

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak di Indonesia merupakan sektor penerimaan negara terbesar dibandingkan dengan penerimaan lainnya. Pajak bagi negara merupakan penerimaan penting yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan. Saat ini pajak bukan hanya suatu pemberian dari masyarakat, namun pajak mencerminkan peran aktif masyarakat dalam meningkatkan penghasilan negara meskipun terdapat unsur paksaan. Hal tersebut dikarenakan adanya perbedaan kepentingan antara masyarakat dan pemerintah. Masyarakat menginginkan suatu pelayanan umum yang diberikan pemerintah terhadap warganya atas pembayaran pajak yang telah dilakukan, sedangkan di lain sisi pemerintah tidak bisa melayani itu semua jika tidak ada penerimaan bagi negara. Pajak sendiri mempunyai arti iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang sehingga dapat dipaksakan dengan tiada mendapat balas jasa secara langsung (Waluyo, 2010:3). Oleh sebab itu, pajak merupakan suatu beban yang telah dianggap mengikat oleh masyarakat. Untuk dapat mencapai target pendapatan dibidang perpajakan, pemerintah mengeluarkan berbagai macam kebijakan guna meningkatkan pendapatan negara, peningkatan perpajakan sangat membutuhkan kepatuhan wajib pajak untuk meningkatkan dan memenuhi semua kewajiban perpajakan yang telah diatur dan dapat meningkatkan pendapatan bagi negara.

Namun demikian dimasa pandemi Covid-19 ini penerimaan pajakpun mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar minus 12%. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan.

Untuk menghindari perekonomian yang semakin terpuruk pemerintah mengeluarkan beberapa kebijakan dan paket stimulus di sektor perpajakan antara lain pemberian insentif bagi para pekerja di sektor yang terdampak langsung oleh pandemi melalui fasilitas pajak DTP PPh 21, penurunan tarif PPh Badan dari sebelumnya 25% menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, perpanjangan waktu administrasi perpajakan, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan pemberian angsuran PPh pasal 25 sebesar 50% dari angsuran yang harusnya terutang, pembebasan PPh 22 Impor hingga desember 2021, pembebasan pajak impor alat kesehatan dan vaksin. Kementerian Keuangan mencatat, penerimaan pajak pada semester I-2021 sudah mengalami perbaikan dan tumbuh positif dibandingkan dengan tahun lalu. Hingga akhir Juni penerimaan pajak sudah terkumpul Rp 557,8 triliun atau tumbuh 4,9% .

Hal ini diharapkan dapat terus membantu menstabilkan kembali aktivitas perekonomian selama masa pandemi berlangsung dan mengurangi beban masyarakat selama pandemi.

Persepsi adalah proses seorang individu memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan masukan-masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran

yang bermakna tentang dunia (Kolter, 2017). Persepsi wajib pajak dalam menilai system perpajakan yang berlaku, akan mempengaruhi perilaku wajib pajak untuk bersikap patuh sesuai aturan. Dikarenakan adanya perubahan peraturan pajak selama pandemic covid-19 berlangsung, wajib pajak yang salah salah menafsirkan ataupun tidak memahami peraturan perpajakan serta tujuan pajak akan menjadikan wajib pajak tersebut masuk dalam kelompok wajib pajak yang tidak patuh. Persepsi yang baik dan benar mengenai pajak akan memperkecil adanya *tax evasion* (penggelapan pajak). Hasil penelitian penelitian Gayatri (2017), Kristiana (2019), Ulynnha (2018) dan Ginanjar (2016) menyatakan bahwa persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam undang-undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak (Rahayu, 2017). Pemberian insentif dan kelonggaran lainnya selama masa pandemi memberikan kemudahan bagi wajib pajak, namun tidak berarti wajib pajak dapat melakukan pelanggaran dan terhindar dari sanksi pajak. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberikan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penyimpangan yang dilakukan wajib pajak diakibatkan oleh kurangnya pemahaman mengenai perpajakan, persepsi wajib pajak yang salah terhadap perpajakan dan menganggap sanksi pajak bukanlah hal yang perlu ditakutkan. Itulah sebabnya

