

DETERMINAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI DKI JAKARTA

VALENCIA CHRISTMAS MANUS¹⁾
MEIRISKA FEBRIANTI²⁾

Trisakti School of Management, Jl. Kyai Tapa No. 20, Jakarta Indonesia
valenciachmanus@gmail.com, aurellya_mf@yahoo.com

Abstract: *This research purpose is to obtain empirical evidence of the e-filing application, tax socialization, tax sanctions, service quality of tax authorities, realization of tax payers, and e-billing application for the compliance of personal tax payers in DKI Jakarta. The data collecting in this research used the questionnaire through google form. The number taken as samples for this research is 100 personal tax payer respondents in DKI Jakarta. The method used in selecting the samples is convenience sampling. The result showed that the e-filing application, tax sanctions, service quality of tax payers, realization of tax payers, and e-billing application don't affect the compliance tax payers, meanwhile the socialization affects the compliance of tax payers. Taxpayer who understand the tax information through socialization activities will determine the attitude of taxpayers in carrying out their tax obligation.*

Keywords: Tax socialization, service quality of tax authorities, realization of tax payers, compliance of personal tax payers.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di DKI Jakarta. Pengumpulan data dalam dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui *google form*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP di DKI Jakarta dengan pemilihan sampel menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filing*, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memahami kejelasan informasi tentang perpajakan melalui kegiatan sosialisasi akan menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: Sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

PENDAHULUAN

Setiap manusia memiliki hak dan kewajiban yang selalu berdampingan dalam hidupnya masing-masing. Hak manusia sebagai warga negara adalah mendapatkan

kesejahteraan. Upaya negara-negara dari berbagai belahan dunia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya adalah melakukan pembangunan, begitu juga dengan negara Indonesia. Sebagai negara berkembang, Indonesia melaksanakan

berbagai proyek pembangunan pada banyak sektor. Pelaksanaan pembangunan ini tentu memerlukan dana yang tidak sedikit, untuk itu diperlukannya penerimaan negara sebagai sumber dana untuk melakukan pembangunan.

Sebagian besar dari sumber penerimaan negara Indonesia adalah berasal dari pajak. Azas pemungutan pajak di Indonesia diatur dalam Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang. Saat ini, pemungutan pajak penghalan dilaksanakan dengan *Self Assessment System* dimana wajib pajak diberi wewenang dalam memperhitungkan, membayar, melaporkan, serta mempertanggungjawabkan pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penerapan pemungutan pajak dengan menggunakan sistem ini dapat berhasil bila adanya kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak.

Peran Direktorat Jenderal Pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah sebagai penyedia sarana bagi wajib pajak agar mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Salah satu sarana yang disediakan melalui pemanfaatan teknologi informasi adalah *e-biling* dan *e-filing*. Pemberian sosialisasi untuk memperluas wawasan masyarakat juga perlu dilakukan karena seringkali pengetahuan perpajakan masyarakat masih kurang. Sanksi pajak dapat digunakan sebagai pengendali perilaku wajib pajak dalam mencegah terjadinya ketidakpatuhan. Pelayanan fiskus yang baik dan berkualitas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak dan memunculkan motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran akan kewajiban perpajakan akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan Agustini dan Widhiyani (2019) dimana dalam penelitiannya hanya menguji pengaruh penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan dalam penelitian ini terdapat penambahan tiga variabel independen baru yaitu kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing*. Perbedaan lainnya terdapat pada wilayah dan tahun penelitian. Penelitian sebelumnya dilakukan di Denpasar, Bali pada tahun 2018, sedangkan penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta pada tahun 2021. Masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah apakah penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran, dan penerapan *e-billing* memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran, dan penerapan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kerangka Teoritis

Theory of Planned Behavior

Theory of planned behavior dapat menjelaskan bagaimana wajib pajak berperilaku dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Agustini dan Widhiyani 2019). Perilaku manusia akan muncul oleh karena adanya niat dari dalam diri seseorang. Faktor-faktor yang dapat memengaruhi niat seseorang dalam berperilaku seperti yang diuraikan Jogiyanto (2007) dalam (Agustini dan Widhiyani 2019) adalah sebagai berikut:

1. *Behavioral belief* yaitu keyakinan seseorang terhadap hasil yang diperoleh dari perilakunya.
2. *Normative beliefs* yaitu keyakinan terhadap harapan normatif dan keinginan untuk mencapainya.

