E-Billing*

E-Billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak. Saat ini Wajib Pajak dapat lebih mudah dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan memanfaatkan fasilitas-fasilitas elektronik yang telah disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak. Salah satu fasilitas tersebut adalah sistem pembayaran elektronik (*billing system*) berbasis MPN-G2 yang memfasilitasi wajib pajak untuk membayarkan pajaknya lebih mudah, lebih cepat, dan lebih akurat. *Billing system* adalah sistem yang menerbitkan kode *billing* untuk pembayaran atau penyetoran penerimaan negara secara elektronik, tanpa perlu membuat Surat Setoran (SSP, SSBP, SSPB) manual, yang digunakan *e-Billing* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).

Manfaat dari penggunaan *e-billing* antara lain adalah lebih cepat, lebih mudah, dan lebih akurat. Wajib pajak tidak perlu membawa lembaran SSP ke Bank atau Kantor Pos Persepsi, cukup membawa catatan kecil berisi kode *billing* untuk melakukan transaksi pembayaran pajak dengan menunjukkan kode *billing* tersebut ke teller atau masukan sebagai kode pembayaran pajak di mesin ATM atau *internet banking*.

3. Tata Cara Mendaftar *E-Billing*

Berikut ini adalah tata cara untuk membuat kode *billing* melalui aplikasi *e-billing* DJP Online:

- a. Buka halaman <http://sse.pajak.go.id>, kemudian klik “Daftar Baru”.
- b. Isi data-data yang diperlukan, berupa NPWP, nama pengguna dan alamat, *email*. Isi NPWP sesuai dengan dengan kartu NPWP untuk menerima *email* notifikasi dari sistem *billing* pajak.
- c. Isi *user ID* yang diinginkan dan masukan kode *captcha* sesuai dengan yang tersedia pada saat mulai mendaftar. Kemudian klik “*register*”.
- d. Jika isian sudah benar akan muncul pesan “Data berhasil disimpan” kemudian cek *email*. Setelah selesai cek *email*, periksa dibagian *inbox* dan temukan *email* dari **billingmpn**.
- e. Buka *email* dari **billingmpn**, lalu klik link aktivasi yang disediakan. Dalam *email* juga tersedia *username* dan PIN untuk *login* ke <http://sse.pajak.go.id>.
- f. Setelah melakukan *login*, isi kolom yang tersedia termasuk NOP (jika ada), jenis pajak, jenis setoran, masa & tahun pajak, No. SK (jika ada), mata uang, dan jumlah setor.
- g. Periksa dengan teliti isian Surat Setoran Elektronik. Jika semua data sudah benar, klik “terbitkan kode *billing*”
- h. Kode *billing* dan masa aktifnya ter-*generate*. Anda dapat melakukan pembayaran atas kode *billing* ini.

E. Aplikasi *E-Filling*

1. Pengertian *E-Filling*

Secara etimologi *e-filling* terdiri dari dua kata, yaitu *e* untuk *electronic* dan *filling*. *Electronic* berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan *filling* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filling* merupakan sistem komputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT Tahunan (Cheria 2016). *E-Filling* adalah suatu cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui internet melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).

E-Filling adalah sebuah produk inovasi perkembangan teknologi informasi yang disediakan untuk memudahkan sekaligus meningkatkan pelayanan kepada para pembayar pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan *e-filling* kegiatan mengisi dan mengirim SPT tahunan dapat dilakukan dengan mudah dan efisien karena telah tersedia formulir elektronik di layanan pajak *online* yang siap memandu para pengguna layanan. Selain itu, layanan pajak *online* dapat diakses kapan pun dan dimanapun, sehingga penyampaian SPT melalui *e-filling* dapat dilakukan setiap saat selama 24 jam. Dan tentunya, dalam *e-filling* tidak diperlukan lagi dokumen fisik berupa kertas-kertas karena semua dokumen akan dikirim dalam bentuk dokumen elektronik.

2. Cara Menggunakan *E-Filling*

Berikut ini adalah cara menggunakan *e-filling* (Chairil Anwar Pohan 2017, 89)

- a. Langkah awal yang harus dilakukan bagi pembayar pajak yang baru pertama kali menggunakan *e-filling*, adalah mengajukan permohonan aktivasi EFIN ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP). EFIN atau *Electronic Filling Identification Number* adalah nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP kepada pembayar pajak yang melakukan transaksi elektronik dengan DJP. Untuk pembayar pajak orang pribadi, permohonan aktivasi EFIN harus dilakukan sendiri oleh yang bersangkutan, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.
- b. Setelah memperoleh EFIN, langkah selanjutnya adalah mendaftarkan diri dengan membuat akun pada layanan pajak *online*, yakni di laman DJP *Online* atau laman penyedia layanan SPT elektronik. Siapkan data yang dibutuhkan untuk melakukan pendaftaran, yaitu NPWP dan EFIN. Masukkan NPWP, nomor EFIN, dan kode keamanan kemudian klik “verifikasi”. Selanjutnya sistem secara otomatis akan mengirimkan identitas pengguna (NPWP), *password*, dan *link* aktivasi melalui *e-mail* yang Anda daftarkan. Klik link aktivasi tersebut. Setelah akun diaktifkan, silahkan *login* kembali dengan NPWP dan *password* yang sudah diberikan.

