

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan. Dalam pelaksanaan penerapan pajak di masyarakat terdapat beberapa kasus kecurangan pajak yang dilakukan oleh aparatur negara bagian perpajakan ataupun oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Rachman, 2010). Awal tahun 1984 sistem perpajakan Indonesia mengalami reformasi yang sering disebut dengan *tax reform*, yaitu perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Perbedaan antara dua system ini, yakni dalam *official assessment system* tanggung jawab pemungutan terletak sepenuhnya pada pemerintah, sedangkan dalam *self assessment system* wajib pajak diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, memperhitungkan, membayar/menyetor, dan melaporkan besarnya pajak yang terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Konsekuensi dari perubahan ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Pemungutan pajak memang bukan suatu hal yang mudah, selain peran serta aktif pegawai pajak, kesadaran masyarakat

juga dituntut untuk membayar pajak. Pada umumnya masyarakat (Wajib Pajak) cenderung untuk menghindari diri dari pembayaran pajak. Kecenderungan ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya sosialisasi dan pengetahuan masyarakat terhadap peraturan perpajakan.

Kondisi yang berada dilapangan, kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha. Kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku , serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap masa atau tahunannya. Beberapa Wajib Pajak mempunyai kepatuhan yang kurang dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik secara benar, lengkap, dan jelas, baik laporan bulanan atau masa maupun tahunan. Yang memprihatinkan adalah Wajib Pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh Wajib Pajak terdaftar.

Untuk mencapai target penerimaan pajak, Direktorat Jendral Pajak mengambil langkah – langkah dalam rangka reformasi perpajakan yang berkelanjutan meliputi beberapa bidang, antara lain dalam sistem pelayanan dan administrasi, pengawasan wajib pajak, pengawasan internal, sumber daya manusia, sistem informasi dari teknologi dan lainnya. Pada satu sisi, RUU perpajakan dimaksudkan untuk mendukung ekstensifikasi perpajakan

untuk dapat memenuhi target penerimaan pajak. Disisi lain, terdapat masalah keadilan yaitu tuntutan kesetaraan antara wajib pajak dan petugas pajak serta persoalan pengampunan pajak (tax amnesty).

Disisi lain, pemerintah sudah memberikan fasilitas dengan tujuan meningkatkan kepatuhan perpajakan dengan cara pemberian Tax Amnesty atau pengampunan pajak. Kebijakan pengampunan pajak telah dilakukan beberapa kali oleh pemerintah, antara lain :

1. Pada tahun 1964

Tax amnesty atau pengampunan pajak pada tahun 1964 di berlakukan Penetapan Presiden Nomor 5 Tahun 1964.

2. Pada tahun 1984

Tax amnesty atau pengampunan pajak pada tahun 1984 diberlakukan berdasarkan keputusan presiden nomor 26 tahun 1984.

3. Pada tahun 2008

Tax amnesty atau pengampunan pajak pada tahun 1984 diberlakukan berdasarkan pasal 37 A Undang – Undang KUP.

4. Pada tahun 2015

Tax amnesty atau pengampunan pajak pada tahun 1984 diberlakukan berdasarkan pasal 37 A Undang – Undang KUP.

Untuk mengejar penerimaan pajak, perlu didukung situasi sosial ekonomi politik yang stabil, sehingga masyarakat juga bisa dengan sukarela membayar pajaknya. Pemerintah tentu diharapkan dapat mempertimbangkan kembali kebijakan perpajakan yang bisa menarik minat masyarakat menjadi wajib pajak seperti sunset policy. Demikian juga, salah

satu kebijakan yang perlu dipertimbangkan adalah diberikannya tax amnesty atau pengampunan pajak. Tax amnesty adalah peluang dalam periode tertentu bagi wajib pajak untuk membetulkan laporan pajaknya dan membayar jumlah tertentu demi mendapatkan pengampunan berkaitan dengan kewajiban pajaknya (termasuk bunga dan sanksi administrasi) di masa lalu atau masa tersebut dengan jaminan bebas dari tuntutan pidana.

