

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pembangunan ekonomi suatu Negara memerlukan biaya yang *relative* besar. Dalam hal melaksanakan pembangunan ekonomi, Indonesia memiliki berbagai sektor yang menjadi sumber pendapatan seperti sumber pendapatan pajak, sumber pendapatan bukan pajak, dan sumber pendapatan hibah yang berasal dari luar negeri. Dari berbagai sumber pendapatan, pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang paling besar (Syaiful, 2016).

Dalam struktur penerimaan Negara, penerimaan pajak mempunyai peranan yang penting yaitu merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk melaksanakan pembangunan nasional, khususnya bidang ekonomi karena sebagian besar perekonomian suatu Negara ditopang oleh penerimaan pajak. Oleh karena itu penerimaan Negara dari sektor pajak diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Realisasi penerimaan pajak sesuai target juga selalu diharapkan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan nasional dan diharapkan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan nasional dan diharapkan dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Namun penerimaan pajak sampai saat ini masih belum sesuai target yang diharapkan. (Rahmawati, 2018)

Pajak merupakan suatu kontribusi wajib kepada Negara yang pemungutannya dapat dipaksakan. Hal ini karena pajak dipungut berdasarkan undang-undang. Dengan membayar pajak, wajib pajak tidak mendapatkan jasa timbal balik secara langsung. Pajak bertujuan untuk menyetarakan perekonomian

dan pembangunan dari suatu Negara. Penerimaan Negara sampai dengan saat ini masih didominasi dari sektor pajak. Hal ini dapat dilihat dari penerimaan Negara pada tahun 2017 sebesar 85,6% berasal dari sektor pajak (Kemenkeu, 2017). Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Adapun dari hasil penelitian sebelumnya bahwa pemahaman peraturan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Liron (2019), Hartiwi dkk (2020), Pratiwi (2020), dan Putri (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak merupakan ketentuan persentase (%) atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak

(Sudirman dan Amirudin, 2012:9). Pemerintah memiliki peranan penting dalam menentukan kebijakan penetapan tarif (Soemitro, 2004). Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2013, peraturan tersebut menjelaskan bahwa Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan dengan penghasilan tidak termasuk dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 Miliar Rupiah dalam satu tahun pajak dikenakan tarif pajak sebesar 1% (satu persen) yang bersifat final. Adapun dari hasil penelitian sebelumnya bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi terhadap kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Yhanu dkk (2023) dan Pradnyani dkk (2023) yang menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Hartiwi dkk (2020) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi pajak merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan-perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Menurut Mardiasmo (2006:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Indikator Sanksi Perpajakan: Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas, sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi, sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera (Smith, Soemitro, 2010). Adapun hasil penelitian sebelumnya bahwa sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang

dilakukan oleh Pebrina (2020), Putri (2021), Yuesti dkk (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rianty dkk (2020), Yhanu dkk (2023) dan Pradnyani dkk (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan lainnya yaitu Sistem pemungutan pajak merupakan suatu cara yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang perlu dibayarkan oleh Wajib Pajak kepada negara. Dengan kata lain, sistem ini menjadi metode untuk mengelola utang pajak yang bersangkutan supaya bisa masuk ke kas negara. Adapun, sistem pemungutan pajak sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1994 yang membahas dan mengatur segala hal yang berkaitan dengan subjek dan objek pajak. Sistem pemungutan pajak dapat di bedakan lagi menjadi 4 jenis, yaitu *official assesment system*, *semi self assesment system*, *full self assesment system* dan *withholding system*. Adapun hasil penelitian sebelumnya bahwa system pemungutan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Hartiwi (2020), Pebrina (2020), dan Yhanu dkk (2020) hasil penelitian menunjukan bahwa system pemungutan pajak dan *self assesment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003), dan Kualitas pelayanan menurut Supadmi (2009) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan dalam batasan memenuhi standar pelayanan yang dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya, maka mereka akan cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Menurut Nasution (2006:7) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Mardiasmo (2018: 62) bahwa sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari hasil penelitian sebelumnya bahwa kualitas pelayanan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Pebrina (2020), Pratiwi dkk (2020), Rianty (2020), Puspita (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

KPP Denpasar Barat merupakan unit kerja vertikal Direktorat Jendral Pajak di bawah kantor Wilayah DJP Bali. Saat Mulai Operasi (SMO) KPP Pratama Denpasar Barat pada tanggal 11 Desember 2007 menjalankan tugas pokok dan fungsi untuk memberikan pelayanan kepada Masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dan menghimpun penerimaan pajak di wilayah kerjanya.

Penerimaan pajak dan kualitas pelayanan pajak pada tahun 2020 merupakan penerimaan pajak dan kualitas pelayanan pajak yang paling terkena dampak akibat dampak pandemic covid-19 hal tersebut dikemukakan oleh Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan RI. Berdasarkan artikel yang terpublikasi disitus resmi milik DJP (Direktorat Jendral Pajak) yakni pajak.go.id, terjadi fenomena penurunan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat Pada Tahun 2020 yang disebabkan karena pandemi covid-19 dan kondisi ekonomi saat ini yang sedang sulit menyebabkan masyarakat berperilaku tidak patuh selain itu mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara, maka fenomena ini patut untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat di antaranya pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, sanksi pajak, system pemungutan pajak, dan kualitas pelayanan pajak (Meisintia,2022).

Berdasarkan pada data yang disampaikan Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati saat rapat kerja dengan Komisi XI DPR, jumlah wajib pajak yang diperiksa tahun lalu tercatat sebanyak 43.782 wajib pajak. Melihat data jumlah wajib pajak yang diperiksa pada tahun 2018 – 2022, dikedua tahun tersebut terjadi setelah adanya penurunan pada tahun 2021. Adapun jumlah wajib pajak yang diperiksa pada tahun 2021 tercatat turun sebesar 39,82% dibandingkan dengan kinerja pada tahun 2020 sebanyak 69.431 wajib pajak (Direktorat Jendral Pajak, 2022). Khusus untuk pemeriksaan pada tahun 2022, jumlah wajib pajak badan mendominasi. Otoritas melakukan pemeriksaan terhadap 32,427 wajib pajak badan atau sekitar 74,04% dari total wajib pajak yang diperiksa pada tahun lalu. Porsi

tersebut juga meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebanyak 70.58%. jumlah wajib pajak badan yang diperiksa pada tahun 2022 itu juga naik 9.96% dari kinerja pada tahun sebelumnya sebanyak 29.491 (Direktorat Jenderal Pajak, 2022)

Sementara untuk wajib pajak orang pribadi, jumlah yang diperiksa DJP pada tahun 2020 tercatat sebanyak 11,371 atau sekitar 25,96% dari total. Porsi ini mengalami penurunan bila dibandingkan kinerja pada tahun sebelumnya sebesar 29,42%. Jumlah wajib pajak orang pribadi yang diperiksa pada tahun 2022 itu juga turun 7,49% dari kinerja pada tahun sebelumnya sebanyak 12.291 wajib pajak orang pribadi. Jumlah total wajib pajak badan dan orang pribadi yang diperiksa DJP pada 2022 mengalami kenaikan, realisasi penerimaan yang didapatkan tercatat lebih rendah dari tahun sebelumnya. Nilainya RP. 27,1 Triliun atau turun sekitar 38,55% dibandingkan kinerja pada tahun 2021 senilai RP. 44,1 Triliun (Direktorat Jenderal Pajak, 2022).

Pemerintah perlu merancang sistem pajak yang optimal dengan memperhatikan semua instrumen yang dapat membantu kekuatan hukum pajak salah satunya yaitu dengan modernisasi sistem administrasi perpajakan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan laporan wajib pajak khususnya wajib pajak yang terdapat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Inkonsistensi pada penelitian-penelitian terdahulu membuat penelitian ini masih tertarik untuk dilakukan. Berdasarkan uraian dan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini adalah **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Sistem Pemungutan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Denpasar Barat”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat?
- 2) Bagaimana pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat?
- 3) Bagaimana pengaruh sanksi denda pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat?
- 4) Bagaimana pengaruh sistem pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat?
- 5) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh pemahaman peraturan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat.
- 2) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat.
- 3) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh sanksi denda pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat.
- 4) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh system pemungutan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Barat.

- 5) Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Denpasar Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pengaruh pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, sanksi pajak, sistem pemungutan pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Barat.

2) Manfaat Praktis

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

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang mungkin akan melakukan riset atau penelitian yang sama dan untuk memperluas ilmu tentang perpajakan. Penelitian ini juga bermanfaat untuk penulis, yaitu teori yang selamadi bangku kuliah dapat lebih dipahami dengan adanya praktek nyata sehingga mendapat pemahaman tentang wajib pajak.

- b. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban dalam membayar pajak dan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan perpajakan Indonesia.

c. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

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

d. Bagi Fakultas/Universitas

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



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap pemerintah atau peraturan yang diberikan (Handke & Barthauer, 2019). Menurut Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* didefinisikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imblan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kepatuhan berasal dari kata patuh yang artinya suka, taat, tunduk, pada perintah atau aturan. Kepatuhan berarti sifat patuh, taat, tunduk pada ajaran, peraturan atau hukum. Kepatuhan tentang perpajakan berarti tanggung jawab wajib pajak dalam memenuhi seluruh aktivitas kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan berlandaskan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Kesadaran adalah bagian dari motivasi yang berasal dari diri sendiri dan motivasi yang berasal dari luar seperti dorongan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

Menurut Kepatuhan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 yang menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak

dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara. Kepatuhan wajib pajak menggambarkan keadaan dimana wajib pajak dapat melaksanakan semua kewajibannya dan memenuhi hak kaitannya dengan perpajakan (Gunadi dikutip dalam Bill, 2018). Teori ini relevan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak orang pribadi yang merupakan kewajibannya. Wajib pajak yang patuh untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak akan memberikan dampak besar bagi perekonomian Negara dan membantu bersama-sama pemerintah dalam memajukan bangsa dan Negara.

Kepatuhan dalam hal kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari dalam diri individu itu sendiri seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, kewajiban moral, dan persepsi wajib pajak tentang sanksi pajak, serta motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu seperti pengaruh pemahaman peraturan pajak, tarif pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2.1.2 Teori Harapan

Teori Harapan dari Victor H.Vroom (1964) menurut teori ini merupakan akibat dari suatu hal yang ingin dicapai oleh seseorang dari

perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mempengaruhi pada hasil yang akan diinginkan, artinya bahwa jika seseorang ingin mencapai sesuatu maka seseorang akan memperkirakan tindakan-tindakan yang bisa mengarah pada hasil yang diinginkannya. Sebagai contohnya seorang karyawan akan berupaya lebih baik jika karyawan tersebut meyakini upaya itu menghasilkan penilaian kerja yang baik. Penilaian karyawan yang baik akan mendorong imbalan organisasi seperti bonus, kenaikan pangkat, kenaikan gaji selanjutnya imbalan tersebut akan memenuhi sarana pribadi karyawan. Vrom dalam Koontes (1990) mengemukakan bahwa orang-orang yang akan termotivasi untuk melakukan hal-hal tertentu guna mencapai tujuan apabila mereka yakin bahwa tindakan mereka akan mengarah pada pencapaian tujuan tersebut.

Kesimpulan dari teori pengharapan yaitu sejauh mana keterkaitan individu terhadap pengharapan yang diinginkan dan seberapa kuat motivasi individu tersebut untuk mencapai harapan yang ingin dicapai serta pemahaman individu terkait antara upaya dan kinerja, kinerja dan hubungan serta antara imbalan dan sasaran pribadi. Penelitian ini menggunakan pendapat dari Victor H.Vroom karena teori ini mempunyai makna jika seseorang menginginkan sesuatu dan harapan sehingga berupaya untuk memperoleh sesuatu cukup besar, maka yang bersangkutan akan sangat terdorong untuk meningkatkan kinerja dan memperoleh hal yang diinginkan begitu sebaliknya jika harapan memperoleh yang diinginkan itu tipis maka motivasi untuk berupaya mendapatkan yang diinginkan akan menjadi rendah.

2.1.3 Pemahaman Peraturan Pajak

Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan pajak yang telah ada (Widiyanto, 2014). Jika wajib pajak diberikan pengetahuan tentang pemahaman peraturan perpajakan dengan sosialisasi yang baik, maka wajib pajak akan tahu pentingnya pembayaran pajak bagi keperluan negara dan nantinya akan meningkatkan kemauan membayar pajak. Menurut Lovihan (2014) Pemahaman peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Penelitian ini didukung oleh penelitian Prasanti dan Sulastiningsih, (2014:122) yang menemukan bahwa pengetahuan akan peraturan perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak. Penelitian Lovihan (2014:58) yang menemukan bahwa pengetahuan dan pemahan peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak orang pribadi.

2.1.4 Tarif Pajak

Tarif pajak adalah ketentuan persentase (%) atau jumlah (rupiah) pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak sesuai dengan dasar pajak atau objek pajak (Sudirman dan Amirudin, 2012:9). Pemerintah memiliki

peranan penting dalam menentukan kebijakan penetapan tarif (Soemitro, 2004:129). Tarif pajak juga merupakan dasar yang digunakan untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh rakyat, biasanya tarif pajak itu didasarkan persentase tertentu sesuai dengan dasar pengenaan pajaknya. Peraturan Pemerintah No. 46 tahun 2013, peraturan tersebut menjelaskan bahwa Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan dengan penghasilan tidak termasuk dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi 4,8 Miliar Rupiah dalam satu tahun pajak dikenakan tarif pajak sebesar 1% (satu persen) yang bersifat final.

2.1.5 Sanksi Denda Pajak

Sanksi pajak merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Menurut Mardiasmo (2006:39) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Hal ini didukung oleh penelitian Pertiwi (2013) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan.

Pengertian Sanksi Denda menurut Rahayu (2010:213) adalah sebagai berikut: “Sanksi denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan”. Sedangkan Sanksi Berupa Denda menurut Soemarso (2007:147) adalah sebagai berikut: “Sanksi Denda juga dapat muncul oleh karena tindakan Wajib Pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi Denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu”. Pengertian Sanksi Denda menurut Adrian Sutendi (2011:221) adalah sebagai berikut: “Sanksi denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik. Dalam hal ini, dikenakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akibat pelanggarannya pada umumnya tidak merugikan negara”. Menurut Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang – undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sanksi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut: “1. Terlambat memasukan SPT Masa. 2. Terlambat memasukan SPT Tahunan. 3. Membetulan SPT”.

Berdasarkan UU KUP, sanksi dan hukuman bagi wajib pajak orang pribadi apabila terlambat atau tidak melaporkan Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut :

1. Denda

Di dalam pasal 7 UU KUP dijelaskan, apabila surat pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat

Pemberitahuan sebagaimana dimaksud Undang-Undang, dikenakan sanksi sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) bagi wajib pajak orang pribadi.

2. Bunga

Di dalam pasal 8 UU KUP dijelaskan bahwa dalam hal Wajib Pajak membetulkan surat Pemberitahuan Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang bayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan. Selain itu, pasal 8 UU KUP juga mengatur mengenai wajib pajak yang diperiksa tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan. Dalam kasus tersebut, wajib pajak dikenakan denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar sesuai aturan yang berlaku. Sementara dipasal 9 dijelaskan, apabila pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian sampai dengan tanggal pembayaran. Bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan. Apabila pelaporan SPT tahunan terdapat kekurangan pembayaran pajak yang terutang, maka harus dibayar lunas sebelum SPT disampaikan.

3. Sanksi Pidana

Pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dalam pasal 39 UU KUP dijelaskan, setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dikenakan sanksi pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam tahun). Sedangkan dendanya paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar. Sementara, di Pasal 13A UU KUP mengatur, bila wajib pajak terbukti alpa tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

2.1.6 Sistem Pemungutan Pajak

Ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Indonesia dengan jelas menentukan bahwa sistem perpajakan Indonesia adalah *self assessment*. Hal ini telah diberlakukan sejak reformasi perpajakan di Indonesia tahun 1983. Penetapan *system self assessment* juga dianut dalam Undang- Undang Nomor 18 Tahun 1997 dan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000. Karena karakteristik setiap jenis pajak daerah tidak sama, sistem ini tidak dapat diberlakukan untuk semua jenis pajak daerah. Pemungutan pajak daerah saat ini menggunakan tiga sistem pemungutan pajak, yaitu: 1. dibayar sendiri oleh wajib pajak. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *self assessment*. 2. Ditetapkan oleh kepala daerah. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *official* 3. Dipungut oleh pemungut pajak. Sistem ini merupakan perwujudan dari sistem *with holding*. Secara umum, sistem yang digunakan dalam pemunguan pajak daerah, baik sistem *self assessment* dan *official assessment*, tergantung pada jenis pajak.

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan para Wajib Pajak untuk membayarkan pajaknya dan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Contohnya dengan adanya layanan *Drive Thru* yang disediakan Kantor Samsat dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak yang dimana layanan *Drive Thru* dapat mengefisienkan waktu para Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya dengan layanan tersebut, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sistem dan prosedur perhitungan dan pelaksanaan pemungutan pajak dapat dilakukan atau dilaksanakan oleh

Negara, rakyat, dan lembaga yang bersangkutan. Hal ini berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku di suatu Negara. Ada tiga sistem pemungutan pajak.

1. *Official Assessment System* (Sistem Perhitungan Oleh Negara)

System ini memberikan wewenang kepada Negara (pemungutan pajak) untuk melakukan perhitungan besarnya pajak yang terutang oleh rakyat. Dalam sistem ini rakyat bersifat pasif dan besarnya beban pajak yang harus dibayar oleh rakyat menunggu surat ketetapan pajak yang diterbitkan oleh Negara.

2. *Self Assessment System* (Sistem Perhitungan Pajak Oleh Rakyat)

Dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajak yang terutang atau yang harus dibayar, artinya rakyat dituntut aktif memahami dan mengerti sistem pelaksanaan undang-undang perpajakan. *With holding system* (Sistem Perhitungan Pajak Oleh Lembaga Yang Ditunjuk Oleh Negara). Sistem ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga (lembaga pemungut pajak) untuk menghitung, menetapkan, dan memungut besarnya pajak dari rakyat. Pemerintah menyiapkan undang-undang perpajakannya dan rakyat menunggu hasil perhitungan besarnya pajak yang akan dibayar dari lembaga penghitung pajak.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Karanta et. Al dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut: “Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut: “Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bila mana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan”. Pengertian lain Kualitas Pelayanan menurut Lewis dkk. (2007:47) adalah sebagai berikut: “Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan”. Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48), adalah sebagai berikut:

1. *Reability* (keandalan) Keandalan yang dimaksud disini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) Daya tanggap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Assurance* (jaminan) Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan”.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kemauan membayar pajak. Menurut Nasution (2006:7) Kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak serta telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meningkatkan kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Suryadi, 2006).

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Susilawati dan Budiarta, 2013). Hasil Penelitian

Susilawati dan Budiarta (2013) serta Ilhamsyah dkk, (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian sebelumnya ini menjadi penguat atau sebagai referensi pada penelitian ini, di antaranya yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Liron (2019) berjudul “pengaruh pemahaman perpajakan, Kesadaran wajib pajak, dan tingkat kepercayaan system pemerintahan dan hukum terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat” variabel yang digunakan adalah variabel bebas yang terdiri dari pengetahuan pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan tingkat kepercayaan system pemerintahan dan hukum dan variabel terikatnya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tehnik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ni Wayan Nonik Hartiwi, Nyoman Kusuma, Made Sudiartana (2020) berjudul “Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan Dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Tax Amnesty Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa modernisasi administrasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan pengampunan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Risky Pebrina (2020) dalam penelitian yang berjudul “pengaruh penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak”. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh oleh penelitian ini adalah bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh sanksi pajak dan kualitas layanan. Namun, penerapan e-SPT dan pemahaman peraturan wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
4. Pratiwi dan jati (2020) melakukan penelitian “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Minat Penerapan S-Filling Pada Kepatuhan WPOP”. Tehnik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linierberganda. Hasil penelitian menunjukan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP, dan penerapan e-felling berpengaruh positif pada kepatuhan WPOP.

5. Rianty (2020) dengan judul penelitian “pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak”. Penelitian sebelumnya menggunakan tehnik analisis dengan model regresi linear berganda (multiple linear regression). Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.
6. Nadia Puspita (2020) tentang “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)”. Tehnik yang digunakan yaitu tehnik analisis moderated regression analisis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dari tiga variabel independen maka dapat diketahui bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, variabel kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi dimana kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Variabel preferensi risiko juga berpengaruh

positif terhadap hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak.

7. Putri (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Analisis penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan beberapa variabel independen yang berbeda.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Anik Yuesti, Gede Wimana Pranata, dan Desak Ayu (2022) berjudul “Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi” Alat analisis yang digunakan adalah Moderated Regression Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
9. Yhanu, Wulan, dan Abi suryono (2023) dengan judul “Pengaruh Sanksi Pajak, Penerapan Self Assessment System, Tarif Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Di Daerah

Istimewa Yogyakarta”. Teknik analisis penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, Self Assessment System berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara simultan sanksi pajak, self assessment system, tarif pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

10. Pradnyani dan Made Bela (2023) dengan judul penelitian “Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Insentif Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Pandemic Covid-19 Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan” Penelitian ini menggunakan analisis Moderated Regression Analysis untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, sanksi pajak, dan pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. sedangkan tarif pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang dimoderasi oleh insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Tabanan.