c. Langkah terakhir adalah mengisi dan mengirim SPT tahunan. Pastikan Anda masuk ke layanan *e-filling* pada laman layanan pajak *online*. Selanjutnya pilih “buat SPT”. Ikuti panduan yang diberikan, termasuk yang berbentuk pertanyaan. Isi SPT mengikuti panduan yang ada. Apabila SPT sudah dibuat, sistem akan menampilkan ringkasan SPT. Untuk mengirim SPT tersebut, ambil terlebih dahulu kode verifikasi. Kode verifikasi akan dikirim melalui *email* Anda. Masukkan kode verifikasi dan setelah itu klik “kirim SPT”. Selesai.

F. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran untuk menilai seberapa tinggi tingkat suatu pelayanan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mutia 2014).

Pegawai Direktorat Jenderal Pajak wajib untuk mematuhi kode etik pegawai DJP yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan. Kode etik berisi kewajiban dan larangan Pegawai dalam menjalankan tugasnya serta dalam pergaulan hidup sehari-hari. Pengawasan pelaksanaan dan penampungan pengaduan pelanggaran kode etik pegawai DJP dilaksanakan oleh Komite Kode Etik. Kode etik bertujuan untuk meningkatkan disiplin pegawai,

menjamin terpeliharanya tata tertib, menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan iklim kerja yang kondusif, menciptakan dan memelihara kondisi kerja serta perilaku yang profesional, dan meningkatkan citra dan kinerja pegawai (TMbooks 2013, 218).

Setiap Pegawai mempunyai kewajiban untuk (TMbooks 2013, 219):

1. Menghormati agama, kepercayaan, budaya, dan adat istiadat orang lain;
2. Bekerja secara profesional, transparan, dan akuntabel;
3. Mengamankan data dan atau informasi yang dimiliki Direktorat Jenderal Pajak;
4. Memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain dalam pelaksanaan tugas dengan sebaik-baiknya;
5. Menaati perintah kedinasan;
6. Bertanggung jawab dalam penggunaan barang inventaris milik Direktorat Jenderal Pajak;
7. Menaati ketentuan jam kerja dan tata tertib kantor;
8. Menjadi panutan yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan;
9. Bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan.

Dan setiap pegawai dilarang untuk:

1. Bersikap diskriminatif dalam melaksanakan tugas;
2. Menjadi anggota atau simpatisan aktif partai politik;
3. Menyalahgunakan kewenangan jabatan baik langsung maupun tidak langsung;

4. Menyalahgunakan fasilitas kantor;
5. Menerima segala pemberian dalam bentuk apapun baik langsung maupun tidak langsung, dari Wajib Pajak, sesama Pegawai, atau pihak lain, yang menyebabkan Pegawai yang menerima, patut diduga memiliki kewajiban yang berkaitan dengan jabatan atau pekerjaannya;
6. Menyalahgunakan data dan atau informasi perpajakan;
7. Melakukan perbuatan yang patut diduga dapat mengakibatkan gangguan, kerusakan dan atau perubahan data pada sistem informasi milik Direktorat Jenderal Pajak;
8. Melakukan perbuatan tidak terpuji yang bertentangan dengan norma kesusilaan dan dapat merusak citra serta martabat Direktorat Jenderal Pajak.

Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan (Susmita dan Supadmi 2016).

Terdapat 5 (lima) dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan yang dikutip (Wijaya 2016), yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang disajikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (*responsive*).

3. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, keramahan dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas serta spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

4. Empati (*Empathy*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian atau sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

5. Wujud fisik (*Tangibility*)

Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.

Menurut Tjiptono dalam (Wijaya 2016), kualitas pelayanan digolongkan atas tiga kelompok, yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
2. *Function Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra, dan daya tarik khusus dari perusahaan.

G. Sanksi Perpajakan

Menurut (Mardiasmo 2016, 62), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam kamus hukum "*Black's Law Dictionary*" yang ditulis oleh Bryan A. Garner, edisi ketujuh sanksi didefinisikan sebagai "*a penalty or coercive measure that results from failure to comply with a law, rule or order.*" Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa sanksi dapat diterapkan dalam bentuk sebuah pinalti atau tindakan memaksa lainnya yang diterapkan sebagai akibat pelanggaran terhadap kewajiban untuk mematuhi ketentuan yang berlaku (Ahmad Komara 2012, 120).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo 2016, 63). Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan yang merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi (Mardiasmo 2016, 63).

