

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak dipandang bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. 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. Penerimaan pajak merupakan sumber utama pembiayaan dan pembangunan nasional yang dipungut berdasarkan norma-norma hukum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dilihat dari penerimaan negara, kondisi keuangan negara tidak lagi semata-mata dari penerimaan negara berupa minyak dan gas bumi, tetapi lebih berupaya untuk menjadikan pajak sebagai primadona penerimaan negara, dan struktur penerimaan negara sudah bergeser dalam beberapa dasawarsa terakhir ini. Setiap negara membutuhkan pembiayaan yang besar guna meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan penerimaan negara setiap tahunnya (Samadiartha dan Darma, 2017).

Di masa pandemi covid-19 yang saat ini sedang melanda Indonesia bahkan dunia mengakibatkan aktivitas ekonomi mengalami gangguan yang menyebabkan industri tidak berjalan lancar, penerimaan pajak pun mengalami penurunan pada tahun 2020 sebesar minus 12%. 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.

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk ditingkatkan karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan pengindaran, pengelakan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut dapat mengurangi pendapatan pajak Negara. Peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak berdasarkan ketentuan perpajakan sangan diharapkan.

Berikut ini jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif, SPT yang masuk dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar Tahun 2018-2020**

Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
2018	168.289	83.744	68.364	81,63%
2019	181.688	97.086	66.489	68,48%
2020	285.843	103.787	63.203	60,89%

**Sumber : KPP Pratama Gianyar (2021)**

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi terdaftar dari tahun 2018-2020 terjadi peningkatan, sementara tingkat kepatuhan mengalami penurunan. Hingga tahun 2020 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar mencatat terdapat sebanyak 285.843 Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar, namun hanya sebanyak 63.203 Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar tergolong masih rendah yaitu 60,89%.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib (Jatmiko, 2006). Meskipun dalam prakteknya masyarakat sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi

kewajiban perpajakan dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib Pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016) dan Aprilliyana (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Asari dan Erawati (2018) menyimpulkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonosari.

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan atau undang-undang yang merupakan rambu-rambu bagi seseorang dalam melakukan sesuatu. Masyarakat dapat meloloskan diri dari kewajibannya untuk membayar pajak dan juga melakukan tindakan melawan pajak meskipun mereka sudah mengetahui dan memahami peraturan perajakan (Syahril, 2013). Dalam menyikapi hal ini maka Direktorat Jendral Pajak (DJP) memberikan beberapa sanksi bagi wajib pajak yang menghindar dari kewajiban membayar pajak yang menghindar dari kewajiban membayar pajak. Sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu, sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. Kusuma, (2016) sampai dengan tahun 2017 ini, sanksi yang ditetapkan berupa bunga sebesar 2% perbulan, sanksi denda administrasi mulai dari Surat Tagihan Pajak (STP) ditambah

Rp50.000,00 sampai dengan Rp100.000,00 serta Surat Setoran Pajak (SSP) ditambah 200% dan sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%. Untuk sanksi pidana, berupa denda pidana kurungan, serta pidana penjara. Walaupun telah ada sanksi jelas, masih banyak wajib pajak yang enggan untuk membayar pajak, bahkan berupaya menghindari dari kewajiban membayar pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah, dkk (2016), Asari dan Erawati (2018) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aprilliyana (2017) menyimpulkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Surakarta.

Kualitas pelayanan terhadap wajib pajak juga sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, hal ini didukung oleh penelitian Supadmi (2010), disebut bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, kualitas perpajakan harus ditingkatkan oleh aparat perpajakan. Pelayanan fiskus termasuk pelayanan sosial yang diberikan instansi pemerintah (Direktorat Jendral Pajak) yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam melaksanakan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba atau profit. Selama ini banyak ditemukan wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak merasa menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang lambat, tidak ramah, berbelit-belit, menunggu terlalu lama, kantor dan layanan kurang nyaman sehingga menimbulkan keluhan, komplain,

dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani (2017), dan Sulistyorini (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Ulynnha (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Menurut Wenzel (2005), moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang-undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhy (2017) dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar adalah salah satu unit organisasi di jajaran Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Bali yang berkedudukan di Denpasar.