penting bagi wajib pajak memahami perpajakan dan sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Hasil penelitian Stiawan (2015), Amran (2018), Paramesti (2018), Usran (2021) dan Ananda (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif, sedangkan penelitian yang dilakukan Ermawati (2018) dan Afifi (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan Fiskus merupakan pelayanan Direktorat Jendral Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Fiskus atau pegawai pajak akan memberikan layanan yang optimal untuk mengambil simpati masyarakat. Apabila masyarakat belum memahami perpajakan dengan baik, maka aparat yang berperan dalam mengolah perpajakan harus memiliki pengetahuan yang lebih baik dan mampu memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai kondisi perpajakan pada saat ini. Dengan demikian masyarakat akan merasa nyaman, tidak merasa dipersulit dan tidak berbelit-belit sehingga tidak akan menimbulkan keluhan atau komplain dari wajib yang dapat menyebabkan wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya (Pranadata, 2014). Meningkatnya kepuasan wajib pajak sangat diharapkan negara sebagai timbal balik dari pelayanan fiskus yang optimal. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan dari pegawai pajak juga diharapkan dapat menambah tingkat penerimaan pajak negara. Hasil Penelitian yang dilakukan Kristiana (2019), Lianty (2017), Astuti (2016) dan Erawati (2018) menyatakan bahwa pelayanan fiskus

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan hasil penelitian Ulynnha (2018), Khoirina (2019), Paramesti(2018) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemerintah mengadakan suatu reformasi di bidang perpajakan (tax reform) yang mencakup usaha penyempurnaan sistem dan mekanisme perpajakan dari yang sebelumnya sudah ada termasuk didalamnya diterapkan sistem pembayaran dan pelaporan pajak yang memberikan wewenang sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai ketentuan perundang-undangan perpajakan yang ada, yang dikenal dengan *self assessment system* (Misman, 2016). Ditjen Pajak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri, sehingga kebenaran pembayaran pajak tergantung pada kesadaran wajib pajak itu sendiri untuk melakukan kewajiban perpajakannya atas penghasilan yang diperoleh secara sukarela dan sejujur-jujurnya. Wajib pajak juga harus siap bertanggung jawab ketika dilakukan pengujian kepatuhan atas pelaporan yang dilakukan dengan pemeriksaan. Penelitian yang dilakukan Tilaar (2017), Daryono (2017) menunjukkan bahwa *self assessment system* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan Astuti (2016) *self assessment system* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan kewajiban pemerintah sebagai Langkah awal pengenalan pajak kepada masyarakat. Wajib Pajak membutuhkan Sosialisasi Perpajakan agar memahami tatacara perpajakan yang berlaku. Wajib

Pajak yang berpendidikan rendah, sebagian besar mereka membayar semampunya saja namun bila tidak mampu, mereka tidak membayar bertahun-tahun di tambah lagi tidak ada reaksi dari kantor pajak yang cenderung mendiamkan. Padahal dengan sosialisasi perpajakan yang baik akan memunculkan pemahaman yang benar mengenai prosedur dan tata cara perpajakan. Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh dirjen pajak adalah pada komunikasi dua arah baik dari segi petugas pajak (fiskus) maupun wajib pajak saat berada pada KPP dengan harapan mampu memberi penjelasan yang lebih baik pada wajib pajak yang ingin mengetahui berbagai hal tentang pajak. Sosialisasi ini dapat juga dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Widnyani dan Suardana 2016). Hasil penelitian yang dilakukan Halimatusyadiah (2018) menyatakan bahwa sosialisasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian menurut Lianty(2017), Astuti (2016) ,Putri (2018), Tyas (2019) sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

KPP Pratama Denpasar Timur adalah salah satu kantor administrasi pajak. Wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Denpasar Timur akan menjadi fokus dalam penelitian ini. Sebagai informasi awal, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Denpasar Timur bisa dilihat melalui tingkat pencapaian pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahun 2018-2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Menyampaikan SPT	Kepatuhan
1	2018	104.831	67.812	64,70%
2	2019	109.778	72.748	66,26%
3	2020	126.692	75.621	59,68%

Sumber : KPP Denpasar Timur, 2021

Berdasarkan Table 1.1 menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur pada tahun 2018 adalah sebesar 64,70%, kemudian di tahun 2019 meningkat menjadi 66,26% dan pada tahun 2020 menurun lagi menjadi 59,68%. Hal ini menunjukkan adanya indikasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.