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi meliputi sanksi bunga, denda, dan kenaikan.

a. Sanksi Bunga

Sanksi administrasi dalam bentuk bunga dikenakan kepada Wajib Pajak atas pajak yang tidak atau kurang dibayar untuk suatu masa pajak, tahun pajak atau bagian tahun pajak tertentu. Besarnya sanksi administrasi bunga ditetapkan 2% (dua persen) per bulan dihitung sejak saat terutangnya pajak sampai dengan pelunasan atau pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak untuk paling lama 24 (dua puluh empat) bulan. Beberapa kondisi yang menyebabkan timbulnya pengenaan sanksi administrasi bunga antara lain, yaitu pembedulan sendiri SPT, pengangsuran dan penundaan pembayaran, penundaan penyampaian SPT, hasil penelitian SPT angsuran tidak/kurang dibayar atau terdapat kesalahan tulis/hitung, pidana setelah lampau 10 tahun, pemeriksaan atau keterangan lain, pembayaran melewati saat jatuh tempo (Ahmad Komara 2012, 120).

Berbeda dengan bunga utang pada umumnya yang menghitung bunga secara harian dan menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga), pengenaan sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan menghitung bunga secara bulanan atau dihitung 1 (satu) bulan penuh dan menerapkan bunga tunggal. Bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan, artinya jumlah hari yang tidak mencapai 1 (satu) bulan

penuh misalnya 22 Juni s.d. 5 Juli dihitung 1 (satu) bulan (Chairil Anwar Pohan 2017, 170).

b. Sanksi Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu (Chairil Anwar Pohan 2017, 170). Sanksi administrasi denda dikenakan kepada wajib pajak sebagai akibat dari suatu tindakan pelanggaran terhadap ketentuan yang telah ditetapkan. Menurut (Ahmad Komara 2012, 121), bentuk sanksi administrasi denda terdiri atas 3 (tiga) kelompok, yakni:

- 1) *Lump-sump* atau besaran tertentu yang tetap nilainya (misal: Rp 1.000.000,- untuk keterlambatan penyampaian SPT Tahunan PPH Badan),
- 2) Persentase dari jumlah tertentu (misal: 2% dari Dasar Pengenaan Pajak), dan
- 3) Kelipatan tertentu (misal: 2 kali jumlah pajak yang terutang).

Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja dimuat hal-hal yang dapat menyebabkan sanksi administrasi berupa denda,

bentuk pengenaan denda, dan besarnya denda (Chairil Anwar Pohan 2017, 170).

c. Sanksi Kenaikan

Sanksi administrasi dalam bentuk kenaikan dikenakan terhadap wajib pajak karena terdapat pajak yang tidak atau kurang dibayar, tidak atau kurang dipotong, dipungut atau disetorkan dan adanya pengakuan kompensasi yang tidak benar. Sanksi kenaikan dikenakan dalam bentuk persentasi tertentu dari jumlah pajak yang terutang yang meliputi 50%, 100%, 150%, dan 200% dari jumlah pajak yang terutang (Ahmad Komara 2012, 121).

Beberapa kondisi yang menyebabkan Wajib Pajak dikenakan sanksi administrasi dalam bentuk kenaikan antara lain adalah (Ahmad Komara 2012, 122):

- 1) Kekurangan bayar akibat penerbitan SKPKBT
- 2) SPT tidak disampaikan pada waktunya setelah ditegur tertulis
- 3) Kompensasi PPN/PPnBM yang tidak seharusnya
- 4) PPN/PPnBM tidak seharusnya menggunakan tarif 0%
- 5) Kewajiban Pasal 28 & 29 tidak dipenuhi
- 6) SKPKB atas Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

2. Sanksi Pidana

Hukum pidana diterapkan karena adanya tindak pelanggaran dan tindak kejahatan. Di bidang perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealapan, yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara (Chairil Anwar Pohan 2017, 171).

Berdasarkan Pasal 10 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP), hukuman pidana dapat dikelompokkan kedalam dua bagian besar sebagai berikut (Ahmad Komara 2012, 122):

- a. Hukum Pokok, terdiri dari hukuman mati, hukuman penjara, hukuman kurungan, dan hukuman denda.
- b. Hukuman Tambahan, terdiri dari pencabutan atas beberapa hak tertentu, perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim.

Dalam (Mardiasmo 2016, 63), menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 (tiga) macam sanksi pidana, yaitu:

- a. Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/ dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan

kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

H. Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Jatmiko yang dikutip oleh (Arum 2012), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang

ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 dalam (Wijaya 2016), menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya (Angelina 2016).

Kesadaran untuk menjadi wajib pajak yang patuh merupakan salah satu kepatuhan terhadap hukum. Kepatuhan terhadap pembayaran pajak termasuk tertib terhadap hukum perpajakan dimana disebutkan hukum perpajakan tidak pandang bulu dan tidak luput dari perkecualian baik dimana saja serta siapa saja semua sama berdasarkan ketentuan hukum perpajakan yang berlaku untuk menghindari sanksi administrasi yang akan merugikan wajib pajak sendiri. Menurut (Wijaya 2016), terdapat 2 (dua) macam kepatuhan, yaitu:

1. Kepatuhan formal, suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansive/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material meliputi juga kepatuhan formal.

Menurut Muliari dan Setiawan dalam (Arum 2012), menjelaskan bahwa kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir meyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau

pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

I. Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak yang berhubungan dengan *e-billing*, *e-filling*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Ringkasan hasil penelitian sebelumnya ditampilkan melalui tabel berikut ini:

Tabel II.1
Matrik Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti/ Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Harjanti Puspa Arum (2012)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas (Studi di Wilayah KPP Pratama Cilacap)	Variabel Independen (X): Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2.	Sri Putri Tita Mutia (2014)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada KPP Pratama Padang)	Variabel Independen (X): Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3.	I Gede Putu Pranadata (2014)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, dan	Variabel Independen (X): Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan,	Pemahaman Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kualitas

		Pelaksanaan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Batu	dan Pelaksanaan Sanksi Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Pelayanan Perpajakan dan Pelaksanaan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4.	Sunardi (2016)	Pengaruh Penerapan E-SPT Badan dan <i>E-Billing</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan Perpajakan Tahunan	Variabel Independen (X): E-SPT, <i>E-Billing</i> Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	E-SPT dan <i>E-Billing</i> berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Tangerang.
5.	Herlasni Wijaya (2016)	Pengaruh Penerapan E-Faktur, <i>E-Billing</i> , dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam Pelaporan Pajak (Studi pada Pengusaha Kena Pajak di KPP Pratama Jakarta Tambora)	Variabel Independen (X): E-Faktur, <i>E-Billing</i> , Kualitas Pelayanan Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	E-Faktur, <i>E-Billing</i> , dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan Pajak.
6.	Putu Rara Susmita & Ni Luh Supadmi (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan <i>E-Filling</i> Pada Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan <i>E-Filling</i> . Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak.	Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Penerapan <i>E-Filling</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Biaya Kepatuhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
7.	Merry Angelina (2016)	Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-Filling</i> dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tangerang Barat	Variabel Independen (X): <i>E-Filling</i> dan Pengetahuan Perpajakan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Sistem <i>E-Filling</i> tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tangerang Barat. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Tangerang Barat.
8.	Cheria (2016)	Pengaruh Penetapan Sistem <i>E-Filling</i> , Penetapan Sistem	Variabel Independen (X): <i>E-Filling</i> , <i>E-Billing</i> , dan Pemahaman	Sistem <i>E-Filling</i> , <i>E-Billing</i> dan Pemahaman Internet berpengaruh positif dan signifikan

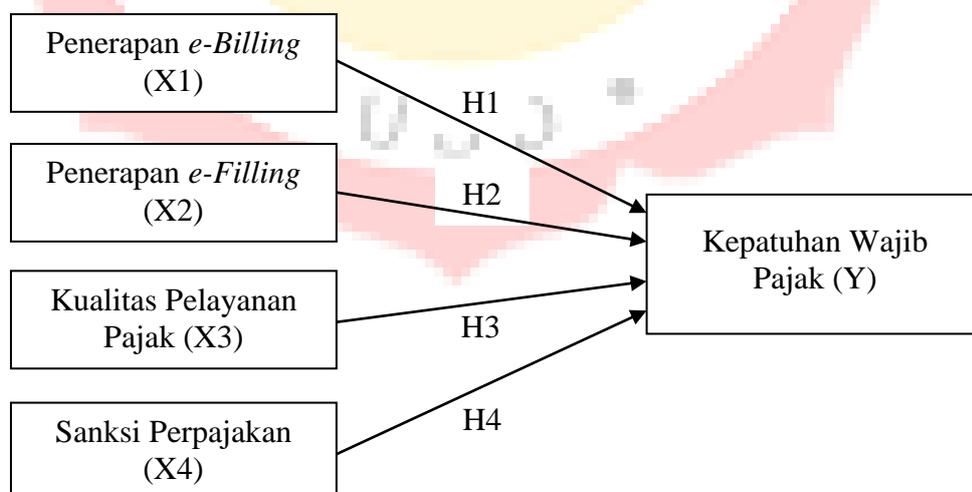
		<i>E-Billing</i> dan Pemahaman Internet Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Taman Sari Satu	Internet Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9.	Nurti Fitulatsih, Siti Nurlaela, dan Suhendro (2017)	Pengaruh Pemahaman Aplikasi <i>E-System</i> Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Sukoharjo	Variabel Independen (X): Pemahaman Aplikasi <i>E-System</i> Pajak Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Pemahaman aplikasi <i>e-system</i> pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Sukoharjo.

Sumber: Data diolah dari berbagai referensi, 2017

J. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran berisi alur penelitian yang menghubungkan rumusan antar variabel-variabel untuk menunjukkan keterkaitan antara penerapan *e-billing*, penerapan *e-filling*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gambar II.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah sendiri, 2017

K. Perumusan Hipotesa

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah di bentuk, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

E-Billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak (www.pajak.go.id).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sunardi (2016), Cheria (2016), dan Wijaya (2016) menyimpulkan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga sesuai dengan yang dilakukan oleh Fitulatsih, Nurlaela, dan Suhendro (2017), yang menyatakan bahwa *e-system* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁ : Penerapan *e-Billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

E-Filling terdiri dari dua kata, yaitu e untuk *electronic* dan *filling*. *Electronic* berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan *filling* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filling* merupakan sistem komputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT Tahunan (Cheria 2016).

Menurut penelitian yang dilakukan Angelina (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib

pajak. Berbeda dengan hasil penelitian Susmita dan Supadmi (2016), dan Cheria (2016) menyimpulkan bahwa penerapan *e-filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga sesuai dengan yang dilakukan oleh Fitulatsih, Nurlaela, dan Suhendro (2017), yang menyatakan bahwa *e-system* pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Penerapan *e-Filling* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran untuk menilai seberapa tinggi tingkat suatu pelayanan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mutia 2014).

Menurut penelitian yang diteliti oleh Arum (2012), Pranadata (2014), dan Mutia (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut juga sesuai dengan yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016), dan Wijaya (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2016, 62).

Menurut penelitian yang diteliti oleh Arum (2012), Mutia (2014), Pranadata (2014), Susmita dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini yaitu penerapan *e-billing*, *e-filing*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong, beralamat di Jalan Raya Serpong Sektor VIII Blok 405 No.4, Bumi Serpong Damai, Tangerang.

1. Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong yang sebelumnya bernama KPP Serpong berdiri tahun 1994, yang berkedudukan di Jalan Raya Serpong Sektor VIII Blok 405, Bumi Serpong Damai, Tangerang Selatan. KPP Pratama Serpong menempati area tanah seluas 200m² dan luas bangunan 3.743m², terdiri atas dua lantai.

KPP Pratama Serpong di wilayah Kanwil DJP Banten dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang perubahan atas

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak yang bertujuan untuk menerapkan struktur organisasi baru guna mendukung dan meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem administrasi perpajakan. KPP Pratama Serpong didirikan sebagai salah satu ujung tombak Pelayanan Prima kepada Wajib Pajak di wilayah Kanwil DJP Banten sebagaimana telah menjadi komitmen Direktorat Jendral Pajak serta mendukung Program Modernisasi Administrasi Perpajakan Nasional yang telah dimulai sejak tahun 2002.

Modernisasi administrasi perpajakan berorientasi pada menciptakan pelayanan yang prima dan pengawasan yang lebih baik kepada Wajib Pajak guna melaksanakan *Good Governance*. Dengan orientasi tersebut diharapkan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serpong mampu mewujudkan tujuannya untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak di dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak terhadap administrasi perpajakan dan meningkatkan produktifitas pegawai pajak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 Tanggal 17 Oktober 2014 wilayah kerja KPP Pratama Serpong meliputi:

- a. Kecamatan Serpong
- b. Kecamatan Serpong Utara
- c. Kecamatan Setu

2. Visi, Misi, dan Motto KPP Pratama Serpong

VISI

Menjadi institusi pemerintah yang menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme tinggi.

MISI

Menjamin penyelenggaraan negara yang berdaulat dan mandiri dengan:

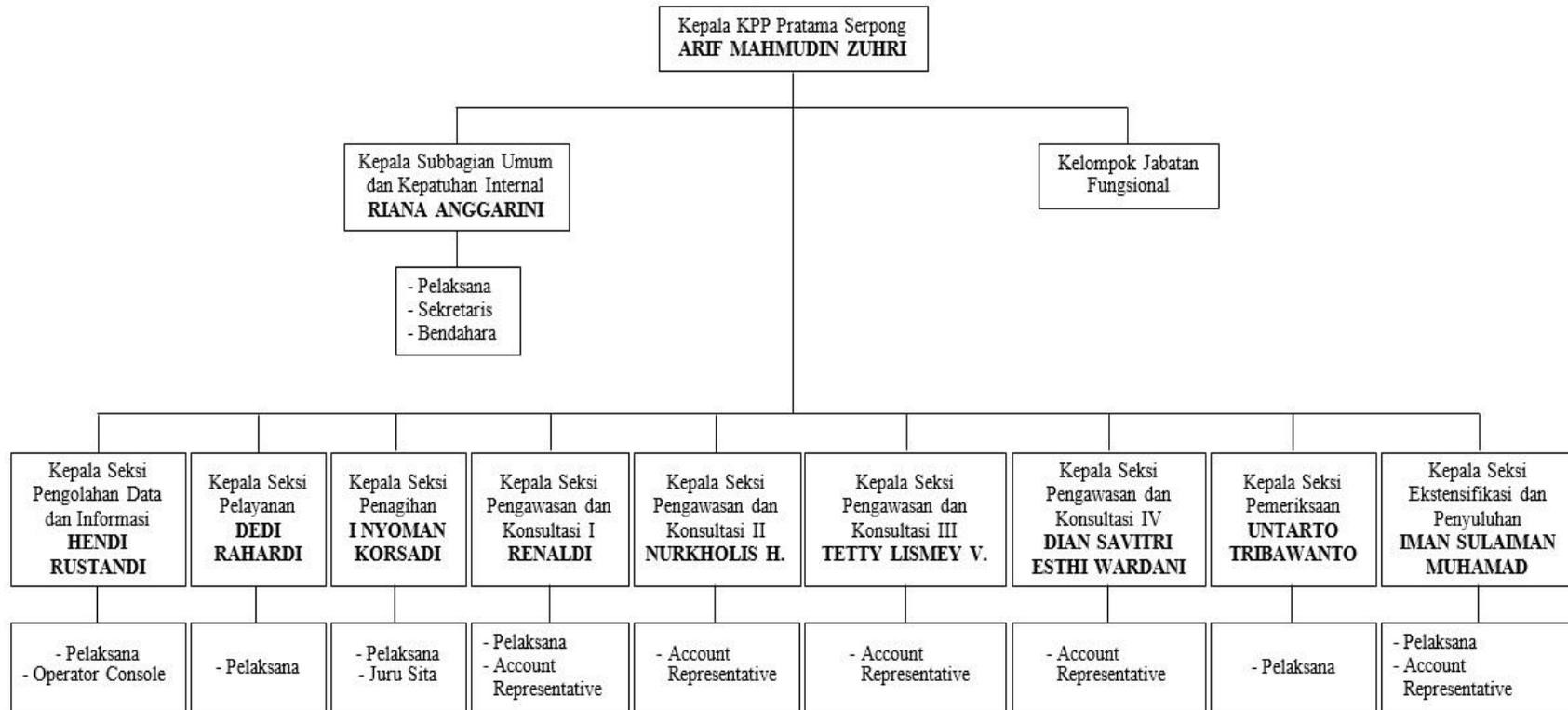
- a. Mengumpulkan penerimaan berdasarkan kepatuhan pajak sukarela yang tinggi dan penegakan hukum yang adil;
- b. Pelayanan berbasis teknologi modern untuk kemudahan pemenuhan kewajiban perpajakan;
- c. Aparatur pajak yang berintegritas, kompeten dan profesional; dan
- d. Kompensasi yang kompetitif berbasis sistem manajemen kinerja.

MOTTO

Mewujudkan masyarakat sadar dan peduli pajak.

3. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong

Gambar III.1
Struktur Organisasi KPP Pratama Serpong



Sumber : KPP Pratama Serpong

Uraian tugas berdasarkan struktur organisasi diatas, yaitu:

a. Sub Bagian Umum

Melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha dan rumah tangga.

b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Melaksanakan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filling, serta penyiapan laporan kinerja.

c. Seksi Pelayanan

Melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi wajib pajak, pelaksanaan eksistensifikasi serta melakukan kerjasama-kerjasama perpajakan.

d. Seksi Pengawasan dan Konsultasi

Melakukan pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan WP, bimbingan/himbauan kepada WP dan konsultasi teknis perpajakan bagi WP, penyusunan profil WP, analisis kinerja WP, melakukan rekonsiliasi data WP dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding.

e. Seksi Pemeriksaan

Menyusun rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, menerbitkan dan menyalurkan Surat Perintah Pemeriksaan Pajak, serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.

f. Seksi Penagihan

Melakukan urusan penatausahaan piutang pajak penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.

g. Kelompok Jabatan Fungsional

Melakukan pemeriksaan pajak yang meliputi:

- 1) Pemeriksaan Lengkap;
- 2) Pemeriksaan Sederhana; dan
- 3) Pemeriksaan dalam rangka penagihan.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Witney dalam (Edi Riadi 2014, 5), penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk

menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan September 2017 sampai dengan selesai. Pelaksanaan penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Februari 2018.

Penelitian ini dilakukan pada KPP Pratama Serpong yang beralamat di Jalan Raya Serpong Sektor VIII Blok 405 No.4, Bumi Serpong Damai, Tangerang. Penelitian dilakukan di KPP Pratama Serpong karena memiliki aspek pendukung agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

D. Data Penelitian

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer merupakan data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun (Edi Riadi 2014, 29).

2. Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari observasi langsung di KPP Pratama Serpong, wawancara langsung dengan

petugas KPP Pratama Serpong, dan penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar dan berada di KPP Pratama Serpong.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dengan metode pengumpulan data yang tepat dalam suatu penelitian akan mendapatkan data yang valid dan terpercaya. Untuk memperoleh data primer, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner (*questionnaire*) adalah daftar pernyataan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden akan mencatat jawaban mereka, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Uma Sekaran dan Roger Bougie 2017, 170).

Kuesioner secara umum didesain untuk mengumpulkan banyak data kuantitatif. Kuesioner dapat diberikan secara personal, dikirimkan kepada responden, atau didistribusikan secara elektronik. Dalam hal ini, penulis menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Edi Riadi 2015, 16) dalam bukunya Metode Statistika Parametrik dan Nonparametrik menyatakan bahwa, populasi atau *universe* adalah sebuah wilayah atau tempat objek/subjek yang diteliti, baik orang, benda, kejadian, nilai maupun hal-hal lain yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu untuk mendapatkan sebuah informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong, yaitu sebanyak 113.258 Wajib Pajak.

Tabel III.1
Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP
Pratama Serpong

No.	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1.	< 2013	77.097
2.	2013	6.076
3.	2014	7.014
4.	2015	8.296
5.	2016	8.771
6.	2017	6.004
TOTAL		113.258

Sumber: Seksi PDI KPP Pratama Serpong

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2012, 81). Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan metode *probability sampling* dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa

memperhatikan strata yang ada, sehingga memberikan peluang bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Penentuan jumlah sampel untuk penelitian ini didasarkan dengan menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

e = *Error* atau tingkat kesalahan yang ditetapkan namun masih dapat ditoleransi. Tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 10%.

Sumber: (Sujarweni 2015, 16)

Jumlah populasi dari penelitian ini sebanyak 113.258 orang yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Serpong. Sehingga dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak:

$$n = \frac{113.258}{1 + 113.258(0,10)^2}$$

$$n = \frac{113.258}{1 + 113.258(0,01)}$$

$$n = \frac{113.258}{1 + 1132,58}$$

$$n = \frac{113.258}{1133,58}$$

$$n = 99,9117$$

$$n = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Maka kuisisioner dibagikan kepada 100 responden.

F. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono 2012, 38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Menurut (Sugiyono 2012, 39), variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini, antara lain:

a. Penerapan *E-Billing* (X_1)

E-Billing adalah metode pembayaran pajak secara elektronik menggunakan kode *billing*. Kode *billing* sendiri adalah kode identifikasi yang diterbitkan melalui sistem *billing* atau suatu jenis pembayaran atau setoran pajak yang akan dilakukan Wajib Pajak (www.pajak.go.id).

b. Penerapan *E-Filling* (X_2)

E-Filling terdiri dari dua kata, yaitu *e* untuk *electronic* dan *filling*. *Electronic* berarti penggunaan sistem komputerisasi, sedangkan *filling* berarti pengisian formulir. Jadi *e-filling* merupakan sistem komputerisasi yang membantu pengisian atau penyampaian SPT Tahunan (Cheria 2016).

c. Kualitas Pelayanan Pajak (X_3)

Kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran untuk menilai seberapa tinggi tingkat suatu pelayanan. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Mutia 2014).

d. Sanksi Perpajakan (X_4)

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo 2016, 62).

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut (Sugiyono 2012, 39) variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Angelina 2016).

Tabel III.2
Tabel Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Penerapan <i>E-Billing</i> (X_1)	<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi yang dilakukan wajib pajak untuk mendapatkan ID billing sangat mudah. • Pembayaran pajak yang dilakukan wajib pajak lebih cepat. • Wajib pajak dapat membayar pajak kapan saja. • Wajib pajak dapat menghemat biaya, waktu, dan tenaga dalam melakukan pembayaran pajak. • Adanya kesalahan dalam penginputan dapat diketahui. • Keakuratan data dalam pengisian billing lebih terjamin dan kesalahan dalam mengolah data menjadi berkurang. • Wajib pajak dapat tepat waktu dalam melakukan pembayaran. • Data yang dimasukkan wajib pajak sudah terintegrasi langsung dengan Bank Persepsi serta aplikasi hitung PPh, PPN, dan e-filling di satu aplikasi. 	Herlasni Wijaya (2016) dan Cheria (2016)
2.	Penerapan <i>E-Filling</i> (X_2)	<ul style="list-style-type: none"> • Wajib pajak dapat menghemat waktu dan biaya untuk melaporkan pajaknya. • Wajib pajak dapat melaporkan pajaknya dengan lebih akurat. • Sistem e-filling mudah untuk dipelajari dan dipahami oleh pemula. • Wajib pajak tidak perlu mencetak semua formulir lampiran. 	Merry Angelina (2016) dan Cheria (2016)

		<ul style="list-style-type: none"> • Lebih ramah lingkungan karena meminimalisir penggunaan kertas. • Proses verifikasi pelaporan pajak dengan e-filling dapat lebih cepat. • Dengan sistem e-filling, pelaporan pajak wajib pajak lebih efisien. • Wajib pajak merasa puas dengan pelayanan sistem e-filling. 	
3.	Kualitas Pelayanan Pajak (X ₃)	<ul style="list-style-type: none"> • Petugas pajak menjaga kerahasiaan data dari masing-masing wajib pajak. • Pelayanan perpajakan dilakukan dengan waktu yang cepat dan tepat. • Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam melayani. • Petugas pajak memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. • Petugas pajak sangat mengerti tentang peraturan pajak. • Petugas pajak cepat tanggap atas kekeliruan dan kesulitan yang dialami. • Petugas pajak selalu menindaklanjuti pengaduan dengan cepat. • Tersedia sarana penyampaian keluhan. 	Lely Wijaya (2015) dan Herlasni Wijaya (2016)
4.	Sanksi Perpajakan (X ₄)	<ul style="list-style-type: none"> • Sanksi perpajakan menciptakan kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. • Pengenaan sanksi pajak dilaksanakan dengan tegas. • Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan. • Sanksi administrasi berupa denda 50% dari pajak yang kurang dibayar. • Pengenaan sanksi jika tidak melaporkan seluruh objek pajaknya. • Pengenaan sanksi pidana jika dengan sengaja memperlihatkan dokumen palsu atau dipalsukan. • Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. • Pengenaan sanksi pajak tidak dapat dinegosiasikan. 	Else (2016)
5.	Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	<ul style="list-style-type: none"> • Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak untuk memiliki NPWP. • Mengisi formulir SPT dengan benar, jelas dan lengkap. • Menghitung jumlah pajak terutang dengan benar dan tepat sesuai dengan tarif yang berlaku. • Membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya tepat pada waktunya. • Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. • Membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan. • Menghitung pajak penghasilan yang terutang dengan benar dan apa adanya. • Menghindari tindakan penyimpangan pajak. 	Lely Wijaya (2015) dan Merry Angelina (2016)

Sumber: Data diolah dari berbagai referensi, 2017

Dalam mengukur variabel yang akan diteliti, penulis menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *Likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pemberian skor atau bobot yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel III.3
Skor Skala *Likert*

No.	Uraian	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono 2012, 93)

G. Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik, maka perolehan data sebelumnya perlu dilakukan analisis data. Dalam menganalisis data, terdapat beberapa metode atau teknik analisis data. Adapun teknik analisis data tersebut sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Menurut (Imam Ghozali 2016, 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Uji validitas

pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka item-item pertanyaan yang terdapat pada instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total item pertanyaan, maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka item-item pertanyaan yang terdapat pada instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item pertanyaan, maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Imam Ghazali 2016, 47), uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Caranya dengan membandingkan hasil dengan pertanyaan lain atau dengan mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Penulis menggunakan SPSS dengan melakukan uji *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel

jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70. (Imam Ghozali 2016, 48).

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian atas beberapa asumsi klasik yang dilakukan, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal ataukah tidak (Wiratna Sujarweni 2015, 225). Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan melalui analisis statistik dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov test*. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai signifikannya. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikan > 0,05 maka variabel berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikan < 0,05 maka variabel tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut (Wiratna Sujarweni 2015, 226) multikolinearitas berarti ada hubungan linier yang sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel yang independen dari model yang ada. Akibat adanya multikolinearitas, koefisien regresi tidak tertentu dan kesalahan standarnya tidak terhingga. Hal ini akan menimbulkan

bias dalam spesifikasi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan yang sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinearitas. Metode untuk menguji adanya multikolinearitas dapat digunakan uji *variance inflation factors* (VIF) yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

Cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *tolerance* > 10% dan nilai VIF < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
- 2) Jika nilai *tolerance* < 10% dan nilai VIF > 10, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians antara suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Jika varians antara satu pengamatan dengan pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas maka dapat

dilakukan dengan cara melihat adanya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara *Standarized Predicted Value* (ZPRED) dengan *Studentized Residual* (SRESID). Ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Penerapan *E-Billing*, Penerapan *E-Filing*, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak). Apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan

terhadap variabel dependen. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Kepatuhan Wajib Pajak)

α = *Intercept* atau Konstanta

$\beta_1 \dots \beta_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Variabel Independen (Penerapan *E-Billing*)

X_2 = Variabel Independen (Penerapan *E-Filing*)

X_3 = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan Pajak)

X_4 = Variabel Independen (Sanksi Perpajakan)

e = *error*

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Imam Ghozali 2016), koefisien determinasi/ *adjusted R square* (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Nilai mendekati nol berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

c. Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Pengujian terhadap masing-masing hipotesis yang diajukan dilakukan dengan analisis regresi melalui uji t. Tujuan digunakan analisis regresi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Uji signifikansi parameter individual (uji t-statistik) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (penerapan *e-billing*, penerapan *e-filing*, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan) secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen (kepatuhan wajib pajak). Tingkat toleransi kesalahan sebesar 5% ($\alpha = 0.05$). Peneliti menggunakan tingkat toleransi sebesar 5% atau tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut (Wiratna Sujarweni 2015, 161) :

- 1) Jika angka t hitung $>$ t tabel maka variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen,
- 2) Jika angka t hitung $<$ t tabel maka variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menghitung t tabel dapat menggunakan rumus $df = n - k - 1$ (jumlah data dikurang jumlah variabel independen dan dependen dikurang 1). Selain dilihat dari nilai t tabel signifikansi, pengujian ini

juga dapat dilakukan dengan memperhatikan nilai signifikan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