KPP Pratama Gianyar mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak dibidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan. KPP Pratama Gianyar juga memiliki misi mengimpun penerimaan pajak Negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang mampu mewujudkan kemandirian pembiayaan APBN melalui sistem administrasi perpajakan yang efektif dan efisien, dengan demikian kantor pelayanan pajak mempunyai peranan yang penting dalam melaksanakan administrasi perpajakan nasional.

Fenomena penurunan tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan dan membayar pajak dari tahun 2018-2020 yang menjadi alasan peneliti untuk mengangkat permasalahan dengan melakukan penelitian mengenai bagaimana **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar?

- 4) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sikap wajib pajak pada kepatuhan peraturan perpajakan.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi .
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis
  - a) Untuk kalangan akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan lebih lanjut, bagaimana dapat menciptakan profesi akuntan yang memiliki integritas yang tinggi dalam menjalankan tugasnya secara professional, memberikan masukan kepada jurusan dan akuntan publik dalam menetapkan kebijaksanaan di waktu yang akan datang berkaitan dengan efektifitas metode pembelajaran yang selama ini digunakan dalam kelas, dan



menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama ilmu ekonomi akuntansi dan akuntansi keperilakuan.

- b) Untuk rekan-rekan Mahasiswa akuntansi hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi dalam mengadakan penelitian lebih lanjut.

## 2) Manfaat Praktis

Sebagai bahan wacana ataupun bahan referensi dalam karya tulis ilmiah mengenai topik atau metode-metode penelitian, serta sebagai implementasi ilmu yang diperoleh penulis dari bangku kuliah.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behavior*

Menurut Mustika (2008), menjelaskan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor yaitu :

1) *Behavioral Beliefs* (Keyakinan Perilaku)

*Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan dari seseorang individu tentang konsekuensi dari perilaku tertentu. Konsep ini didasarkan pada kemungkinan subjektif bahwa perilaku akan menghasilkan suatu hasil.

2) *Normative Beliefs* (Keyakinan Normatif)

*Normative Beliefs* yaitu faktor lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap individu dan dapat mempengaruhi keputusannya. Atau keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Beliefs* (Kepercayaan Kontrol)

*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*).

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Penelitian sebelumnya yang menggunakan teori tersebut adalah penelitian Mustikasari (2008). Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*). Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan seperti pelayanan fiskus (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana 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.

Sanksi perpajakan terkait *control beliefs*. Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi perpajakan mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

*Behavioral beliefs, normative beliefs, dan control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Menurut Mustika (2008), tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki

maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku. Kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh pajak. Setelah wajib pajak memiliki etika dan kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh kualitas dan sanksi perpajakan, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

### 2.1.2 Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:1; Wibawa dan Darma, 2017).

Terdapat dua fungsi pajak yang dikemukakan (Mardiasmo, 2016: 1) sebagai berikut :

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*), pajak sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran.
- 2) Fungsi Mengatur (*Regular*), pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Menurut pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai

hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 lebih memfokuskan kepada penghasilan atas Peredaran bruto yang tidak melebihi dari Rp 4,8 Milyar dalam setahun dengan tarif yaitu 1 % (satu persen) dari jumlah peredaran bruto setiap bulan dari setiap tempat usaha. Frista, dkk (2017) menyatakan bahwa memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung sistem *self-assesment*. Ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu Kepatuhan formal, yaitu Wajib Pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara formal dengan ketentuan yang ada di dalam UU perpajakan seperti Wajib Pajak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang sudah memiliki penghasilan, dan Kepatuhan material, dimana Wajib Pajak secara substantif (isi) sudah memenuhi ketentuan yang ada dalam undang-undang perpajakan seperti Wajib Pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan *Control Beliefs* (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).

