

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

MUH. ALAM RIFAI



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**MUH. ALAM RIFAI
A031181303**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

MUH. ALAM RIFAI
A031181303

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 26 Februari 2022

Pembimbing I,

Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA
NIP 19631015 199103 1 002

Pembimbing II,

Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA
NIP 19620817 199002 1 001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP., CWM
NIP 19660405 199203 2 003

SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

MUH. ALAM RIFAI
A031181303

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **31 Maret 2022** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan


Menyetujui

Panitia Penguji

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA	Ketua	1..... 
2	Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA	Sekretaris	2..... 
3	Dr. Darmawati, SE., M.Si., Ak., CA., AseanCPA	Anggota	3..... 
4	Afdal, SE., M.Sc., Dĕc., Ak	Anggota	4..... 



Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Dr. Hj. Andi Kusumawati, S.E., M.Si., Ak., CA, CRA, CRP., CWM 
NIP 19660405 199203 2 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muh. Alam Rifai

NIM : A031181303

Departemen/Program Studi : Akuntansi/Strata 1

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diskuti dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, 1 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



Muh. Alam Rifai

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah tuhan yang maha esa, Tuhan yang memberikan cahaya setelah kegelapan, yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada makhluk ciptaan-Nya. Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wa sallam* yang telah memperjuangkan Islam, menjadi suri teladan bagi seluruh umat, serta para keluarga, sahabat, *tabi'in*, *tabi'ut tabi'in* dan seluruh umat yang senantiasa *istiqomah* di atas jalan-Nya.

Tak henti-hentinya peneliti mengucapkan syukur kepada Allah *subahanu wa ta'ala*, karena berkat rahmat, hidayah dan ridho-Nya, maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN E-SYSTEM PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR”** sebagai salah satu syarat tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jenjang Pendidikan Strata 1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Penyelesaian skripsi ini bukan merupakan hasil tunggal dari peneliti, melainkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti, Ayahanda Muh. Irfan Salle dan Ibunda tercinta Hj. Sitti Farida, S.Ag., yang telah berjuang dengan sepenuh hati untuk dapat membesarkan dan mendidik peneliti hingga saat ini serta tidak pernah lelah memberikan dukungan dan doa untuk semua anak-anaknya sedari kecil hingga menjalani kehidupan seperti yang sekarang. Peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih kepada ayahanda dan ibunda yang selalu

mendukung dan percaya dengan segala bentuk keputusan dan keinginan peneliti hingga hari ini dan senantiasa memberikan segala hal yang terbaik untuk anaknya selama menempuh pendidikan hingga saat ini. Terimakasih peneliti ucapkan karena telah menjadi orang tua yang hebat yang dititipkan Allah *Subhanahu wa ta'ala* kepada peneliti.

2. Adik peneliti yang tersayang, Muh. Syahban Nur. Terima kasih telah menjadi adik yang hebat yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti hingga hari ini dan menjadi penyemangat peneliti dalam setiap hal yang dilakukan agar menjadi sosok kakak yang dapat membanggakan.
3. Bapak Drs. Haerial, Ak., M.Si., CA selaku dosen pembimbing I, Bapak Alm. Drs. M. Cristian Mangiwa selaku dosen pembimbing II serta Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA selaku pembimbing pengganti pembimbing II yang senantiasa sabar dan memberikan arahan serta petunjuk yang terbaik kepada peneliti selama mengenal bangku perkuliahan dan terkhususnya lagi dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin atas segala ilmu yang telah diajarkan kepada peneliti selama menempuh jenjang pendidikan Strata 1 (S1), dan terkhusus kepada Dosen Penasihat Akademik Bapak Drs. Agus Bandang, Ak., M.Si., CA yang senantiasa membimbing dan memberikan nasehat kepada peneliti.
5. Seluruh pegawai dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada peneliti dari awal memasuki perkuliahan hingga selesai.
6. Bapak R. Suhendro Dwitomo selaku Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan serta segenap pimpinan dan staff KPP Pratama Makassar

Selatan. Terima kasih telah menerima dan mengarahkan peneliti selama proses penyelesaian penelitian.

7. Saudari Nur Waina Fattah yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian studi dan skripsi ini.
8. Kakanda Yuyun Anggraeni sebagai malaikat penyelamat atas segala hal selama proses penyelesaian studi dan skripsi peneliti.
9. Saudara tak sedarah peneliti selama di bangku kuliah. Ikhwal, Yasin, Ade, Ainul, Nelmon, Jody, Aran, Anugrah, Rizqul, dan Ical. Terima kasih karena telah menjadi *supporting system* peneliti, telah memberikan banyak warna, kenangan, dan cerita indah untuk dikenang dan senantiasa mendukung, mengarahkan dan menasehati peneliti dalam setiap perjalanan di dunia perkuliahan dan saling mengingatkan dalam hal kebaikan.
10. Tempat bertumbuh dan tempat belajar peneliti selama kuliah, GenBI Sulsel. Kak Yusdin selaku Ketua Wilayah GenBI Sulsel Periode 2020/2021, Kak Firman, Kak Dullah, Kak Arfah, kak Liza, Baso selaku Ketua Wilayah GenBI Sulsel Periode 2021/2022, Ica, Nuni, Nadya, Lulu, Uni, Efi, Erika, Zahra, Dimas, Shinta, Naya, Asiah, Ningsi, Fhill, Ridha, Yurika, Regina, Ocha, Zul, Salahuddin, Ifa, Dirham, Yuli, dan Aswar, serta Keluarga besar GenBI Sulsel yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu. Terima kasih atas segala dukungan yang terjalin selama ini.
11. Kakak, Adik, dan teman-teman serta keluarga besar IMA FEB-UH, terima kasih atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan kepada peneliti dalam berproses.
12. Keluarga besar UKM LDM Darul Ilmi FEB-UH yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan, terkhusus mengajarkan bahwa ilmu bukan hanya

sekedar tentang dunia tetapi bagaimana ilm itu dapat menjadi jalan untuk mendapat syafaat di ahirat kelak.