Kepatuhan wajib pajak dalam menghitung besarnya pajak yang harus dibayar, mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, melaporkan serta menyetorkan kewajiban pajak dengan tepat waktu dianggap masih rendah. Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT. Pada tiga tahun terakhir persentase tingkat kepatuhan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur semakin menurun seperti yang tersaji pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Periode 2016-2018

No	Tahun	WP Terdaftar	WP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1	2016	6.206	5.909	2.248	38,04%
2	2017	6.856	6.553	2.341	35,72%
3	2018	7.569	7.263	2.268	31,23%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, 2019

Persentase tingkat kepatuhan pelaporan SPT oleh Wajib Pajak diperoleh dengan membagi jumlah SPT yang masuk dengan jumlah Wajib Pajak efektif yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Terlihat pada tabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak dari tahun ke tahun mengalami penurunan yang sangat signifikan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 79/PMK.01/2015 tersedianya *Account Representative* (AR) dijadikan sebagai perantara Direktorat Jendral Pajak dengan tugas memberikan bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis dan pengawasan pada setiap Wajib Pajak. *Account Representative* (AR) adalah pegawai yang diangkat dan ditetapkan sebagai *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Menurut penelitian Paramartha, Rasmini (2015), Dewi (2014), Indriyani (2014), Wilda (2015) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan menurut Winerungan (2013) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Sosialisasi perpajakan dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan Wajib Pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan. Sosialisasi ini dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi (Sulistianingrum, 2009:3). Menurut Penelitian Ananda (2015) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib

Pajak sedangkan Winerungan (2013) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Calorina, 2009). Menurut penelitian Adi (2018), Nurulita (2017), Prasasti (2016) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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 (Mardiasmo, 2006:39). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Menurut penelitian Adi (2018), Nurulita (2017), Prasasti (2016), Indriyani (2014) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Winerungan (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Menurut penelitian Arum dan Zulaikha (2012), Asri (2009), Samira (2015) menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian isu dan fenomena serta perbandingan hasil penelitian sebelumnya maka dalam penelitian peneliti meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan *account representative*, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Denpasar Timur.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan dalam pertanyaan sebagai berikut :

- 1) Apakah kualitas pelayanan *account representative* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur ?
- 2) Apakah sosialisasi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur?

- 4) Apakah sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah kesadaran wajib pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan *account representative* terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Denpasar Timur

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teroritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kualitas pelayanan *account representative*, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak serta kepatuhan wajib pajak badan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini akan menjadikan pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di universitas sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2) Bagi Instansi Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak ke kas negara.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan tambahan koleksi bacaan ilmiah serta referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah yang sejenis.



UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

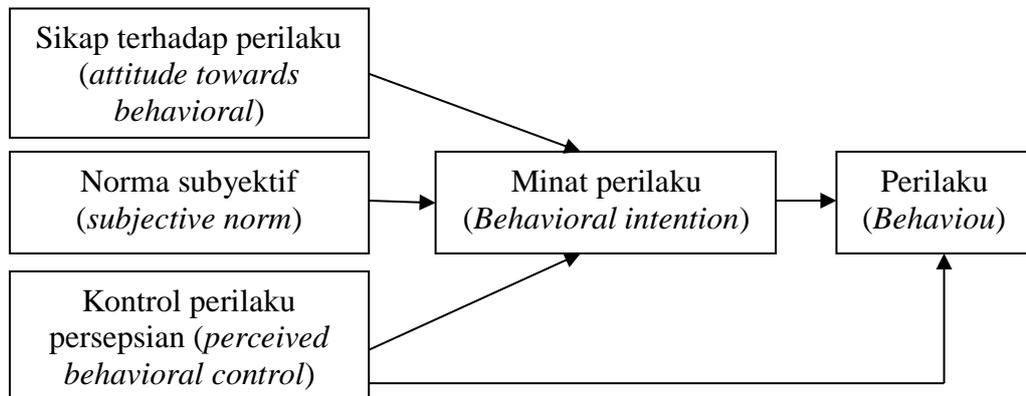
2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Theory of Planned Behavior (TPB) yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen dalam Jogiyanto, 2019). Jogiyanto (2019) mengembangkan teori ini dengan menambahkan konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan di TPB untuk mengontrol perilaku individual yang dibatasi oleh kekurangan-kekurangannya dan keterbatasan-keterbatasan dari kekurangan sumber-sumber daya yang digunakan untuk meleakukan perilakunya (Hsu and Chiu 2002). Kepercayaan perilaku yang mempengaruhi sikap terhadap perilaku.

Keyakinan perilaku adalah hal-hal yang mendorong individu untuk bertindak, sedangkan sikap terhadap perilaku yaitu sikap individu terhadap perilaku yang diperoleh dari keyakinan yang ditimbulkan oleh perilaku tersebut.

Dengan menambahkan sebuah konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), maka bentuk dari model teori perilaku perencanaan (*Theory of planned behavior* atau TPB) tampak di Gambar 2.1 berikut ini :

Gambar 2.1
Theory of Planned Behaviour



Sumber : Jogiyanto (2019)

Berdasarkan Gambar 2.1, teori perilaku perencanaan (*Theory of Planned Behavior*) dapat mempunyai dua fitur (Jogiyanto, 2019) sebagai berikut:

- 1) Teori ini mengansumsi bahwa kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) mempunyai implikasi motivasional terhadap minat. Orang – orang yang percaya bahwa mereka tidak mempunyai sumber- sumber daya yang ada atau tidak mempunyai kesempatan untuk melakukan perilaku tertentu mungkin tidak akan membentuk minat berperilaku yang kuat untuk melakukannya walaupun mereka mempunyai sikap yang positif terhadap perilakunya dan percaya bahwa orang lain akan menyetujui seandainya mereka melakukan perilaku tersebut. Dengan demikian diharapkan terjadi hubungan antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan minat yang tidak dimediasi oleh sikap dan norma subyektif. Di model ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan

kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) ke minat.

- 2) Fitur kedua adalah kemungkinan hubungan langsung antara kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) dengan perilaku. Di banyak contoh, kinerja dari suatu perilaku tergantung tidak hanya pada motivasi untuk melakukannya tetapi juga kontrol yang cukup terhadap perilaku yang dilakukan. Dengan demikian, kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) dapat mempengaruhi perilaku secara tidak langsung lewat minat, dan juga dapat memprediksi perilaku secara langsung. Di model hubungan langsung ini ditunjukkan dengan panah yang menghubungkan kontrol persepsi perilaku (*perceived behavioral control*) langsung ke perilaku (*behavior*).

Kontrol perilaku yang dirasakan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu dan perkiraan seseorang mengenai sulit atau tidaknya untuk melakukan perilaku tertentu (Azwar, 2003).

TPB menganggap bahwa teori sebelumnya mengenai perilaku yang tidak dapat dikendalikan sebelumnya oleh individu melainkan, juga dipengaruhi oleh faktor mengenai faktor non motivasional yang dianggap sebagai kesempatan atau sumber daya yang dibutuhkan agar perilaku dapat dilakukan. Oleh karena itu menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu:

sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Ajzen dalam Jogiyanto 2019).

Sikap terhadap suatu perilaku mengacu pada tingkat seseorang mengevaluasi suatu perilaku itu baik atau tidak baik, dan dapat pula dikatakan penelitian seseorang terhadap suatu perilaku. Sikap terhadap suatu perilaku ditentukan oleh keyakinan terhadap suatu perilaku dan biaya atau keuntungan dari perilaku tersebut. Sikap yang dimaksud termasuk perasaan tentang sesuatu yang ingin tercapai dari perilaku yang dilakukan Sharma *et al* (Nuary, 2010)

Theory of Planned Behavior dalam penelitian ini dikaitkan dengan variabel penelitian yaitu menunjukkan perilaku atau sikap dalam pengambilan keputusan dari manajemen dalam menentukan nilai kepatuhan wajib pajak badan dengan memperhatikan kualitas pelayanan *account representative*, sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak.

2.1.2 Kualitas Pelayanan *Account Representative*

Boediono (2003) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) adalah suatu proses bantuan kepada wajib

pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Menurut Mir'atusholihah (2014) dalam penelitiannya, mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barat, 2003:36). Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak

merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Menurut Waras (2010), kualitas AR (*Account Representative*) juga dapat menjadi penghambat atau kendala kinerja *Account Representative*. Kinerja *Account Representative* (AR) pajak dapat dikaitkan dengan tugasnya yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 98/KMK.01/2006 yaitu :

- 1) Melakukan pengawasan kepatuhan perpajakan wajib pajak
- 2) Bimbingan atau himbauan dan konsultasi teknis perpajakan kepada wajib pajak
- 3) Penyusunan profil wajib pajak
- 4) Analisis kinerja wajib pajak, rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka intensifikasi
- 5) Melakukan evaluasi hasil banding berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.1.3 Sosialisasi Perpajakan

Menurut Rohmawati dan Rasmini (2012) Sosialisasi adalah kegiatan atau upaya yang dilakukan seseorang atau organisasi yang memberikan suatu informasi. Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan sosialisasi berarti suatu upaya DJP (Direktoral Jendral Pajak) dalam memberikan informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu ada korelasinya dengan bidang perpajakan.