3. *Control beliefs* yaitu keyakinan bahwa terdapat hal yang dapat mendukung atau menghambat perilakunya.

Ketiga faktor tersebut relevan dalam menjelaskan bagaimana seorang wajib pajak seharusnya berperilaku untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Social Learning Theory

Teori ini menjelaskan mengenai pendekatan perilaku kognitif yang menekankan pentingnya pembelajaran observasional dan variabel kognitif dalam menjelaskan perilaku manusia, seperti yang dikemukakan Bandura (1977) dalam Powell *et al.* (2009). Powell *et al.* (2009) menjelaskan konsep yang telah disusun oleh Bandura yaitu konsep *reciprocal determinism*, dimana peristiwa yang terjadi di lingkungan, perilaku yang diamati, dan pikiran dan perasaan manusia dipandang memiliki pengaruh timbal balik satu dengan yang lain. Menurut Agustini dan Widhiyani (2019), relevansi teori pembelajaran sosial pada penelitian ini adalah dalam menjelaskan tindakan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Seorang individu akan menaati pelaksanaan kewajiban perpajakan melalui pengamatan dan pengalaman langsung akan kontribusi nyata yang dihasilkan dari penerimaan pajak di wilayahnya. Seorang individu juga akan menaati kewajiban perpajakan ketika individu tersebut menaruh perhatiannya kepada pelayanan perpajakan melalui fiskus atau sistem pelayanannya.

Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Juliani dan Sumarta (2021), kepatuhan adalah salah satu faktor yang penting dalam upaya meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor perpajakan. Puspita dan Febrianti (2017) mengungkapkan bahwa penerimaan negara dapat digunakan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan pembangunan

nasional, dan dikarenakan besarnya peran pajak pada suatu negara, maka diperlukan upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor pajak. Ferdianta dan Marlinah (2017) berpendapat bahwa meningkatkan kepatuhan wajib pajak sudah menjadi hal yang utama bagi Direktorat Jenderal Pajak. Negara Indonesia masih memiliki rasio pajak yang rendah, sehingga ini menjadi salah satu tanda bahwa masih banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakannya.

Wajib Pajak dapat dikatakan patuh apabila memenuhi kriteria atas persyaratan PMK Nomor. 192/PMK.03/2007 sebagai berikut:

1. tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan;
2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan
4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Penerapan E-Filling

Sistem *e-filling* menurut Agustini dan Widhiyani (2019) adalah salah satu sistem administrasi yang digunakan dalam perpajakan untuk pelaporan atau penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) secara elektronik. Penerapan sistem *e-filling* ini dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Dewi dan

Merkusiwati (2018), penyampaian SPT melalui *e-filing* dapat dilakukan setiap saat, dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Semakin efektif dan efisien pemanfaatan *e-filing* maka menunjukkan kualitas pelayanan di bidang informasi dan komunikasi juga semakin meningkat, yang akan berdampak pada kepuasan wajib pajak, sehingga melalui penerapan *e-filing* ini, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT diharapkan dapat meningkat (Dewi dan Supadmi 2019).

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

Sosialisasi Perpajakan

Widnyani dan Suardana (2016) menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat dan wajib pajak tentang segala yang terkait dengan perpajakan dan perundang-undangan. Menurut Dewi dan Jati (2018), sosialisasi perpajakan dapat berguna dalam membagikan informasi terkait dengan perpajakan yang bertujuan meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam mengelola pajak yang telah mereka lapor dan setorkan. Penerapan sosialisasi perpajakan yang tidak optimal akan berdampak pada kurangnya informasi yang wajib pajak terima, sehingga pemahaman wajib pajak mengenai kewajiban perpajakan dan cara melaksanakannya juga akan rendah (Ardiyanti dan Supadmi 2020). Hal ini akan mengakibatkan munculnya keinginan masyarakat untuk tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak.

H₂: Sosialisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Sanksi Pajak

Menurut Sanjaya dan Suparmun (2017) perlu diterapkannya sanksi pajak agar segala peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak dapat menjadi

batasan nyata dalam melaksanakan suatu peraturan atas hak dan kewajiban (Permata Dewi dan Merkusiwati 2018). Pemberlakuan sanksi pajak dapat menjadi penegasan kepada wajib pajak agar tidak lagi melakukan pelanggaran (Rahayu 2020). Pemberlakuan sanksi pajak atas setiap pelanggaran yang dilakukan wajib pajak, diharapkan dapat menyebabkan wajib pajak menjadi lebih mematuhi peraturan perpajakan yang ada, sehingga kepatuhan wajib pajak juga meningkat.

H₃: Sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Direktorat Jenderal Pajak perlu melakukan peningkatan pelayanan pajak yang baik dan sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dalam rangka menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dapat berjalan dengan baik (Subarkah dan Dewi 2017). Rahayu (2020) menuliskan tentang bentuk-bentuk pelayanan pajak yaitu meliputi:

1. Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) adalah bentuk pelayanan dalam hal penerimaan dokumen dan laporan terkait semua jenis pajak seperti SSP dan SPT yang diserahkan oleh Wajib Pajak.
2. Fasilitas Sarana Pendukung yang meliputi *help desk*, *complaint center*, *call center*, media informasi pajak, *website*, dan pojok pajak.

Peningkatan mutu pelayanan petugas pajak akan membuat kepatuhan wajib pajak juga semakin meningkat.

H₄: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kesadaran Wajib Pajak

Wicaksana dan Supadmi (2019) berpendapat bahwa ketidakpatuhan wajib pajak terjadi karena rendahnya kesadaran

wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Menurut Dewi dan Merkusiwati (2018) dalam Juliani dan Sumarta (2021), kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya berdasarkan keikhlasan wajib pajak itu sendiri dan secara sukarela tanpa merasa terpaksa meskipun pajak tersebut telah dibayarkan. Masyarakat yang sadar akan kewajiban perpajakannya berarti bersedia untuk membayar pajak dengan sukarela dan tidak ada paksaan, sehingga kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

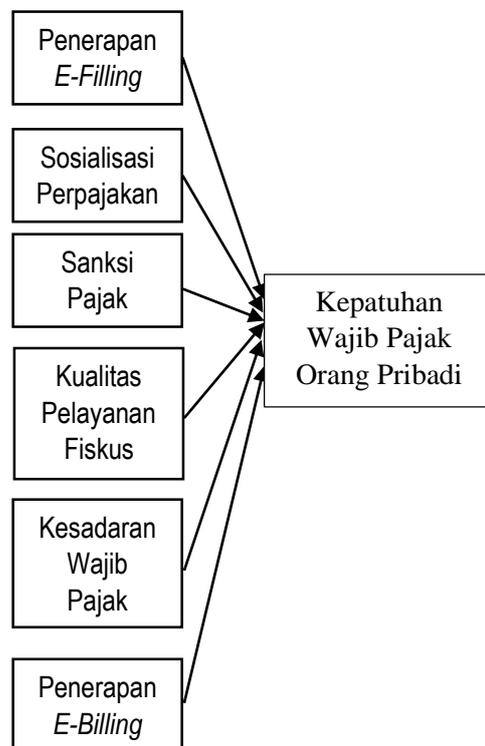
H₅: Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penerapan E-Billing

Ersania dan Merkusiwati (2018) menjelaskan bahwa *E-Billing* adalah sistem perpajakan yang diperbaharui dimana wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dengan menggunakan kode billing secara elektronik. Kebermanfaatan *Billing System* ditinjau dari keyakinan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Billing System* yang memberi pengaruh pada tingkat kinerja pengguna yang lebih baik. Kemudahan penggunaan *Billing System* ditinjau dari keyakinan pengguna bahwa sistem informasi ini mudah dipahami dan digunakan. Keberadaan sistem ini diharapkan dapat lebih efektif dan efisien dari waktu ke waktu, sehingga kualitas pelayanan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi dapat meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem ini akan memberi pengaruh pada kepuasan wajib pajak yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

H₆: Penerapan *e-billing* berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Model Penelitian



Gambar 1 Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian kausalitas dengan menggunakan data primer kuesioner yang disebar kepada responden wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah metode *convenience sampling*. Alat yang digunakan untuk menganalisa pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen dalam penelitian ini adalah analisa regresi berganda.

Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu bentuk ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan yaitu dalam menghitung, melaporkan, dan menyetorkan pajak secara benar dan tepat

waktu. Variabel dependen kepatuhan wajib pajak diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengacu pada indikator Agustini dan Widhiyani (2019) dengan 6 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Saya selalu mengisi SPT saya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
2. Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memiliki NPWP.
3. Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya.
4. Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar.
5. Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan.
6. Saya menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir.