13. Saudara dan Saudari yang tergabung dalam Studi Akuntansi Perpajakan yang telah memberikan manfaat dan pengaruh positif kepada peneliti dalam mengampuh semua mata kuliah di Studi Akuntansi Perpajakan.
14. Teman-teman angkatan Akuntansi 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas yang disebut ETERIOUS yang telah memberikan dukungan dan menjadi teman-teman yang memberikan banyak kesan kepada peneliti selama perkuliahan.
15. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian studi, memberikan dukungan serta doa kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Semoga Allah *Subhanahu wa ta'ala* memberikan balasan yang terbaik atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan kepada peneliti dan semoga menjadi amal jariyah yang dapat memberatkan amalan baik di akhirat kelak. Aamiin yaa Rabbal 'Alaamiin. Akhir kata, peneliti memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan dalam penyelesaian studi ini, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah dan kekurangan datang dari diri pribadi peneliti.

Makassar, 6 Januari 2022

Muh. Alam Rifai

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *E-SYSTEM* PERPAJAKAN, KUALITAS PELAYANAN FISKUS, DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM DI KOTA MAKASSAR

The Effect Implementation of E-system Taxation, the Quality of Fiscus Service, and Tax Sanctions Against SMEs Taxpayer Compliance in Makassar City

Muh. Alam Rifai
Haerial
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat kausalitas dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk pernyataan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis data, menunjukkan bahwa secara parsial penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Makassar.

Kata Kunci: Penerapan *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

This study aims to determine the Effect Implementation of E-system Taxation, the Quality of Fiscus Service, and Tax Sanctions against SMEs Taxpayer Compliance in the City of Makassar. This study was conducted at the South Makassar Tax Service Office in 2022. This study used a causal quantitative methods with a sample of 100 respondents. The data collection method in this study used a questionnaire in the form of a statement. Analysis of the data used in this study is multiple linear regression. Based on the results of analyzing data, show that partially Implementation of E-system Taxation, the Quality of Fiscus Service, and Tax Sanctions had a positive effect on SMEs Taxpayer Compliance in Makassar City.

Keyword: Implementation of E-system Taxation, Quality of Fiscus Service, Tax Sanctions, SMEs Taxpayer Compliance.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasar Teori	12
2.1. 1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.1. 2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	13
2.1. 3 Pengertian Pajak.....	14
2.1. 4 Fungsi Pajak.....	15
2.1. 5 Jenis Pajak	16
2.1. 6 Asas Pemungutan Pajak.....	18
2.1. 7 Sistem Pemungutan Pajak.....	19
2.1. 8 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah	21
2.1. 9 Kepatuhan Wajib Pajak.....	22
2.1. 10 Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan.....	23
2.1. 11 Cakupan <i>E-system</i> Perpajakan.....	24
2.1. 12 Kualitas Pelayanan Fiskus	28
2.1. 13 Sanksi Perpajakan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Penelitian	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Rancangan Penelitian	38
3.2 Tempat dan Waktu	38
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.6.1 Variabel Penelitian	40
3.6.2 Definisi Operasional	41

3.7 Instrumen Penelitian.....	42
3.8 Analisis Data	43
4.3.3 Analisis Data Deskriptif	43
4.3.4 Uji Kualitas Data.....	44
3.8.2.1 Uji Validitas.....	44
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.5 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.3.1 Uji Normalitas	45
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas.....	46
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.3.6 Pengujian Hipotesis	47
3.8.4.1 Uji Koefisien Determinan (R ²)	48
3.8.4.2 Uji Parsial (Uji t).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.2 Karakteristik Responden.....	51
4.3 Analisis Deskriptif Pernyataan	54
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan	54
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Fiskus....	55
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Sanksi Perpajakan.....	56
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	57
4.4 Hasil Uji Kualitas Data	58
4.4.1 Hasil Uji Validitas	58
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas	61
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	63
4.6.1 Hasil Uji Koefisien Determinan	65
4.6.2 Hasil Uji Parsial.....	66
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.7.1 Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.....	68
4.7.2 Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	70
4.7.3 Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	72
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Makassar Selatan	4
2.1 Kriteria Usaha, Mikro, Kecil, dan Menengah.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan Perhari	53
4.5 Pernyataan Responden Mengenai Penerapan <i>E-system</i> Perpajakan..	54
4.6 Pernyataan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Fiskus	55
4.7 Pernyataan Responden Mengenai Sanksi Perpajakan	56
4.8 Pernyataan Responden Mengenai Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	57
4.9 Hasil Uji Validitas.....	59
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinan	65

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2.1 Kerangka Penelitian	33
2.2 Hasil Uji Normalitas	61
2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Biodata.....	81
2. Kuesioner Penelitian	82
3. Rekapitulasi Jawaban Responden	87
4. Karakteristik Responden	96
5. Analisis Statistik Deskriptif.....	98
6. Hasil Uji Kualitas Data.....	103
7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	108
8. Hasil Uji Hipotesis	110

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang (*developing country*) tercermin dari adanya pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah disegala bidang. Adanya pembangunan tersebut sebagai salah satu wujud pemenuhan kewajiban pemerintah kepada rakyat Indonesia, dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut, maka pemerintah melakukan optimalisasi terhadap berbagai sumber pendapatan negara. Penerimaan negara dari sektor pajak terus dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana umum seperti pembangunan jalan, taman, jembatan, pelabuhan, bandara, fasilitas kesehatan, fasilitas keamanan, fasilitas pendidikan dan berbagai macam kepentingan umum lainnya yang sepenuhnya ditujukan untuk kesejahteraan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Di Indonesia, penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan terbesar pada postur APBN. Penerimaan pajak di Indonesia sampai dengan 31 Desember 2020, mencapai Rp1.070,0 triliun, atau setara dengan 89,3% dari target APBN 2020 yang sudah diubah melalui Perpres 72/2020 senilai Rp1.198,8 triliun (DDTC, 2021). Berdasarkan data tersebut penerimaan pajak

belum mencapai target yang dianggarkan, bahkan mengalami kontraksi 19,7% dibandingkan realisasi penerimaan pajak periode 2019, yang mencapai Rp1.332,7 triliun dari target APBN 2019 sebesar Rp1.642,6 triliun. Selain itu ada kekurangan penerimaan (*Shortfall*) pajak sebesar Rp128,8 triliun di tahun 2020 (DDTC, 2021). Akan tetapi penerimaan negara dari sektor ini sudah cukup besar. Oleh karena itu, pemerintah terus membuat kebijakan-kebijakan yang berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak dan mencapai target penerimaan yang dianggarkan.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintahan dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah melakukan *tax reform*, yaitu melakukan reformasi terhadap peraturan dan ketentuan umum perpajakan serta sistem perpajakan Indonesia (Widodo, 2010). Direktorat Jenderal Pajak dalam kaitannya dengan *tax reform*, telah membuat serangkaian kebijakan yang bertujuan untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Beberapa diantaranya seperti perubahan sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Pada *self assessment system*, sistem pemungutan pajaknya memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besar pajak terutang. Keuntungan dari *self assessment system* adalah wajib pajak diberi kepercayaan oleh pemerintah (fiskus) untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri pajak terutang sesuai dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan (Tarjo dan Kusumawati, 2006). Akan tetapi, sering kali wajib pajak tidak taat pajak dikarenakan kesulitan dalam proses pembayaran dan pelaporan. Dengan perkembangan teknologi yang kian pesat akan menjawab kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak tersebut. Selain itu, pemerintah juga menempuh kebijakan penurunan tarif pajak final dari yang dulunya 1% pada PP nomor 46 tahun 2013

menjadi 0,5% pada PP nomor 23 tahun 2018 untuk pelaku UMKM yang bertujuan agar para wajib pajak UMKM tidak merasa terbenani atas beban pajaknya.

Sektor UMKM memiliki potensi yang sangat besar terhadap penerimaan pajak di Indonesia. Data menunjukkan bahwa sektor UMKM menyumbang 60,3% dari PDB Indonesia (CNBCIndonesia, 2020). Selain itu, sektor UMKM juga berkontribusi dalam menyerap 97% dari total tenaga kerja dan 99% dari total lapangan kerja (CNBCIndonesia, 2020). Dari segi kuantitas, jumlah UMKM yang terdaftar di Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah sampai dengan 31 Desember 2020 sebanyak 60,1% atau setara dengan 99,9% dari total pelaku usaha di Indonesia (bisnis.com, 2021). Oleh karena itu, dengan adanya kuantitas yang begitu besar ini, dapat menjadikan sektor UMKM sebagai potensi dan peluang bagi penerimaan pajak. Akan tetapi, potensi tersebut mempunyai tantangan yang besar, salah satunya adalah menumbuhkan kepatuhan wajib pajak UMKM untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak berkewajiban untuk memenuhi dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam penerimaan pajak, keberhasilan pemerintah dalam melakukan pemungutan pajak tercermin dari seberapa banyak wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan.

Fenomena yang terjadi saat ini terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia bahwa realisasi penyampaian SPT Tahunan sampai dengan 19 Maret 2021 untuk pajak penghasilan tahun pajak 2020 sudah masuk sebanyak 7,49 juta. Bila dibandingkan periode yang sama tahun 2019, realisasi penyampaian SPT tahunan sebanyak 7,96 juta, maka jumlah pelapor SPT tahunan lebih rendah 5,93% (Kontan, 2021). Hal ini menunjukkan masih rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan.

Pelaporan SPT tahunan secara online melalui *e-filing* sebesar 7,22 juta atau setara dengan 96,36% dari total SPT tahunan yang masuk. Jumlah tersebut lebih rendah bila dibandingkan periode yang sama tahun 2019, wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan melalui *e-filing* sebanyak 7,64 juta. Sementara sisanya, sebanyak 272.520 wajib pajak atau setara 3,64%, memilih melaporkan SPT tahunan secara manual. Jumlah ini juga lebih rendah dibandingkan periode yang sama tahun 2019 sebanyak 317.670 wajib pajak (Kontan, 2021). Hal ini menunjukkan terjadi penurunan penggunaan *e-system* perpajakan melalui *e-filing* dalam hal pelaporan SPT tahunan.

Fenomena lain yang terjadi terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT tahunan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Makassar Selatan dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut.

Tabel. 1.1 Tingkat Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Wajib Pajak UMKM di KPP Pratama Makassar Selatan

Tahun	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah Wajib Pajak PPh Final UMKM Terdaftar	17.703	19.077	20.677	22.923	23.435
Jumlah Wajib Laporan SPT Tahunan	6.394	7.121	7.914	9.539	9.608
Jumlah Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak UMKM	3.255	3.595	3.884	3.508	2.894
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan	50.9%	50.5%	49.1%	36.7%	30.1%

Sumber: KPP Pratama Makassar Selatan, Data diolah 2021

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak UMKM terdaftar dan wajib lapor SPT tahunan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, akan tetapi jumlah wajib pajak UMKM yang menyampaikan SPT tahunannya dari tahun ke tahun justru mengalami penurunan yang cukup drastis. Dari tabel di atas juga dapat dilihat adanya kesenjangan antara jumlah wajib pajak

PPh final UMKM yang terdaftar dibandingkan dengan jumlah wajib lapor SPT tahunan. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kesenjangan tersebut seperti pembuatan NPWP yang tujuan utamanya hanya untuk memenuhi persyaratan administrasi dalam pengajuan kredit di bank, pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), pembuatan rekening koran, dan sebagai salah satu syarat pembuatan paspor. Dengan demikian objek dari penelitian ini berfokus pada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah penerapan *e-system* perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada awal tahun 2005 mengeluarkan *e-system* sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan modernisasi perpajakan di Indonesia. *E-system* perpajakan bisa berupa *e-registration*, *e-billing*, *e-fin*, *e-filing*, *e-spt* dan *e-form*. *E-spt* dan *e-fin* merupakan alat kelengkapan dari *e-filing*, dalam artian bahwa jika wajib pajak ingin menerapkan *e-filing*, maka secara otomatis akan menerapkan *e-spt* dan *e-fin*. Jadi ruang lingkup dari *e-system* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing*.

E-registration adalah suatu sistem yang digunakan sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan sistem ini pula yang digunakan oleh fiskus untuk memproses pendaftaran wajib pajak. Dengan adanya *e-registration* ini tentunya lebih praktis jika dibandingkan dengan pelayanan pembuatan NPWP secara manual yang mengharuskan wajib pajak untuk langsung hadir di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

E-billing merupakan pembaruan sistem administrasi perpajakan menggunakan kode *billing* yang secara elektronik dapat dimanfaatkan sebagai sarana pembayaran pajak. Adanya *e-billing* sebagai salah satu fasilitas yang

diberikan kepada para wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *internet banking*. Wajib pajak juga dapat membayar pajak terutang melalui bank atau kantor persepsi dengan menggunakan *kode billing*.

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara *online* dan *real time* melalui saluran yang telah ditetapkan oleh DJP. Dengan adanya fasilitas ini, wajib pajak akan diberikan kemudahan untuk membuat dan melaporkan secara cepat, mudah dan murah. Dengan penerapan *e-filing* ini juga dapat mengurangi antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu dipenuhi oleh masyarakat yang hendak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Dengan diterapkannya *e-system* perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak mulai dari tahap pendaftaran, penyetoran dan pelaporan pajak terutang. *E-system* ini juga diharapkan dapat lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tidak direpotkan lagi untuk datang ke kantor pelayanan pajak secara langsung (Candra *et al*, 2013). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Dewi dan Supadmi, 2019:925) menunjukkan bahwa penerapan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh pratami *et al* (2017) menunjukkan hasil bahwa penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Ersania dan Merkusiwati, 2018:1903) juga menunjukkan bahwa penerapan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Andharesta (2020:18) juga menunjukkan bahwa penerapan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun berbeda dengan

penelitian yang dilakukan oleh Martini *et al.* (2019:764) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurchamid dan Sutjahyani, 2018:52) juga menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* dan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Desyanti dan Amanah, 2020:21) menunjukkan bahwa penerapan *e-registration* dan *e-filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gardina dan Haryanto (2006) dalam Susmita dan Supadmi (2016) menyebutkan bahwa, salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah para pegawai pajak seringkali tidak memberikan pelayanan secara maksimal. Padahal, kualitas pelayanan fiskus menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian wajib pajak mengenai kesediaannya membayar pajak khususnya dalam kaitannya dengan penerapan *self assessment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sari dan Jati, 2019:334) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspanita *et al.* (2020:77) menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliati dan Fauzi, 2020:44) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Oktavianasari (2020:45) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lain yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan yang berlaku. Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Prajogo dan Widuri, 2013). Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat menjadi jaminan agar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu alat (preventif) agar para wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mutia, 2014:5). Adanya penerapan sanksi ini dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga hal itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliati dan Fauzi, 2020:40) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian yang dilakukan oleh (Susmita dan Supadmi, 2016:1263) juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Meiranto (2017:10) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian yang dilakukan oleh Oktavianasari (2020:45) menunjukkan hasil yang sama bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan modifikasi dari beberapa penelitian terdahulu mengenai kepatuhan wajib pajak. Perbedaan pertama dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan. Selain itu, Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi. Hal ini menimbulkan adanya celah penelitian (*research gap*) dengan adanya hasil penelitian yang berbeda antara satu penelitian dengan penelitian lainnya. Perbedaan terakhir dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu objek pada penelitian ini berfokus pada wajib pajak UMKM di Kota Makassar.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti mengambil judul **“Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Makassar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah penerapan *e-system* perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar ?
2. Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar ?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan *e-system* perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Makassar

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang manfaat teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) untuk mendukung kepatuhan wajib pajak UMKM dengan cara meningkatkan penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Makassar Selatan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang memenuhi persyaratan sesuai ketentuan perundangan-undangan serta terdaftar pada KPP Pratama

Makassar Selatan. Variabel yang akan diuji pada penelitian ini yaitu penerapan *e-system* perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak UMKM.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum penelitian, hasil dan pembahasan penelitian. Bab ini merupakan inti dari pembahasan dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan ini merupakan simpulan dari hasil penelitian, serta saran yang dapat membangun pihak yang terkait atau penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali di dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TAM merupakan sebuah konsep yang menjelaskan bagaimana perilaku individu terhadap sistem teknologi informasi yang ada. TAM dianggap sebagai model yang paling tepat dalam menjelaskan bagaimana individu menerima sebuah sistem.

Technology Acceptance Model (TAM) didasarkan pada dua variabel, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berarti bahwa suatu sistem yang diterapkan mampu untuk meningkatkan kinerja pengguna. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berarti bahwa sistem yang diterapkan mampu dipelajari secara mandiri serta mudah untuk digunakan.

Relevansi dari *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan penelitian ini bahwa perilaku patuh atau tidak patuh yang ditunjukkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi. Apabila teknologi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak, maka itu akan berpengaruh pada meningkatnya kepatuhan wajib pajak. Begitu juga sebaliknya, apabila teknologi yang disediakan oleh DJP kurang atau bahkan tidak diterima

dengan baik oleh wajib pajak, maka akan berakibat pada menurunnya kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya teori *Technology Acceptance Model* (TAM) diharapkan mampu menjelaskan bagaimana penerapan *e-system* perpajakan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Kajian pada bidang psikologi menyatakan bahwa teori yang dapat menjelaskan mengenai kepatuhan perpajakan adalah *Theory of Planned Behavior* (Hidayat, 2010 dalam Susmita dan Supadmi, 2016:1245). Ajzen (1991) dalam Meiranto (2017:2) menyatakan bahwa perilaku ditimbulkan karena adanya niat, sedangkan niat untuk berperilaku menurut *Theory of Planned Behavior* didasarkan pada 3 faktor, yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut. *Behavioral beliefs* pada muaranya akan menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif.
2. *Normative beliefs*, merupakan keyakinan mengenai dorongan atau motivasi yang berasal dari luar individu atau seseorang dapat memengaruhi perilakunya.
3. *Control beliefs*, merupakan keyakinan mengenai adanya hal-hal internal atau eksternal yang mendukung atau justru menghambat perilaku yang akan ditampilkan oleh individu.

Relevansi dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan penelitian ini bahwa TPB dapat mendeskripsikan secara langsung perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam Teori ini menyatakan bahwa dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang dapat memengaruhi perilaku orang tersebut termasuk wajib pajak. Perilaku patuh atau tidak patuh yang

ditunjukkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh bagaimana Pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus. Selain itu, teori ini juga menyatakan bahwa individu melakukan suatu perilaku tidak terlepas dari dampak yang akan diterima oleh individu tersebut setelah perilaku dilakukan. dapat dikatakan bahwa dengan adanya sanksi perpajakan akan memengaruhi niat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan adanya *Theory of Planned Behavior* (TPB) diharapkan mampu menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.3 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (yang dapat dipaksakan) tanpa adanya jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro dalam Resmi, 2019:1). Menurut Djajadiningrat dalam Resmi (2019:1) menyebutkan bahwa pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada kas negara yang disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, akan tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang telah ditetapkan serta dapat dipaksakan, tetapi tanpa adanya jasa timbal balik (kontraprestasi) dari negara secara langsung dengan tujuan memelihara kesejahteraan secara umum. Feldmann dalam Resmi (2019:1) menjelaskan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkan penguasa), tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik (kontraprestasi secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pajak merupakan salah satu bentuk iuran rakyat yang diberikan kepada negara yang bersifat memaksa dengan kekuatan undang-undang dan tanpa memperoleh imbalan secara langsung serta diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah untuk kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

2.1.4 Fungsi Pajak

Menurut Waluyo (2017) dalam Meilani (2020:9) bahwa pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi anggaran (*Budgetair*), yaitu pajak dijadikan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan, sehingga pajak berfungsi untuk membiayai seluruh pengeluaran-pengeluaran yang berkaitan dengan proses pemerintahan.
2. Fungsi mengatur (*Regulerend*), yaitu pajak digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu dalam bidang ekonomi, moneter, dan sosial serta menjadi pelengkap dari fungsi anggaran.
3. Fungsi stabilitas, yaitu bahwa pendapatan negara dari sektor pajak akan membuat pemerintah memiliki dana yang dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga, sehingga inflasi dapat dikendalikan.

4. Fungsi redistribusi pendapatan, yaitu bahwa pajak dikenakan secara progresif sesuai dengan tingkat penghasilan seseorang dan kemudian pajak yang terkumpul tersebut digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum.

2.1.5 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019:7) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian besar, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut Golongan

Pajak dikelompokkan menjadi dua:

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan ataupun dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Artinya bahwa Pajak harus menjadi Beban Wajib Pajak yang bersangkutan.

Contoh: Pajak Penghasilan (PPH).

- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa ataupun perbuatan yang menyebabkan timbulnya utang pajak, misalnya terjadinya penyerahan barang dan jasa.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Pajak Pertambahan Nilai (PPN) terjadi karena terdapat pertambahan nilai terhadap barang kena pajak (BKP) atau jasa kena pajak (JKP). Jenis pajak ini dibayarkan oleh produsen atau pihak yang menjual barang, akan tetapi dapat dibebankan kepada konsumen baik secara eksplisit maupun implisit.

2. Menurut Sifat

Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

- a. Pajak Subjektif, pajak yang pengenaanya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaanya memperhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPH). Dalam PPh terdapat Subjek Pajak orang pribadi. Pengenaan PPh untuk subjek pajak orang pribadi tersebut memperhatikan keadaan Wajib Pajak (status perkawinan, banyaknya anak, dan tanggungan lainnya). Keadaan pribadi Wajib Pajak tersebut selanjutnya digunakan untuk menentukan besarnya penghasilan tidak kena pajak (PTKP).
- b. Pajak Objektif, pajak yang pengenaanya memperhatikan objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban untuk membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak dan tempat tinggal.

Contoh: PPN, PPnBM, serta PBB

3. Menurut Lembaga Pemungut

Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut.

- a. Pajak Negara, pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.

Contoh: PPh, PPN, dan PPnBM.

- b. Pajak Daerah, pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota), dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009.

Contoh: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Air Tanah, Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan perkotaan, serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.6 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019:9) terdapat tiga asas pemungutan pajak, yaitu sebagai berikut.

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Setiap wajib pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di Indonesia akan dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia.

Contoh: Tuan Akbar bertempat tinggal di Indonesia dalam jangka waktu tertentu yang menurut peraturan perpajakan Indonesia telah memenuhi ketentuan sebagai wajib pajak dalam negeri. Pada tahun 2011, tuan Akbar memperoleh penghasilan dari Indonesia sebesar Rp. 50.000.000 dan dari luar negeri sebesar Rp. 75.000.000. penghasilan tuan Akbar yang dikenakan pajak di Indonesia pada tahun 2011 adalah Rp. 125.000.000.

2. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat

tinggal wajib pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia akan dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnya tadi. Contoh: Nomura adalah warga negara Jepang dimana pada bulan Juli 2011 memperoleh penghasilan dari Indonesia sebesar Rp. 100.000.000 dan dari negara lain sebesar Rp. 50.000.000. Berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia, Nomura bukan wajib pajak dalam negeri. Oleh karena itu, penghasilan Nomura yang dikenakan pajak di Indonesia pada bulan Juli 2011 hanya penghasilan yang bersumber dari Indonesia saja yaitu sebesar Rp. 100.000.000.

3. Asas Kebangsaan

Asas ini 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.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019:10) dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu sebagai berikut

1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada aparat perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan aparat perpajakan. dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada aparat perpajakan.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan wajib pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. Menghitung sendiri pajak yang terutang.
- b. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.
- d. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.
- e. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang.

3. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Oleh karena itu, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.8 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

Menurut pasal 1 Undang-undang Nomor 20 tahun 2008 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah adalah:

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar.
3. Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.

Terdapat juga kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang digolongkan berdasarkan pasal 6 Undang-undang Nomor 20 tahun 2008. Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut :

Tabel 2.1 Kriteria Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Ukuran Usaha	Kriteria	
	Aset	Omzet
Usaha Mikro	Maksimal 50 jt	Maksimal 300 juta
Usaha Kecil	> 50 juta - 500 juta	Maksimal 2,5 milyar
Usaha Menengah	> 500 juta - 10 milyar	> 2,5 - 50 milyar

Sumber: Undang-undang nomor 20 tahun 2008

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti taat atau tunduk. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepatuhan diartikan sebagai sifat patuh dan ketaatan dalam aturan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Maulidia (2018:14), Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah peraturan perundang-undangan perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak dapat diartikan sebagai kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah wajib pajak berusaha untuk mematuhi peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, baik dalam memenuhi kewajiban maupun melaksanakan hak perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011 dalam Maulidia, 2018:14). Menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 dalam Maulidia (2018:14) bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 dalam Maulidia (2018:14) tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 tahun berturut-turut
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menunaikan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi pula keberhasilan penerimaan pajak, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban pajaknya dengan baik.

2.1.10 Penerapan *E-system* Perpajakan

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada awal tahun 2005 mengeluarkan *e-system* sebagai salah satu upaya dalam mewujudkan modernisasi perpajakan di Indonesia. *E-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan diterapkannya *e-system* ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan (Pujiani dan Efendi, 2012 dalam Kurniawan, 2020:38). *E-system* perpajakan bisa berupa *e-registration*, *e-billing*, *e-fin*, *e-filing*, *e-spt* dan *e-form*. *E-spt* dan *e-fin* merupakan alat kelengkapan dari *e-filing*, dalam artian bahwa jika

wajib pajak ingin menerapkan *e-filing*, maka secara otomatis akan menerapkan *e-spt* dan *e-fin*. Jadi ruang lingkup dari *e-system* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing*.

Dengan diterapkannya *e-system* perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak mulai dari tahap pendaftaran, penyetoran dan pelaporan pajak terutang. *E-system* ini juga diharapkan dapat lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tidak direpotkan lagi untuk datang ke kantor pelayanan pajak secara langsung (Candra, 2013).

2.1.11 Cakupan E-system Perpajakan

1. *E-registration*

E-registration adalah suatu sistem yang digunakan sebagai sarana pendaftaran wajib pajak secara *online* dan sistem ini pula yang digunakan oleh fiskus untuk memproses pendaftaran wajib pajak. orang pribadi atau badan yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif diwajibkan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak Lim (2018) dalam Kurniawan (2020:39). Setiap wajib pajak akan mempunyai Nomor Pokok wajib Pajak (NPWP) yang merupakan identitasnya sebagai wajib pajak. Untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak, orang pribadi atau badan dapat mendaftarkan diri dengan datang secara langsung ke kantor pelayanan pajak. Wajib pajak juga dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak dengan cara mengisi formulir pendaftaran wajib pajak pada aplikasi *e-registration* yang dapat diakses pada laman direktorat jenderal pajak di www.pajak.go.id. Di samping mengisi formulir pendaftaran secara elektronik, orang pribadi atau badan juga harus

melampirkan dokumen-dokumen yang dipersyaratkan sebagai lampiran. Dokumen-dokumen tersebut dapat diunggah dalam bentuk salinan digital (*softcopy*) melalui aplikasi *e-registration* atau dapat mengirimkannya dalam bentuk *hardcopy* ke Kantor Pelayanan Pajak.

2. *E-billing*

E-billing atau sistem pembayaran pajak secara elektronik adalah serangkaian proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, dan pembayaran berdasarkan kode billing serta rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara (Pandiangan, 2014 dalam Desyanti dan Amanah, 2020:8). Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran/penyetoran pajak dengan menggunakan sistem pembayaran pajak secara elektronik untuk semua jenis pajak, kecuali pajak dalam rangka impor yang administrasi pembayarannya diatur secara khusus.

Pembayaran/penyetoran pajak tersebut dapat berupa pembayaran dalam mata uang Rupiah dan Dollar Amerika Serikat. Untuk pembayaran yang menggunakan Dollar hanya untuk Pajak Penghasilan Pasal 25, Pajak Penghasilan Pasal 29 dan Pajak Penghasilan yang bersifat Final yang dibayar sendiri oleh Wajib Pajak yang memperoleh izin untuk menyelenggarakan pembukuan dengan menggunakan bahasa Inggris dan mata uang Dollar Amerika Serikat.

Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak melalui *e-billing* dapat dilakukan melalui teller bank, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *internet banking* dan EDC (*Electronic Data Capture*), yaitu alat yang dapat digunakan untuk transaksi kartu debit atau kredit yang terhubung secara *online* dengan sistem atau jaringan bank persepsi). Setelah melakukan

pembayaran, Wajib Pajak akan menerima Bukti Penerimaan Negara (BPN) sebagai bukti setoran. BPN diterbitkan dalam bentuk sebagai berikut (Sakti, 2015 dalam Kurniawan, 2020:42).

- a. Dokumen bukti pembayaran yang diterbitkan bank, untuk pembayaran atau penyetoran melalui teller dengan kode billing
- b. Struk bukti transaksi, untuk pembayaran melalui ATM dan EDC
- c. Dokumen elektronik untuk pembayaran atau penyetoran melalui *internet banking*

Sebagai bukti pengesahan pembayaran pajak, BPN (termasuk cetakan, salinan, dan fotokopinya) mempunyai kedudukan yang sama dengan SSP dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Apabila terjadi perbedaan antara data pembayaran yang tercantum di dalam Bukti Penerimaan Negara (BPN) dan data pembayaran menurut sistem penerimaan negara secara elektronik, maka yang dianggap sah adalah data sistem penerimaan negara secara elektronik.

e-billing secara umum dapat digambarkan sebagai suatu proses yang meliputi kegiatan pendaftaran peserta billing, pembuatan kode billing, dan pembayaran berdasarkan kode billing serta rekonsiliasi billing dalam sistem modul penerimaan negara. Adanya *e-billing* ini sebagai salah satu fasilitas yang diberikan kepada para wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan *internet banking*. Wajib pajak juga dapat membayar pajak terutangya melalui bank atau kantor persepsi dengan menggunakan kode billing.

3. *E-filing*

E-filing adalah suatu cara penyampaian SPT Tahunan secara *online* dan *real time* melalui saluran yang telah ditetapkan oleh DJP. Saluran

penyampaian SPT dapat melalui *website* Direktorat jenderal pajak ataupun melalui Penyedia jasa aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP). Penyampaian secara elektronik melalui jasa ASP diatur dalam Peraturan Dirjen Pajak Nomor: Per-36/PJ/2013 tentang cara Penyampaian Surat Pemberitahuan dan Penyampaian surat Pemberitahuan Perpanjangan secara Elektronik (*e-filing*) melalui Penyedia Jasa Aplikasi (ASP) menyatakan bahwa Perusahaan ASP harus memenuhi syarat sebagai berikut.

- a. Berbentuk badan
- b. Memiliki izin usaha penyedia jasa aplikasi (ASP)
- c. Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak dan telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak
- d. Menandatangani perjanjian dengan Direktorat Jenderal Pajak.

Saat ini, penyedia jasa aplikasi (ASP) yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, sebagai berikut.

- a. www.pajakku.com
- b. www.laporpajak.com
- c. www.spt.co.id

Untuk dapat menyampaikan SPTnya secara elektronik, Wajib Pajak diharuskan memiliki *e-fin* (*electronic filing identification number*). Permohonan *e-fin* ini dapat diajukan ke KPP tempat wajib pajak terdaftar dengan cara mengisi formulir dan juga melampirkan dokumen-dokumen yang persyaratkan sebagai lampiran, seperti dokumen :

- a. Kartu identitas asli Wajib Pajak atau kuasanya untuk ditujukan kepada petugas pajak

- b. Fotokopi identitas asli Wajib Pajak dan fotokopi NPWP atau Surat Keterangan Terdaftar Wajib Pajak
- c. Apabila diajukan oleh kuasa Wajib Pajak, maka harus melampirkan surat kuasa khusus bermaterai sebagai lampiran formulir *e-fin*

Secara garis besar terdapat tiga tahapan utama dalam proses penyampaian SPT secara *e-filing*, yaitu sebagai berikut.

- a. Pembuatan *e-fin*
- b. Pendaftaran sebagai Wajib Pajak *e-filing*
- c. Pengisian SPT dan penyampaian secara *e-filing* melalui saluran yang telah ditetapkan oleh DJP

Dengan adanya fasilitas ini, wajib pajak akan diberikan kemudahan untuk membuat dan melaporkan secara cepat, mudah dan murah. Dengan penerapan *e-filing* ini juga dapat mengurangi antrian panjang di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selalu dipenuhi oleh masyarakat yang hendak melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.12 Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menjadi penunjang untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan (Gespersz, 2002:181). Pelayanan adalah suatu cara melayani (membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu, Fiskus adalah seorang pegawai yang memiliki wewenang dalam memungut pajak dan dikenal sebagai pejabat pajak. Jadi, kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik

dan memuaskan tentunya akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Untuk mengetahui pelayanan terbaik yang seharusnya diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, maka diperlukan pemahaman mengenai hak dan kewajiban fiskus. Andriani *et al.* (2021:15) mengatakan kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut.

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
3. Kewajiban melaksanakan putusan

Sementara itu, terdapat juga hak-hak fiskus sebagaimana diatur dalam undang-undang perpajakan, yaitu sebagai berikut.

1. Hak menerbitkan NPWP dan NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan surat paksa dan surat perintah melaksanakan penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak melakukan atau mengurangi sanksi administratif

2.1.13 Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan suatu hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Prajogo & Widuri, 2013). Peraturan atau undang-undang merupakan pedoman bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Adanya penerapan sanksi perpajakan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Dengan pengenaan sanksi pajak, maka dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak yang pada akhirnya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua jenis sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana (Muharani, 2015 dalam Putra, 2020:5). Sanksi administratif merupakan sanksi yang dijatuhkan kepada wajib pajak dalam bentuk pemaksaan untuk melakukan pembayaran atas kerugian negara yang dialami karena ketidakpatuhan dalam membayar pajak atau karena kurangnya jumlah nominal pajak yang harus dibayarkan kepada negara. Sedangkan sanksi pidana merupakan sanksi yang dijatuhkan kepada wajib pajak dalam bentuk kurungan dan penjara yang prosesnya didahului dengan persidangan untuk menentukan salah atau tidaknya perilaku tersebut. Adanya penerapan sanksi yang tegas dapat mengarahkan wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak karena jika tidak membayar pajak dan terdeteksi oleh petugas pajak maka wajib pajak harus dikenakan hukuman berupa sanksi administratif dengan melakukan pembayaran tambahan yang besaran nominalnya bisa saja lebih besar dari apa yang harus dibayarkan sebelumnya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu alat (preventif) agar para wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mutia, 2013:5).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Kesimpulan
1	Divia Annisa Andharesta (2020)	Pengaruh Penerapan Aplikasi <i>E-system</i> , dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variabel Independen (X): 1. Penerapan aplikasi <i>System E-Registration</i> Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan aplikasi <i>system e-registration</i> pajak, penerapan aplikasi <i>system e-Billing</i> Pajak, penerapan aplikasi <i>system e-filing</i> pajak,

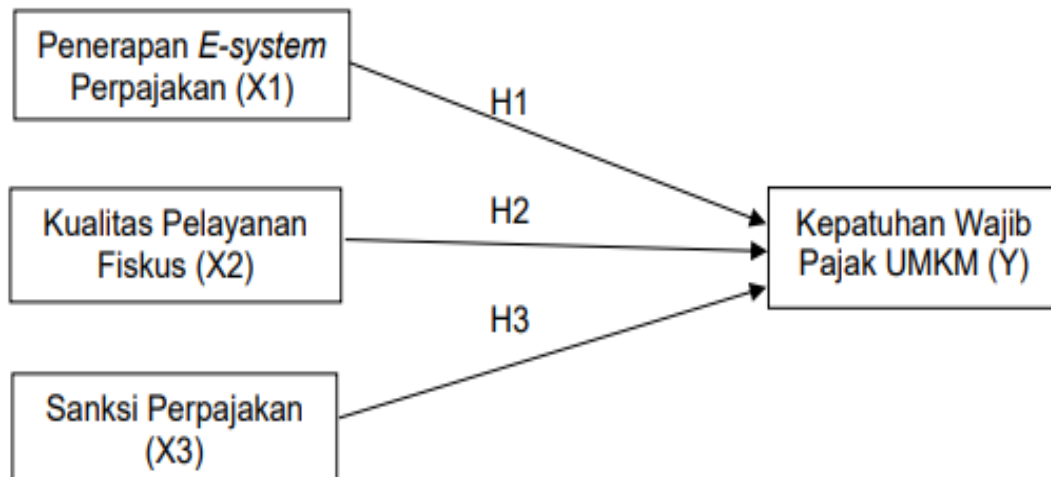
			<p>2. Penerapan aplikasi <i>System E-Billing</i> Pajak</p> <p>3. Penerapan aplikasi <i>System E-Filing</i> Pajak</p> <p>4. Sanksi Perpajakan Variabel</p> <p>Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
2	Muhammad Nurchamid dan Dewi Sutjahyani (2018)	<p>Pengaruh Penerapan Sistem <i>E-filing</i>, <i>E-billing</i>, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya</p>	<p>Variabel Independen (X):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan sistem <i>e-filing</i> 2. Penerapan sistem <i>e-billing</i> 3. Pemahaman Perpajakan Variabel <p>Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem <i>e-filing</i>, <i>e-billing</i>, dan pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
3	Isyarah Fadilah (2018)	<p>Pengaruh Penerapan <i>E-registration</i>, <i>E-filing</i>, dan <i>E-billing</i> terhadap tingkat Kepuasan dan Dampaknya pada Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Variabel Independen (X):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-registration</i> 2. <i>E-filing</i> 3. <i>E-billing</i> <p>Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>e-registration</i> dan <i>e-billing</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan <i>e-filing</i> tidak mendukung secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
4	Caroline Dinda meilani (2020)	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan</p>	<p>Variabel Independen (X):</p>	<p>Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan petugas</p>

		Petugas Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi pada Pemilik Toko Kecamatan Sukun Malang)	1. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak 2. Kesadaran Wajib Pajak 3. Sanksi Perpajakan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
5	Nur Fitri Maulidia (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan Pekerjaan Bebas	Variabel Independen (X): 1. Kesadaran Wajib Pajak 2. Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Perpajakan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan belum mampu memengaruhi kepatuhan wajib pajak.
6	Reka Oktavianasari (2020)	Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dan Persepsi atas Sanksi	Variabel Independen (X): 1. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan 2. Kesadaran Wajib Pajak	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan petugas pajak dan persepsi atas sanksi perpajakan tidak berpengaruh

		Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Ponorogo	3. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak 4. Persepsi atas Sanksi Perpajakan Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	---	---------------------------------

2.3 Kerangka Penelitian

Kerangka konseptual merupakan alur yang menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah penerapan *e-system* perpajakan (X1), kualitas pelayanan fiskus (X2), dan sanksi perpajakan (X3). Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak UMKM (Y). Oleh karena itu kerangka pikir pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Penerapan *E-system* Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

TAM merupakan sebuah konsep yang menjelaskan bagaimana perilaku individu terhadap sistem teknologi informasi yang ada. TAM menggambarkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap sikap. Sedangkan niat merupakan penentu yang berhubungan dengan faktor internal individu. Individu yang memiliki perasaan positif terhadap penggunaan suatu teknologi tentunya akan menghasilkan niat untuk menggunakan teknologi tersebut. *E-system* perpajakan merupakan salah satu teknologi yang disediakan oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP). *E-system* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan diterapkannya *e-system* ini dapat mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. *e-system* perpajakan bisa berupa *e-registration*, *e-billing*, *e-fin*, *e-filing*, *e-spt* dan *e-form*. *E-spt* dan *e-fin* merupakan alat kelengkapan dari *e-filing*, dalam artian bahwa jika wajib pajak ingin menerapkan *e-filing*, maka secara otomatis akan menerapkan *e-spt* dan *e-fin*. Jadi, ruang lingkup dari *e-system* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing*.

Dengan diterapkannya *e-system* perpajakan diharapkan dapat mempermudah wajib pajak mulai dari tahap pendaftaran, penyeteroran dan pelaporan pajak terutang. *E-system* ini juga diharapkan dapat lebih efektif dan efisien dari segi waktu bagi para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya karena wajib pajak tidak direpotkan lagi untuk datang ke kantor pelayanan pajak secara langsung (Candra, 2013). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andharesta, 2020:18) menunjukkan bahwa Penerapan aplikasi *system e-registration* pajak, penerapan aplikasi *system e-*

Billing Pajak, dan penerapan aplikasi *system e-filing* pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dan Supadmi, 2019:925) menunjukkan hasil bahwa penerapan *e-registration*, *e-billing*, dan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan penerapan *e-system* perpajakan wajib pajak telah merasa lebih dimudahkan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

H1 : Penerapan e-system perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang memandang bahwa dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang dapat memengaruhi perilaku orang tersebut termasuk wajib pajak. Perilaku patuh atau tidak patuh yang ditunjukkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fiskus. Kualitas pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus atau menyiapkan keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam menunaikan kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya. pelayanan fiskus menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian wajib pajak mengenai kesediaannya membayar pajak khususnya dalam kaitannya dengan penerapan *self asesment system* yang bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Sari dan Jati, 2019:334) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspanita *et al.* (2020:77) menunjukkan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

H2 : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

2.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang memandang bahwa individu melakukan suatu perilaku tidak terlepas dari dampak yang akan diterima oleh individu tersebut setelah perilaku dilakukan. Dalam kaitannya dengan hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, maka perilaku patuh atau tidak patuh yang dilakukan oleh wajib pajak itu tidak terlepas dari adanya sanksi perpajakan. Artinya sanksi menjadi salah satu faktor yang dapat mengontrol individu untuk tidak melakukan perilaku yang menyimpang, karena terkait dengan *control beliefs* yang menghasilkan *perceived behavioral control* dimana jika wajib pajak tidak patuh maka akan memperoleh sanksi perpajakan dan sanksi tersebut tidak di bawah kendali wajib pajak. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat menjadi jaminan agar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan salah satu alat (preventif) agar para wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mutia, 2013:5). Adanya penerapan sanksi ini dapat

menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga hal itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Andharesta, 2020:18) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuliaty dan Fauzi, 2020:40) juga menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pemberian sanksi yang tegas baik berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut.

**H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
UMKM**