### **2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut Wardani dan Rumiyatun (2017:17) kesadaran wajib pajak adalah tindakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus ikhlas.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak terdiri dari 2 jenis yaitu :

1) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Yang dimaksud wajib pajak

orang pribadi disini sudah jelas hanya seorang semata (pribadi). Misalnya dokter, Pengacara, Usahawan, PNS, TNI, POLRI, dan lain sebagainya sesuai peraturan prundang-perundangan perpajakan yang berlaku.

2) Wajib Pajak Badan (WP Badan) Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk hukum lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap (Pasal 1 angka 3 UU KUP).

Kewajiban Sebagai Wajib Pajak didalam melaksanakan perpajakan sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 :

1) Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah

kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.

- 2) Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak (PKP).
- 3) Mengisi surat pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktur Jendral Pajak.
- 4) Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 5) Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 6) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- 7) Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan

pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

- 8) a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
- b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
- c) Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

#### 2.1.4 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 hukuman yang diterima wajib pajak ketika wajib pajak tidak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya, dimana sanksi perpajakan tersebut harus dapat



memberikan efek jera bagi wajib pajak sehingga tidak akan mengulangi nya kembali.

### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2016:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun.

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, mengurus dan menyiapkan segala yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Sari dan Fidiana, 2017).

### **2.1.6 Kewajiban Moral**

Dalam bidang perpajakan aspek moral merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena membayar pajak tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri. Hal ini disebabkan membayar pajak adalah suatu aktivitas atau perbuatan yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan nilai rasa yang sesuai di masyarakat.

Wanzel dalam penelitiannya mengatakan moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya itu sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Wajib pajak

akan berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya (Wanzel dalam Dicka, 2016:19).

Oktavianti, dkk (2017:34) mendeskripsikan kewajiban moral sebagai berikut. *“Tax morality is an emerging motivation in individuals to pay taxes. This motivation may arise from a moral obligation or a belief to contribute to the state by paying taxes, or an individual’s willingness to pay taxes that can be expressed as tax compliance.”* Artinya moralitas pajak adalah motivasi yang muncul pada individu untuk membayar pajak. Motivasi ini timbul dari kewajiban moral atau keyakinan wajib pajak untuk berkontribusi pada negara atau kesediaan individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tersebut dapat dinyatakan sebagai kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki seseorang namun kemungkinan tidak dimiliki orang lain seperti etika, prinsip hidup dan perasaan bersalah dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kepatuhan wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang berusaha untuk mematuhi segala peraturan perpajakan dengan tanpa dipaksa (Subekti, 2016). Sedangkan, menurut Sufiah (2017) kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib

pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu wajib membayar pajak tepat waktu dan wajib melaporkan pajak tepat waktu.

Wajib pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (pajak, 2015). Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu :

- 1) Kepatuhan Formal Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan Material Kepatuhan material adalah keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni semua isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Dewi (2016) melakukan penelitian terkait dengan Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian pengetahuan perpajakan berpengaruh, sedangkan kewajiban moral dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng.

- 2) Mintje (2016) melakukan penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Alat analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil dari penelitian pengetahuan dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.
- 3) Ilhamsyah, dkk (2016) melakukan penelitian terkait dengan pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi Samsat Kota Malang). Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.
- 4) Adhy (2017) melakukan penelitian terkait dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung.
- 5) Aprilliyana (2017) melakukan penelitian terkait dengan “Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi pada WPOP Samsat Kota Surakarta”. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa kesadaran berpengaruh, tarif pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Surakarta.

- 6) Oktaviani (2017) melakukan penelitian terkait dengan kepatuhan pajak pribadi di KPP Jakarta Penjaringan. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Jakarta Penjaringan.
- 7) Ulynnuha, dkk (2018) melakukan penelitian terkait dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan memenuhi kewajibannya pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. 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 perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 8) Asari dan Erawati (2018) melakukan penelitian terkait dengan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonosari.

- 9) Sulistyorini (2019) melakukan penelitian terkait dengan kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan. Alat analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Cikarang Selatan.
- 10) Kusuma (2019) melakukan penelitian terkait “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat”. Metode analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat.