

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Mardiasmo (2019:30) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Yusuf, dkk. (2023) pajak merupakan salah satu sumber bagi negara untuk melakukan pembangunan. Dengan membayar pajak diharapkan dana tersebut bisa digunakan untuk kepentingan seluruh masyarakat, bukan hanya untuk para pejabat atau petinggi lainnya. Menurut UU No. 07 Tahun 2021, pajak adalah suatu peran untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian yang berkelanjutan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian, diperlukan strategi konsolidasi fiskal yang berfokus pada perbaikan delisit anggaran dan peningkatan rasio pajak, yang antara lain dilakukan melalui penerapan kebijakan peningkatan kinerja penerimaan pajak, reformasi administrasi perpajakan, peningkatan basis perpajakan, penciptaan sistem perpajakan yang mengedepankan prinsip keadilan dan kepastian hukum, serta peningkatan kepatuhan sukarela wajib pajak.

Menurut Handayani (2019), Pajak dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk menutup biaya produksi barang dan jasa kolektif untuk mencapai kesejahteraan umum. Pajak langsung memiliki sifat pungutan yang teratur dan dilakukan secara berkala. Dan jenis pemungutan yang berlaku dalam pajak tidak langsung bersifat tidak menentu. Artinya, pemberlakuan pajak tidak dilakukan

secara berkala layaknya pajak langsung, melainkan tergantung dari peristiwa yang membuat kewajiban untuk membayar pajak muncul. Dunia perpajakan sebenarnya tidak rumit namun banyak orang atau wajib pajak yang tidak dengan rutin memberikan laporan di tiap tahun dan membayar pajak. Hal ini akhirnya diketahui oleh pihak otoritas yang kemudian mengadakan penyelidikan atas pajak yang jatuh tempo di masa lalu.

**Tabel 1. 1**

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama**

**Denpasar Barat**

**Tahun 2018-2022**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah WPOP SPT<br/>Terlapor</b> | <b>Jumlah WPOP Aktif</b> | <b>Rasio<br/>Kepatuhan<br/>WPOP</b> |
|--------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <b>2018</b>  | <b>42.002</b>                       | <b>75.737</b>            | <b>55,45%</b>                       |
| <b>2019</b>  | <b>42.147</b>                       | <b>85.159</b>            | <b>49,49%</b>                       |
| <b>2020</b>  | <b>43.236</b>                       | <b>78.428</b>            | <b>55,12%</b>                       |
| <b>2021</b>  | <b>43.988</b>                       | <b>54.407</b>            | <b>80,84%</b>                       |
| <b>2022</b>  | <b>45.625</b>                       | <b>54.291</b>            | <b>84,03%</b>                       |

Sumber : Kanwil DJP BALI (2023)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan kesenjangan antara jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar aktif dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT sebagai salah satu kewajiban perpajakan. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2018 sebesar 55,45% mengalami penurunan menjadi 49,49% pada tahun 2019 dan di tahun 2020 terdapat peningkatan sebesar

55,12% , pada tahun 2021 juga terdapat peningkatan sebesar 80,84% dan pada tahun 2022 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat mengalami peningkatan yaitu sebesar 84,03%. Terdapat penurunan rasio kepatuhan wajib pajak pada tahun 2019 di KPP Pratama Denpasar Barat. Penurunan penerimaan perpajakan ini tentunya dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Lalisu (2021) menyatakan bahwa kepatuhan pajak masih menjadi masalah yang sering dihadapi suatu negara. Isu kepatuhan menjadi penting dikarenakan wajib pajak yang patuh akan meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak.

Penerimaan pajak merupakan tonggak dari penerimaan negara. Pada tahun 2017, pajak telah menyumbang 85,6% dari seluruh penerimaan negara. Walaupun begitu, penerimaan pajak masih dinilai belum maksimal. Realisasi penerimaan pajak masih belum memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga-lembaga yang berhubungan dengan perpajakan. Salah satu kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah dalam menaikkan penerimaan adalah dengan adanya kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*). *Tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah yang digunakan untuk menghimpun penerimaan negara dalam waktu yang cepat (Pravasanti, 2018).

Pada tanggal 1 Juli 2016 disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang *Tax Amnesty* diharapkan dapat menjembatani agar harta yang diperoleh dari aktivitas yang tidak dilaporkan dapat diungkapkan secara sukarela sehingga data dan informasi atas harta tersebut masuk ke dalam sistem

administrasi perpajakan dan dapat dimanfaatkan untuk pengawasan pemeliharaan mensyaratkan kewajiban perpajakan di masa yang akan datang.

Menurut Sumanjaya (2019), *Tax amnesty* ini juga dapat bermanfaat bagi pemilik perusahaan. Dengan begitu maka wajib pajak selanjutnya dapat melakukan pembayaran pajak untuk periode selanjutnya. *Tax amnesty* bertujuan untuk repatriasi asset atau proses pengembalian akumulasi penghasilan wajib pajak yang berupa asset atau harta diluar wilayah Negara Indonesia. Aini & Nurul (2023) menemukan bahwa *tax amnesty* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian ini bertolak belakang dengan Mareti (2019) yang mana penelitian tersebut menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi mengenai perpajakan diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 2017 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Menurut Darmayani, dkk. (2020) pemberian sanksi kepada pelanggar pajak diharapkan mampu untuk menyadarkan wajib pajak atas kesalahannya. Tanpa adanya sanksi pajak ini wajib pajak tidak dapat mencapai kepatuhan pajak. Menurut Ananda, dkk. (2023) tanpa adanya sanksi pajak ini wajib pajak tidak dapat mencapai kepatuhan pajak. Ketidakpatuhan wajib pajak terjadi karena kurang mengacu pada ketentuan dalam aturan perundang-undangan yang berlaku dalam hal memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari & Ratna (2023) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Muzayyanah, dkk. (2023) menemukan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut pendapat Qodariah, dkk. (2019), sistem administrasi pajak sangat penting dalam hal pengelolaan dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pajak sebagai penanggungjawab kepentingan terhadap pajak. Perbaikan pelayanan lewat program perubahan, penegakan hukum, dan pelaksanaan kode etik yang lebih baik harus diprioritaskan agar administrasi perpajakan berjalan secara efektif dan efisien, serta tercipta tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, dkk. (2019) menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian Madurano, dkk. (2023) menyatakan bahwa sistem administrasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Menurut Novitha & Maharani (2023), tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh faktor luar, salah satunya adalah kualitas pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan oleh aparat pajak yang baik dan dapat membantu wajib pajak dalam administrasi perpajakan. Kualitas pelayanan pajak di suatu negara dapat diukur dari berbagai aspek antara lain kemudahan akses, ketersediaan informasi, keterbukaan, kepuasan wajib pajak, keadilan, efektivitas. Oleh karena itu kualitas pelayanan pajak sangat penting untuk memastikan bahwa sistem perpajakan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, serta memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi negara dan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Andini, dkk. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian yang dilakukan oleh Mei, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Gaol, dkk. (2022) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran menjadi perilaku wajib pajak atas suatu objek yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai dengan objek. Sulistyorini & Dian (2019) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Moridu, dkk. (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya perbedaan hasil dalam pengujian sebelumnya mengakibatkan kesadaran wajib pajak perlu dilakukan pengujian kembali terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Riyadi, dkk. (2021) kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan. Menurut Sarah, dkk. (2023) wajib pajak secara sukarela membayar pajaknya demi memajukan kepentingan negara. Warga negara yang patuh pajak adalah mereka yang mematuhi semua peraturan terkait pajak. Menghitung, membayar, dan mengajukan SPT adalah semua langkah dalam proses kepatuhan formal perpajakan. Dalam situasi ini wajib pajak harus jujur dalam menyeter, menyatakan, dan menyampaikan SPT sesuai dengan penghasilan yang diterimanya. Sebelum batas waktu tersebut, Kantor Pelayanan Pajak harus menerima penyampaian SPT sesuai dengan kebijakan dan pedoman PPh.

Dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh *tax amnesty*, sanksi pajak, sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kesadaran

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang akan dijadikan topik skripsi dengan judul **“Pengaruh *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak, Sistem Administrasi, Kualitas Pelayanan Dan Kesadarn Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama Denpasar Barat”**.

## 1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- 1) Apakah *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat?
- 2) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat?
- 3) Apakah sistem administrasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat?
- 5) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis pengaruh *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat.

- 2) Untuk menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan Pratama Denpasar Barat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi yang berkepentingan sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini memberikan bukti berupa pemahaman tentang perpajakan, bahwa pajak memiliki peran yang sangat penting dalam suatu negara. Dimana pajak dapat menunjang pembangunan suatu negara.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya terutama mengenai tax amnesty, sanksi pajak, sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak.



b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dokumen atau bahan referensi dan bahan bacaan di perpustakaan sekaligus dapat berfungsi sebagai bahan perbandingan dan pedoman penelitian sejenis.

c. Bagi aparat pajak

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan masukan dalam Upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pemberian sanksi pajak.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

e. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan bagi wajib pajak untuk menjadi pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan di Indonesia.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicanangkan oleh Stanley Milgram (1963). Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu keadaan dimana seseorang patuh terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan perpajakan menurut Tahar dan Rachman ialah tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan menjalankan hak perpajakannya.

Menurut Sabtiharini, dkk. (2020) teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Menurut Ningtias & puji (2021) menemukan bahwa kepatuhan dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor predisposisi, faktor pendukung dan faktor pendorong yaitu :

1. Faktor predisposisi merupakan faktor yang menjadi dasar dari sebuah perilaku meliputi pengetahuan, sikap, pengalaman.

2. Faktor pendukung atau mungkin merupakan faktor yang mendukung motivasi terlaksana. Misalnya sarana prasarana, fasilitas, dan keterampilan.
3. Faktor pendorong merupakan faktor yang mengikuti perilaku, faktor yang muncul setelah itu ada, seperti keluarga dan teman.

Menurut Sari & Nitya (2022) kepatuhan terhadap suatu sistem aturan berkonsekuensi pada interaksi-interaksi sosial yang berjalan dengan baik, tanpa kemungkinan berubah menjadi konflik-konflik yang terbuka ataupun terselubung dalam keadaan kronis.

### 2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

*Theory of planned behavior* (TPB) adalah teori kognitif yang dikemukakan oleh Azjen (1985) yang menyatakan bahwa keputusan individu untuk melakukan perilaku tertentu, seperti berjudi atau berhenti berjudi, dapat didasarkan pada niatnya untuk melakukan perilaku tersebut.

Larasati, dkk. (2023) *theory of planned behaviour* (TPB) merupakan penentu perilaku individu berasal dari niat individu tersebut untuk terlibat. Niat merupakan intensi individu untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Niat yang dimiliki oleh individu ini nantinya akan menjadi kontrol perilaku seseorang untuk melakukan tindakan. Munculnya niat untuk berperilaku dalam *theory of Lowned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1. *Behavioral beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
2. *Normative Beliefs*, merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*, merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Ketiga komponen ini pula akan mempengaruhi itensi atau kehendak individu dalam berperilaku nantinya.

Menurut Hartinah (2023) *Theory of Planned of Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya dalam hal ini patuh dalam kewajiban perpajakan seperti membayar pajak dan melaporkan SPT. *Normative beliefs* berkaitan dengan pelayanan pegawai pajak, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. *Control beliefs* berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan.

### 2.1.3 Tax Amnesty

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak, menyebutkan, pengampunan pajak adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang - Undang ini. Menurut Pulu, dkk. (2022) menyatakan bahwa *tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah berupa penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan cara mengungkap harta dan membayar tebusan dalam jumlah tertentu dengan tujuan meningkatkan penerimaan pajak dan memberi kesempatan wajib pajak untuk patuh. *Tax amnesty* mengkonfirmasi dengan teori penguatan. Pemerintah memberikan penguatan positif dengan cara mengampuni wajib pajak sehingga wajib pajak termotivasi untuk mengambil keputusan menjadi wajib pajak yang patuh. *Tax amnesty* memberikan kesempatan pada wajib pajak untuk melaporkan hartanya secara sukarela. Pengungkapan harta tersebut memperluas basis data wajib pajak. Perluasan basis data ini membuat wajib pajak yang awalnya tidak terdaftar dalam sistem menjadi terdaftar. Wajib pajak yang menjadi bagian dari sistem dituntut untuk membuat keputusan patuh terhadap undang-undang perpajakan.

### 2.1.4 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2019:62).

Menurut Hantono, dkk. (2022) dengan adanya pengenaan sanksi pajak akan dapat meningkatkan kesadaran hak dan kewajiban wajib pajak meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak akan membuat wajib pajak mentaati atau mematuhi peraturan perpajakan sehingga dengan adanya kekuatan hukum akan sanksi yang diberikan hasilnya akan membuat masyarakat semakin patuh dan menimbulkan rasa takut akan hukuman yang diberikan. Semakin tinggi sanksi pajak akan membuat kepatuhan wajib pajak semakin meningkat dikarenakan sanksi yang diberikan karena pelanggaran yang telah dibuat oleh wajib pajak membuat wajib pajak jera maka mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Menurut Ridhotin, dkk. (2022) menyatakan bahwa wajib pajak yang memiliki pemahaman atas sanksi pajak yang tinggi, maka pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak akan berkurang, maka kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak akan meningkat. Sanksi pajak membuat wajib pajak berpikir jika tidak membayar pajak maka akan dikenakan sanksi pajak, dengan diterapkannya sanksi pajak tersebut akan membuat wajib pajak patuh untuk membayar pajak.

### **2.1.5 Sistem Administrasi**

Administrasi perpajakan adalah sebagai prosedur meliputi antara lain tahap-tahap pendaftaran wajib pajak, penetapan pajak, pembayaran pajak, pelaporan pajak, dan penagihan pajak. Tahap-tahap yang tidak solid dapat merupakan sumber kecurangan (Kurnia, 2018:93).

Widiarti, dkk. (2021) menemukan bahwa sistem administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang

administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak di negara tersebut. Menurut Supriatiningsih (2023) administrasi perpajakan harus mengadopsi tujuan yang jelas dan berkelanjutan dengan menelaah pendekatan dan metode implementasi dalam penerapannya yang menggunakan sumber daya ada secara efektif dan efisien.

### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh (Kasmir 2019:47) bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.

Menurut Purnamasari (2019), kualitas pelayanan untuk wajib pajak sangatlah penting, karena dengan adanya pelayanan yang baik diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika adanya peningkatan kualitas pelayanan menjadikan kepuasan terhadap wajib pajak sehingga wajib pajak sadar akan kepatuhan dan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan bisa dinilai sebagai perbandingan terhadap penilaian wajib pajak pada para kinerja pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak juga perlu memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai wajib pajak.

### **2.1.7 Kesadaran Wajib Pajak**

Limbong, dkk. (2023) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah keadaan ketika wajib pajak memahami, meyakini serta

mengikuti peraturan perpajakan yang diatur dan juga mempunyai kemauan dan sikap dalam membayar wajib pajak miliknya. “Kesadaran perpajakan” merupakan sebuah pandangan mengenai kegunaan pajak yakni “konstelasi komponen kognitif, efektif dan konatif dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak supaya masyarakat mau membayar sumbangan dana guna penerapan fungsi perpajakan yakni melalui pembayaran wajib pajak dengan tidak terlambat serta pada jumlah yang ditentukan. Mengenai hal perpajakan juga dibutuhkan pemahaman tentang tata cara serta peraturan perpajakan sebab bisa meningkatkan tingkat “kesadaran wajib pajak” supaya membayar wajib pajaknya.

Menurut Hidayat, dkk. (2022) kesadaran menjadi perilaku wajib pajak atas suatu objek yang melibatkan pandangan dan perasaan serta keinginan untuk berperan sesuai dengan objek. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan maupun perasaan yang terkait dengan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan tersebut.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai pengaruh *tax amnesty*, sanksi pajak, sistem administrasi, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian-penelitian tersebut banyak memberikan masukan serta kontribusi tambahan bagi peneliti saat ini.



Penelitian yang dilakukan oleh Husaeri, dkk. (2023), yang berjudul “Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Membayar Pajak Dengan Peran *Tax Amnesty* Sebagai Pemoderasi”. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada motivasi membayar pajak artinya dengan adanya sanksi perpajakan yang diterapkan, maka akan meningkatkan motivasi membayar pajak UMKM di Kecamatan Bojongloa Kidul. *Tax amnesty* sebagai pemoderasi berpengaruh signifikan dapat memperkuat hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap motivasi membayar pajak.

Trihana dan Ismunawan (2022), melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta". Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak di Kota Surakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Surakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiantari, dkk. (2022) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, Dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar” Dalam penelitian ini, variabel pemeriksaan pajak, kualitas pelayanan fiskus, tarif pajak, dan modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh

positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang secara teori mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, seperti kualitas pemahaman perpajakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Silvani & Fira (2022) yang berjudul “Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Konsultan Pajak X Tahun 2021-2022”. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Simokerto. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan rumus solvin untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Simokerto, dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak maka semakin mudah wajib pajak untuk memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untuk taat membayar pajak. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak meningkat.

Wahyuningsih & Luh (2021) melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem e-filing sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Andini, dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli, sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, dan penerapan e-samsat

tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli.

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, dkk. (2021) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang diolah peneliti adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan software IBM SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak pribadi dan wajib pajak badan di KPP Pratama Surabaya Wonocolo. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode incidental sampling dan diperoleh data sebanyak 97 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan peran konsultan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Mianti, dkk. (2021) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dimediasi Kesadaran Wajib Pajak. Metode penentuan sampel menggunakan insidental sampling. Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Mulyorejo merupakan sampel dari penelitian ini. Metode pengumpulan sampel menggunakan kuesioner dan

dianalisis menggunakan *Partial Least Square* dengan software WarpPLS 7.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh pengetahuan perpajakan dan sanksi perpajakan, pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak dapat dimediasi oleh kesadaran wajib pajak dan pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dapat dimediasi secara parsial oleh kesadaran wajib pajak.

Yustina (2020) melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng)". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor samsat Kabupaten Buleleng).

Penelitian yang dilakukan oleh Sayang, dkk. (2020) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Ende". Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) meliputi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak. Variabel dependen (Y) adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data menggunakan analisis

deskriptif dan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Hijjatun, dkk. (2020) yang berjudul "Pengaruh *Sunset Policy*, *Tax Amnesty*, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jambi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini variabel independen variable *sunset policy* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), *tax amnesty* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sanksi pajak ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan pelayanan fiskus ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel independent *sunset policy* ( $X_1$ ), *tax amnesty* ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (Uji T) variabel independen variable *sunset policy* ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), *tax amnesty* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y), sanksi pajak ( $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) dan pelayanan fiskus ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa variabel independen *sunset policy* ( $X_1$ ), *tax amnesty* ( $X_2$ ), sanksi pajak ( $X_3$ ) dan pelayanan fiskus ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y) pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi.

Penelitian yang dilakukan oleh Rita (2020), yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Wajib Pajak di KPP Pratama Ambon. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbilang baik, karena jumlah rata-rata masing variabel independent secara individual terhadap dependen digunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (persen). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbilang baik, karena jumlah rata-rata masing variabel independent secara individual terhadap dependen digunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (persen). Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Atarwaman (2020) melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisnayanti & Yuesti (2019), yang berjudul “Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Denpasar Timur”. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu

pengaruh kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak, penagihan pajak dan sanksi perpajakan. Variabel terikat yaitu penerimaan pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, sedangkan penagihan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Kowel, dkk. (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti bahwa dengan semakin tingginya kesadaran yang dimiliki oleh setiap wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya maka semakin tinggi pula kepatuhan dalam membayar pajak dan apabila seorang wajib pajak semakin memahami hal-hal mengenai perpajakan maka wajib pajak akan semakin memiliki kesadaran untuk membayar pajak, Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.