Penerapan *E-Filing*

Penerapan *e-filing* dapat membuat pelaksanaan kewajiban perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien. Variabel independen penerapan *e-filing* diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel penerapan *e-filing* mengacu pada indikator Agustini dan Widhiyani (2019) dengan 6 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Dengan diterapkannya *e-filing*, saya dapat melaporkan SPT kapan pun ketika saya memiliki waktu luang.
2. Dengan diterapkannya *e-filing* saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak.
3. Dengan diterapkan *e-filing* perhitungan pajak saya lebih cepat.
4. Sistem *e-filing* memudahkan saya dalam melakukan perhitungan pajak.

5. Dengan diterapkan sistem *e-filing* memudahkan saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
6. Sistem *e-filing* mudah untuk dipelajari bagi pemula.

Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan dilaksanakan untuk memberikan pemahaman, informasi, dan pembinaan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak yang telah terdaftar dapat tetap berkomitmen untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Variabel independen sosialisasi perpajakan diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel sosialisasi perpajakan mengacu pada indikator Agustini dan Widhiyani (2019) dengan 6 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Saya selalu bisa memahami materi sosialisasi yang diberikan dengan baik yang diselenggarakan oleh DJP.
2. Saya selalu bisa menghadiri kegiatan sosialisasi perpajakan.
3. Saya menyadari dengan pemberian sosialisasi perpajakan yang baik dan benar akan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak.
4. Saya dengan memahami kejelasan informasi perpajakan oleh petugas pajak dapat menentukan sikap kamu sebagai WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.
5. Saya mendapatkan informasi perpajakan dengan jelas melalui sosialisasi perpajakan.
6. Saya mendapatkan solusi dari permasalahan pajak yang selama ini belum saya pahami sosialisasi perpajakan.

Sanksi Pajak

Sanksi dikenakan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, sehingga wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran.

Variabel independen sanksi pajak diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel sanksi pajak mengacu pada indikator Agustini dan Widhiyani (2019) dengan 6 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran selama ini belum cukup menimbulkan efek jera.
6. Keterlambatan/kekurangan pembayaran pajak dikenakan sanksi bunga 2% perbulan dari jumlah pajak terutang atau jumlah pajak kurang bayar.

Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus akan menentukan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan. Tingkat kepuasan yang tinggi menentukan sikap wajib pajak dalam hal pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan juga dapat didukung dari sarana dan prasarana yang digunakan fiskus. Variabel independen kualitas pelayanan fiskus diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel kualitas pelayanan fiskus mengacu pada indikator Darmayani dan Budiarta (2020) dengan 5 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Pelayanan dalam hal perpajakan, sudah sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Petugas menangani permasalahan yang ada secara tanggap.
3. Penyampaian informasi perpajakan yang diberikan mampu dipahami oleh wajib pajak.
4. Sarana dan prasarana yang digunakan sudah mendukung pelayanan yang diberikan.
5. Petugas pajak yang bersangkutan menanggapi kritik dan saran dengan baik.

Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah sebuah kondisi dimana seseorang mengetahui tindakan dan keputusan yang diambil sesuai dengan inisiatifnya sendiri. Kesadaran wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor yang terkait dengan persepsi individu terhadap hal yang berhubungan dengan perpajakan. Variabel independen kesadaran wajib pajak diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel kesadaran wajib pajak mengacu pada indikator Dewi dan Merkusiwati (2018) dengan 4 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan.
2. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
3. Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.
4. Anda sudah merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.

Penerapan E-Billing

E-Billing adalah sistem yang dibuat oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak. Kemudahan dan manfaat penggunaan *e-billing* dapat ditinjau dari kepercayaan pengguna terhadap sistem dan keyakinan bahwa sistem mudah untuk dipahami dan digunakan. Variabel independen penerapan *e-billing* diukur menggunakan kuesioner dengan nilai skala likert yang telah dimodifikasi dari 1-4 dengan pola 1) Sangat Tidak Setuju 2) Tidak Setuju 3) Setuju 4) Sangat Setuju. Pengukuran variabel penerapan *e-billing* mengacu pada indikator Ersania dan Merkusiwati (2018) dengan 6 butir pertanyaan yang terdiri dari:

1. *Billing system* dapat mengefisiensi sistem *paper based* yang memakan waktu dan biaya.
2. Menggunakan *billing system* mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.
3. Dengan *billing system* dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran.
4. *Billing system* dapat menghemat biaya dalam mengurus kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak.
5. *Billing system* membuat wajib pajak dapat membayar lebih nyaman dan fleksibel sejalan dengan aktivitas Wajib Pajak, memiliki waktu pelayanan lebih lama.
6. Dengan *billing system* memiliki waktu pelayanan lebih lama.