Berdasarkan fenomena yang terjadi peneliti ingin melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak terkait dengan persepsi pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, *self assessment*, dan sosialisasi perpajakan. Adapun judul penelitian yang dibuat adalah “Pengaruh Persepsi Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, *Self Assessment*, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Denpasar Timur”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur?
2. Apakah sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur?
3. Apakah pelayanan fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur?
4. Apakah *self assessment* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur?
5. Apakah sosialisasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.
2. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

4. Untuk mengetahui pengaruh *self assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.
5. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman mengenai pengaruh persepsi wajib pajak, sanksi pajak, pelayanan fiskus, *self assessment*, dan sosialisasi perpajakan dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian yang sejenis.

2. Kegunaan Empiris

Bagi kantor pelayanan pajak pratama Denpasar timur, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 (Jogiyanto, 2009). Ajzen (1998) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di *theory of reasoned action* (TRA) Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian, digunakan untuk mengontrol perilaku individual mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan dan dibatasi oleh kekurangan serta keterbatasan dari sumber-sumber data yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Teori perilaku rencana (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA yang mengabaikan akibat akibat dari variabel eksternal seperti gender, usia, dan keyakinan terhadap pemenuhan kehendak perilaku Munculnya niat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2) *Normative Beliefs*

Normative beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs*

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 dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti faktor personal berupa sikap umum, kepribadian, nilai hidup, emosi, kecerasan, faktor sosial berupa usia, jenis kelamin, etnis, pendidikan, penghasilan, dan agama, faktor informasi seperti pengalaman, pengetahuan, dan ekspos media. Ketiga komponen ini pula akan mempengaruhi intensi atau kehendak individu dalam berperilaku nantinya. Fishben dan Ajzen (1975) mendefinisikan intensi sebagai suatu kebulatan tekad untuk melakukan aktivitas tertentu atau menghasilkan suatu keadaan tertentu dimasa depan, oleh karena itu menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Ajzen dalam Jogyanto).

Theory of planned 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, pada tahapan ini persepsi dan *self assessment* wajib pajak akan sangat mempengaruhi keyakinan individu mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga wajib pajak 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 dan sosialisai perpajakan, yaitu

ketika melakukan sesuatu wajib pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normative dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta sosialisasi pajak yang memberikan motivasi serta informasi 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 kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Setelah tiga faktor tersebut, maka akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior intention* (niat) merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. 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 instrinsik 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. Salah satu cara yang dilakukan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-system*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Faktor yang mempengaruhi perilaku manusia yaitu:

1. Keturunan

Keturunan diartikan sebagai pembawaan yang merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa. Pengaruh faktor keturunan bagi perilaku diperlukan pengembangan padamasanya.

2. Lingkungan

Lingkungan dalam pengertian psikologi adalah segala apa yang berpengaruh pada diri individu dalam berperilaku. Lingkungan sebagai faktor yang berpengaruh bagi pengembangan sifat dan perilaku individu mulai mengalami dan mengecap alam dan sekitarnya.

Manusia tidak bisa melepaskan diri secara mutlak dari pengaruh lingkungan, oleh karena itu lingkungan selalu tersedia di sekitar kita. Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Menurut Tyler Saleh (2004) terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yang

disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku.

2.1.3 Pengertian Pajak

Menurut undang-undang nomor 25 tahun 2007 dan undang-undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak merupakan kontribusi atau iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Mardiasmo (2016), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib kepada kas negara dari rakyat

yang bersifat memaksa yang digunakan untuk keperluan negara dimana untuk kesejahteraan rakyat meskipun tidak langsung dirasakan oleh rakyat.

2.1.4 Kepatuhan wajib pajak

Dalam kamus umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

“Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.” Menurut Safitri (2016), kepatuhan perpajakan adalah sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Muliari dalam Astana & Merkusiwati (2017) kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Secara umum kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Maka dapat disimpulkan bahwa bentuk kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material yang keduanya menuntut bahwa wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku.

Kepatuhan pajak menjadi pokok terpenting, karena apabila wajib pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Dampak dari tindakan-tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang hal paling penting adalah anda juga harus mengetahui dan memahami apa saja indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak.

2.1.5 Persepsi wajib pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), persepsi memiliki dua definisi yaitu tanggapan langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Persepsi yang baik atas efektifitas

Persepsi perpajakan merupakan proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan suatu situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang positif atau negative mengenai seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) sistem perpajakan telah tercapai (Herdjiono & Sulo, 2015).

Dengan persepsi wajib pajak yang baik terhadap kewajiban perpajakannya maka dengan sendirinya wajib pajak akan patuh, namun jika persepsi wajib pajak buruk terhadap kewajiban perpajakannya maka kemungkinan besar wajib pajak tidak akan patuh. “Perilaku seseorang akan sangat dapat diandalkan oleh persepsi orang tersebut”, (Gibson dalam Mangumban, (2015: 13). Pemerintah berupaya membenahi sarana dan prasarana perpajakan untuk dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi. Pemerintah sangat berkepentingan untuk menampilkan citra yang baik dan bersahabat terhadap wajib pajak sehingga mereka dapat patuh melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

2.1.6 Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017). Definisi Sanksi Perpajakan menurut Mardiasmo (2016:62) adalah sebagai berikut “Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan” Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan hukuman yang diterima wajib pajak ketika wajib pajak tidak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya, dimana sanksi pajak tersebut harus dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga tidak akan mengulangi kembali. Adapun berdasarkan UU KUP, sanksi dan hukuman jika wajib pajak orang pribadi terlambat atau tidak lapor SPT sebagai berikut:

1. Denda

Di dalam pasal 7 UU KUP dijelaskan, wajib pajak orang pribadi akan dikenai sanksi sebesar Rp 100.000 bila tidak lapor SPTnya.

2. Bunga

Sanksi berupa bunga diberikan bila SPT tahunan telah dilaporkan, namun wajib pajak dengan kemauan sendiri membetulkan dan menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Hal tersebut tertuang dalam pasal 8 UU KUP. Dengan demikian, maka wajib pajak akan dikenai sanksi berupa pembayaran bunga sebesar 2% per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar. Bunga tersebut dihitung sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

3. Pidana

Di dalam pasal 39 UU KUP dijelaskan, setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT dengan keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dikenakan sanksi pidana. Sanksinya yakni pidana penjara paling singkat enam bulan dan paling lama enam tahun.

Meski demikian, di dalam Pasal 18 PMK 243/PMK.03/2014 dijelaskan, terdapat beberapa golongan wajib pajak yang mendapat pengecualian untuk laporan SPT. Pengecualian untuk lapor SPT tersebut berlaku untuk wajib pajak yang memenuhi kriteria berikut:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang dalam satu tahun pajak menerima atau memperoleh penghasilan netto tidak melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 7 Undang-Undang PPh
2. Wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan kegiatan usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas.

2.1.7 Pelayanan Fiskus

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan adalah menyediakan suatu kebutuhan atau memberikan segala yang dibutuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari & Fidiana, 2017).

Selain faktor internal dari wajib pajak, faktor eksternal yaitu kualitas pelayanan dari aparat pajak atau fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri (Santika, 2015). Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan (Ningsih, 2015). Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses

perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak, pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan, semakin baik pelayanan fiskus maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan.

2.1.8 Self assessment

Self Assessment terdiri dari dua kata bahasa Inggris yaitu *self* yang artinya sendiri, dan *to asses* yang artinya menilai, menghitung, menaksir. Dengan demikian maka pengertian *self assessment* adalah menghitung atau menilai sendiri. Menurut Mardiasmo (2016:7) pengertian *self assessment system* adalah “suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang” Chairil Anwar Pohan (2017:66) mendefinisikan *self assesment* sebagai berikut: “*Self Assesment* adalah suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hak perpajakannya.” *Self Assessment* merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar, Waluyo (2017: 17)

2.1.9 Sosialisasi perpajakan

Menurut Sudrajat (2015:194) sosialisasi perpajakan berarti suatu upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi mengenai perpajakan yang bertujuan agar seseorang ataupun kelompok paham tentang perpajakan sehingga

kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Menurut putri (2015), kegiatan sosialisasi perpajakan memiliki andil besar dalam mensukseskan sosialisasi wajib pajak keseluruhan wajib pajak. dalam surat edaran dirjen.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan sedikit atau tidak melakukan interaksi dengan peserta, bisa dengan media elektronik maupun media cetak.



2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji pengaruh persepsi wajib pajak, sanksi perpajakan, layanan fiskus, *Self Assessment* terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Kristiana (2019), meneliti tentang “Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan membayar pajak wajib pajak UKN” Variabel bebas yang digunakan adalah pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi system perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus. Variabel terkait yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi system perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh persepsi system perpajakan, pelayanan fiskus, dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan dan lokasi penelitian.

2. Ulynnha (2018) meneliti tentang analisis “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dan Memenuhi Kewajibannya Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta” Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan persepsi wajib pajak . Variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran

wajib pajak dan persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan lokasi penelitian.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, persepsi wajib pajak, dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel kesadaran wajib pajak dan lokasi penelitian.

3. Sari (2017) meneliti tentang “Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus. Variable terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh pelayanan fiskus dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan dan lokasi penelitian.

4. Gayatri (2017) meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Wajib Pajak. Variabel Bebas Yang Digunakan Adalah Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Peraturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas System Perpajakan”. Variabel terikat yang digunakan adalah kemauan membayar pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pengaruh pengetahuan pemahaman peraturan pajak, pelayanan fiskus, persepsi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh pelayanan fiskus, persepsi wajib pajak, dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel pengetahuan pemahaman peraturan pajak dan lokasi penelitian.

5. Erawati (2018) meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak. Sedangkan kualitas pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel pengetahuan pemahaman peraturan pajak dan lokasi penelitian.

6. Rostan (2019) meneliti tentang “Pengaruh Prilaku Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makasar”. Alat analisis yang digunakan yaitu alat analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prilaku wajib pajak, sanksi pajak dan *Self Self Assessment Syestem* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variabel sanksi pajak dan *Self Assessment System*. Sedangkan perbedaan penelitian pada variabel pengaruh perilaku wajib pajak dan lokasi penelitian.

7. Mulyanto (2020) meneliti tentang “Pengaruh *Self Assessment System*, Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Pekalongan”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan *Self Assessment System*, Sosialisasi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan perpajakan.

Persamaan penelitian pada variabel *Self Assessment System*, Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak. Perbedaan penelitian pada Variabel Pengetahuan Perpajakan dan lokasi penelitian.

8. Halimatusyadiah (2018) meneliti tentang “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Bengkulu”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pajak orang pribadi di Bengkulu.

Persamaan penelitian pada variabel pengaruh sosialisasi perpajakan pelayanan fiskus, dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel kesadaran perpajakan dan lokasi penelitian.

9. Ananda (2019) meneliti tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Batu”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan penelitian pada variable Sosialisasi Perpajakan, alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan, lokasi penelitian.

10. Ginanjar (2016) meneliti tentang “Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Persepsi Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Serang”. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengaruh pengetahuan pajak, persepsi wajib pajak Sosialisasi Perpajakan. Variable terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh pengetahuan pajak, persepsi wajib pajak sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Serang.

Persamaan penelitian pada variabel persepsi wajib pajak, alat analisis yang digunakan. Perbedaan pada variabel pengetahuan pajak dan lokasi penelitian.

11. Sukiyaningsih (2020) meneliti tentang “Pengaruh Penerapan *E-System* Dan Pelaksanaan *Self Assessment System* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Universitas Serang Raya”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan

pengaruh penerapan *E-System* dan pelaksanaan *Self Assessment System* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variable *Self Assessment System* dan alat analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variable penerapan *E-System* dan lokasi Penelitian.

12. Lianty (2017) melakukan penelitian tentang “Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Bandung Bojonagara”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif, sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Persamaan penelitian pada variable pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variable pengetahuan perpajakan dan lokasi penelitian.

13. Amran (2018) menguji tentang “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Makasar Utara”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian yang didapatkan dari variabel sanksi perpajakan, tingkat pendapatan dan kesadaran wajib pajak yaitu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variable sanksi perpajakan dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variable tingkat pendapatan, kesadaran wajib pajak dan lokasi penelitian.

14. Pramesti (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak dan Penerapan *E-Billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Boyolali”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak dan penerapan *e-billing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variable kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variabel tingkat pemahaman wajib pajak, lingkungan perpajaka, penerapan *e-billing* dan lokasi penelitian.

15. Usran (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Takalar”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian pada variable sanksi perpajakan dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada variable tingkat pemahaman perpajakan dan lokasi penelitian.

16. Astuti (2016) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan *Self Assessment System* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos Kota Malang”. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak atas rumah kos, sedangkan *Self Assessment System* tidak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak atas rumah kos.

Persamaan penelitian pada variable sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, *self assessment system* dan alat analisis yang digunakan. Perbedaan penelitian pada lokasi penelitian.