HASIL PENELITIAN

Penyebaran kuisisioner dilakukan melalui google form secara langsung kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP wilayah DKI Jakarta. Kuisisioner yang telah disebar oleh peneliti yaitu sebanyak 122 kuisisioner dan yang dapat digunakan sejumlah 100 kuisisioner. Sebanyak 22

kuisisioner tidak digunakan karena tidak sesuai dengan kriteria.

Tabel berikut menggambarkan statistik deskriptif responden yang mengisi kuisisioner dan yang sesuai dengan kriteria dalam penelitian.

Tabel 1 Statistik Deskriptif Responden

Keterangan	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin:		
Laki-Laki	77	77%
Perempuan	23	23%
Total	100	100%
Pendidikan Terakhir		
SMP Sederajat	2	2%
SMA Sederajat	46	46%
D3/S1	49	49%
S2	3	3%
Total	100	100%
Usia		
20 - 29 tahun	21	21%
30 – 39 tahun	14	14%
40 – 49 tahun	12	12%

50 tahun keatas	53	53%
Total	100	100%
Pekerjaan		
Wirausaha	86	86%
Pegawai Swasta	13	13%
Lainnya	1	1%
Total	100	100%
Domilisi NPWP		
Jakarta Barat	62	62%
Jakarta Utara	23	23%
Jakarta Pusat	10	10%
Jakarta Timur	3	3%
Jakarta Selatan	2	2%
Total	100	100%
Lama Terdaftar Sebagai Wajib Pajak		
1 – 3 tahun	19	19%
4 – 6 tahun	9	9%
7 – 9 tahun	8	8%
10 – 12 tahun	9	9%
13 – 15 tahun	9	9%
> 15 tahun	46	46%

Sumber : Hasil pengolahan data

Pengujian statistik deskriptif variabel menggambarkan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi dari masing-masing variabel

yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 2 Statistik Deskriptif Variabel

Keterangan	N	Minimum	Maximum	Mean	Standar Deviasi
Kepatuhan Wajib Pajak	100	16	24	21,89	2,502
Penerapan <i>E-Filling</i>	100	15	24	21,25	2,848
Sosialisasi Perpajakan	100	13	24	17,94	2,550
Sanksi Pajak	100	10	24	21,48	2,925
Kualitas Pelayanan Fiskus	100	9	20	15,04	2,486
Kesadaran Wajib Pajak	100	9	16	13,47	1,992
Penerapan <i>E-Billing</i>	100	18	24	22,11	2,470

Sumber : Hasil pengolahan data

Hasil uji validitas atas butir butir pernyataan pada masing-masing variabel memiliki nilai *Pearson Correlation* diatas 0,5 yang berarti data yang dihasilkan dari setiap pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji reabilitas pada setiap variabel menghasilkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6 yang menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan untuk setiap variabel independen dinyatakan reliabel.

Nilai R pada analisis korelasi sebesar 0,504 artinya secara statistik hubungan antara hubungan antara variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) dengan variabel independen (penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, penerapan *e-*

billing) adalah sedang dan positif. Sedangkan nilai *adjusted R²* pada analisa koefisien determinasi sebesar 0,206 atau sebesar 20,6% artinya secara statistik besarnya variasi variabel dependen (kepatuhan wajib pajak) yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen (penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, penerapan *e-billing*) adalah sebesar 20,6%, sedangkan sisanya sebesar 79,4% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model regresi.

Nilai sig. pada uji F sebesar 0,000 artinya kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah fit dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji t

Keterangan	B	Sig.	Kesimpulan
Penerapan E-Filling	0,129	0,253	H ₁ tidak diterima
Sosialisasi Perpajakan	0,280	0,014	H ₂ diterima
Sanksi Pajak	0,167	0,098	H ₃ tidak diterima
Kualitas Pelayanan Fiskus	-0,094	0,433	H ₄ tidak diterima
Kesadaran Wajib Pajak	0,057	0,685	H ₅ tidak diterima
Penerapan E-Billing	0,113	0,386	H ₆ tidak diterima

Sumber : Hasil pengolahan data

Model persamaan linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,710 + 0,129X_1 + 0,280X_2 + 0,167X_3 - 0,094X_4 + 0,057X_5 + 0,113X_6 + e$$

Dari persamaan regresi berganda diatas dapat disimpulkan bahwa apabila variabel independen penerapan *e-filling*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing* bernilai nol atau tetap, maka variabel dependen kepatuhan wajib pajak sebesar 8,710.

Variabel penerapan *e-filling* memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,253 dengan nilai koefisien sebesar 0,129. Hasil ini

menyimpulkan bahwa H₁ tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-filling* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Tidak adanya pengaruh penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak dapat ditunjukkan dari jawaban responden bahwa sebagai wajib pajak, responden tidak merasa dimudahkan dalam melakukan perhitungan pajak dengan sistem *e-filling*. Selain itu, responden sebagai wajib pajak berpendapat bahwa sistem *e-filling* bukanlah sistem yang mudah dipelajari bagi pemula, sehingga dalam penggunaannya wajib pajak harus dapat terbiasa dan beradaptasi dengan penggunaan sistem pelaporan *e-filling* ini.

Variabel sosialisasi perpajakan memiliki nilai sig. lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,014 dengan nilai koefisien sebesar 0,280. Hasil ini menyimpulkan bahwa H_2 tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan yang telah dilaksanakan sampai saat ini dapat membuat wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Berpengaruhnya sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan wajib pajak menyadari bahwa dengan pemberian sosialisasi perpajakan yang baik dan benar dapat membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya perpajakan. Wajib pajak yang memahami kejelasan informasi tentang perpajakan akan menentukan sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Variabel sanksi pajak memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,098 dengan nilai koefisien sebesar 0,167. Hasil ini menyimpulkan bahwa H_3 tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel sanksi pajak tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak perlu diterapkan agar dapat menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Pada realisasinya, sanksi pajak yang diterapkan saat ini belum begitu menimbulkan efek yang begitu berat bagi para pelanggarnya. Hal ini dapat dilihat dengan diterapkannya sanksi administrasi atas keterlambatan atau kekurangan bayar yang hanya dikenakan sanksi bunga mengikuti suku bunga acuan setiap bulannya.

Variabel kualitas pelayanan fiskus memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,433 dengan nilai koefisien sebesar -0,094. Hasil ini menyimpulkan bahwa H_4 tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas

pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah DKI Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak atau fiskus di kantor pelayanan pajak belum tentu dapat membuat wajib pajak mematuhi kewajiban perpajakannya. Seperti yang diungkapkan Berry *et al.* (1988) bahwa pelayanan dikatakan berkualitas apabila memenuhi kriteria nyata, andal, responsif, menjamin, dan empati. Pada kenyataannya, pelayanan dalam hal perpajakan belum sesuai dengan yang dijanjikan sesuai dengan kriteria nyata. Petugas fiskus juga belum dapat menangani permasalahan secara tanggap dan kritis dengan baik sehingga pelayanan pajak belum dapat memenuhi kriteria responsif.

Variabel kesadaran wajib pajak memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,685 dengan nilai koefisien sebesar 0,057. Hasil ini menyimpulkan bahwa H_5 tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak diukur dari keyakinan akan manfaat dan fungsi pajak dalam pembangunan. Perlu adanya kepercayaan bahwa pajak yang telah dibayar benar-benar digunakan untuk manfaat dan fungsi yang sebenarnya. Pada hasil penelitian, sebagian besar responden menyebutkan bahwa sebagai wajib pajak, responden belum merasa yakin bahwa pajak yang telah dibayarkan benar-benar digunakan untuk pembangunan.

Variabel penerapan *e-billing* memiliki nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,386 dengan nilai koefisien sebesar 0,113. Hasil ini menyimpulkan bahwa H_6 tidak diterima. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan *e-billing* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepatuhan wajib pajak orang pribadi

di wilayah DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-billing* belum dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran pajak. Penerapan *e-billing* dilakukan agar wajib pajak dapat membayar pajaknya secara elektronik kapanpun dan dimana pun, tanpa harus datang mengantre di bank dan terbatas oleh jam operasional bank. Hal ini berarti waktu pelayanan dalam pembayaran pajak seharusnya lebih singkat karena dapat diakses kapanpun dan tidak terbatas oleh waktu operasional. Pada penelitian ini, responden sebagai wajib pajak belum merasakan bahwa penerapan *e-billing* dapat menghemat waktu dan mempermudah wajib pajak ketika melakukan pembayaran pajak.

PENUTUP

Kesimpulan

Variabel penerapan *e-filing*, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing* tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara variabel sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu ruang lingkup dalam melakukan penelitian terbatas karena hanya di wilayah DKI Jakarta, penyebaran kuesioner tidak merata di wilayah DKI Jakarta karena responden yang berpartisipasi didominasi oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP wilayah Jakarta Barat, terjadi

heteroskedastisitas pada variabel sosialisasi perpajakan sehingga data tidak baik digunakan dalam model penelitian, dan variabel independen yang digunakan dalam penelitian hanya terdiri dari 6 variabel independen dan hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 20,6% besarnya variasi variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen yaitu penerapan *e-filing*, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, penerapan *e-billing* sisanya sebesar 79,4% dijelaskan oleh variasi variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Rekomendasi

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas ruang lingkup wilayah objek penelitian agar penyebaran kuesioner dapat dilakukan ke wilayah yang lebih luas, peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penyebaran kuesioner lebih merata dan meluas. Penyebaran kuesioner yang lebih meluas dan merata dapat membuat hasil penelitian yang lebih tepat dan akurat, pengukuran dengan menggunakan *Log* (logaritma) dapat digunakan pada penelitian variabel yang terjadi heteroskedastisitas, dan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen atau faktor-faktor lain yang diduga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, seperti pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, pemeriksaan pajak, dan perilaku wajib pajak.

REFERENCES

Agustini, Komang Dewi, dan Nih Luh Sari Widhiyani. 2019. "Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 27: 1343–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v27.i02.p19>.

Ardiyanti, Ni Putu Mita, dan Ni Luh Supadmi. 2020. "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi

- Perpajakan, Dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling Pada Kepatuhan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi* 28 (3): 1819–37. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>.
- Berry, Leonard L, A Parsu Parasuraman, dan Valarie A Zeithaml. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.
- Darmayani, A. A. Sagung Shinta Devi, dan I Ketut Budiarta. 2020. "Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi* 30 (10): 2444. <https://doi.org/10.24843/eja.2020.v30.i10.p01>.
- Dewi, Luh Putu Santi Krisna, dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, E-Filing, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22: 1626–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i02.p30>.
- Dewi, Ni Komang Ayu Puspita, dan I Ketut Jati. 2018. "Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 25: 1–30. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v25.i01.p01>.
- Dewi, Ni Putu Wina Purnama, dan Ni Luh Supadmi. 2019. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Pada Kepatuhan WPOP." *E-Jurnal Akuntansi* 28: 903–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v28.i02.p05>.
- Ersania, Gusti Ayu Raisa, dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. "Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 22: 1882–1908. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v22.i03.p09>.
- Ferdianta, Weldy, dan Aan Marlinah. 2017. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Penerimaan Pajak." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 19 (1a): 42–48. <http://jurnaltsm.id/index.php/JBA>.
- Juliani, Juliani, dan Rian Sumarta. 2021. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara." *Media Bisnis* 13 (1): 65–76. <https://doi.org/10.34208/mb.v13i1.955>.
- Permata Dewi, Gek Ayu Putu Intan, dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwati. 2018. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Utara." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 23: 1277–1304. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2018.v23.i02.p18>.
- Powell, Russell A., Diane G. Symbaluk, and P. Lynne Honey. 2009. *Introduction to Learning and Behavior*. Michele Sordi.
- Puspita, Deanna, dan Meiriska Febrianti. 2017. "Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penghindaran Pajak Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 19 (1): 38–46. <https://doi.org/10.34208/jba.v19i1.63>.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2020. *Perpajakan Konsep, Sistem, Dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.

- Sanjaya, Ronaldo, dan Haryo Suparmun. 2017. "Pengaruh Reinventing Policy, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak." *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi* 19 (2): 219–28. <https://doi.org/10.34208/jba.v19i2.274>.
- Subarkah, Johny, dan Maya Widyana Dewi. 2017. "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo." *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17 (02): 61–72. <https://doi.org/10.29040/jap.v17i02.210>.
- Wicaksana, I Gusti Putu Agung Darma, dan Ni Luh Supadmi. 2019. "Pengaruh Kesadaran WP , Pelayanan Fiskus , Sanksi Pajak , Dan Tax Amnesty Pada Kepatuhan WPOP." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 27: 2039–65. <https://doi.org/https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v27.i03.p15>.
- Widnyani, Ida Ayu Dewi, dan Ketut Alit Suardana. 2016. "Pengaruh Sosialisasi, Sanksi Dan Persepsi Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor." *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 16: 2176–2203.

KUESIONER

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN			
		STS	TS	S	SS
KEPATUHAN WAJIB PAJAK					
1.	Saya selalu mengisi SPT saya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.				
2.	Saya mendaftarkan diri sebagai Wajib Pajak untuk memiliki NPWP.				
3.	Saya selalu menghitung kewajiban angsuran pajak penghasilan saya.				
4.	Saya selalu menghitung pajak yang terutang dengan benar.				
5.	Saya selalu membayar kekurangan pajak yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan .				
6.	Saya menyampaikan SPT ke Kantor Pajak tepat waktu sebelum batas akhir.				
PENERAPAN E-FILLING					
1.	Dengan diterapkannya <i>e-filling</i> , saya dapat melaporkan SPT kapan pun ketika saya memiliki waktu luang.				
2.	Dengan diterapkannya <i>e-filling</i> saya dapat menghemat biaya untuk melaporkan pajak.				
3.	Dengan diterapkan <i>e-filling</i> perhitungan pajak saya lebih cepat.				
4.	Sistem <i>e-filling</i> memudahkan saya dalam melakukan perhitungan pajak.				
5.	Dengan diterapkan sistem <i>e-filling</i> memudahkan saya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.				
6.	Sistem <i>e-filling</i> mudah untuk dipelajari bagi pemula.				
SOSIALISASI PERPAJAKAN					
1.	Saya selalu bisa memahami materi sosialisasi yang diberikan dengan baik yang diselenggarakan oleh DJP.				
2.	Saya selalu bisa menghadiri kegiatan sosialisasi perpajakan.				
3.	Saya menyadari dengan pemberian sosialisasi perpajakan yang baik dan benar akan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya pajak.				
4.	Saya dengan memahami kejelasan informasi perpajakan oleh petugas pajak dapat menentukan sikap kamu sebagai WP dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.				
5.	Saya mendapatkan informasi perpajakan dengan jelas melalui sosialisasi perpajakan.				
6.	Saya mendapatkan solusi dari permasalahan pajak yang selama ini belum saya pahami sosialisasi perpajakan.				
SANKSI PAJAK					
1.	Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.				
2.	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran.				

3.	Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan.				
4.	Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.				
5.	Pengenaan sanksi pajak atas pelanggaran selama ini belum cukup menimbulkan efek jera.				
6.	Keterlambatan/kekurangan pembayaran pajak dikenakan sanksi bunga 2% (mengikuti suku bunga acuan) perbulan dari jumlah pajak terutang atau jumlah pajak kurang bayar.				
KUALITAS PELAYANAN FISKUS					
1.	Pelayanan dalam hal perpajakan, sudah sesuai dengan yang dijanjikan.				
2.	Petugas menangani permasalahan yang ada secara tanggap.				
3.	Penyampaian informasi perpajakan yang diberikan mampu dipahami oleh wajib pajak.				
4.	Sarana dan prasarana yang digunakan sudah mendukung pelayanan yang diberikan.				
5.	Petugas pajak yang bersangkutan menanggapi kritik dan saran dengan baik.				
KESADARAN WAJIB PAJAK					
1.	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan.				
2.	Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.				
3.	Pajak merupakan salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.				
4.	Anda sudah merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.				
PENERAPAN E-BILLING					
1.	<i>Billing system</i> dapat mengefisiensi sistem <i>paper based</i> yang memakan waktu dan biaya.				
2.	Menggunakan <i>billing system</i> mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.				
3.	Dengan <i>billing system</i> dapat menumbuhkan rasa aman dan nyaman ketika melakukan pembayaran.				
4.	<i>Billing system</i> dapat menghemat biaya dalam mengurus kewajiban perpajakan kepada Wajib Pajak.				
5.	<i>Billing system</i> membuat wajib pajak dapat membayar lebih nyaman dan fleksibel sejalan dengan aktivitas Wajib Pajak, memiliki waktu pelayanan lebih lama.				
6.	Dengan <i>billing system</i> memiliki waktu pelayanan lebih lama.				