Ditjen Pajak memberikan beberapa point terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Winerungan, 2012:30). Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:

- 1) Dilakukan dengan penyuluhan yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak
- 2) Berdiskusi langsung antara Wajib Pajak, tokoh masyarakat dan Ditjen Pajak yang menggunakan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau digandang oleh masyarakat sekitarnya.
- 3) Pemasangan spanduk atau billboard pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.
- 4) Sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk website yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta dapat memberikan informasi yang lengkap dan terkini.

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008: 1.377), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Menurut Veronica (2009) bahwa pengetahuan perpajakan adalah informasi yang digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh strategi yang berhubungan dengan hak dan kewajiban di bidang perpajakan. Pengetahuan mengenai ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia yaitu subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, dan pengisian pelaporan pajak.

Menurut Kusri (2006:23), pengetahuan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu pengetahuan procedural, pengetahuan deklaratif, dan pengetahuan tesis. Pengetahuan prosedural lebih menekankan pada bagaimana melakukan sesuatu. Pengetahuan deklaratif menjawab pertanyaan apakah sesuatu bernilai salah atau benar. Sedangkan pengetahuan tecit adalah pengetahuan yang sifatnya berdasarkan pemahaman, keahlian dan pengalaman pada diri seseorang. Berdasarkan kedua pengertian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep dari pengetahuan perpajakan yaitu suatu sikap pola berpikir atau pemahaman atau penilaian seseorang terhadap ketentuan pajak yang akan mempengaruhi sikapnya dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Beberapa pengertian pengetahuan perpajakan menurut para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu atau informasi yang diketahui Wajib Pajak dalam peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang untuk dilaksanakan sebagai hak dan kewajiban yang akan mereka serahkan maupun manfaat pajak yang digunakan sebagai kepentingan umum. Serta dapat mengaplikasikan yang seharusnya dilakukan oleh Wajib Pajak.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

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 (Mardiasmo, 2006:39). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006). Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009) sebagai berikut :

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- 3) Penenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggarnya pajak dapat dinegoisasikan.

2.1.6 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak merupakan perilaku dari wajib pajak itu sendiri berupa pandangan ataupun persepsi dimana melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Ari, 2009) apabila sesuai dengan hal-hal berikut :

- 1) Mengetahui adanya undang – undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
- 3) Memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.
- 4) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar dan sukarela.
- 5) Mengetahui bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban mutlak setiap warga Negara.

Berdasarkan pengertian diatas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan Negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak Badan

Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai ketaatan dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010:138). Selain itu kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut (Rahayu, 2010: 138) :

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal melaksanakan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek-aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Artinya bahwa perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

Mardiasmo (2011, 56) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- c) Menghitung pajak terutang.
- d) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri) dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- e) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- f) Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Berdasarkan beberapa definisi Kepatuhan Wajib Pajak menurut para ahli di atas penulis dapat menyimpulkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah tunduk dan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai

dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah ditetapkan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Adi (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan Pada KPP Pratama Cilacap tahun 2018. Variabel yang digunakan adalah 3 variabel bebas yaitu pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak serta 1 variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak badan di KPP Pratama Cilacap tahun 2018
- 2) Nurulita (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Berdasarkan analisis dari 85 responden di Kabupaten Bantul digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
- 3) Agustiningsih (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-filing*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib

pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kpp Pratama Yogyakarta. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel bebas adalah penerapan *e-filling*, tingkat pemahaman dan kesadaran wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan *E-filling*, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta.

- 4) Kiswara dan Jati (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-filling* dan peran *account representative* terhadap pencitraan otoritas pajak dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu penerapan *e-filling* dan peran *account representative* serta 1 variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filling* dan kualitas *account representative* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Prasasti (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, di kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3 variabel bebas yaitu pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak serta 1 variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berjumlah 377 wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak, sanksi pajak dan pemeriksaan pajak di Direktorat Jendral Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 6) Shanti (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan di KPP Pratama Gianyar. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan, pemahaman peraturan perpajakan juga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan dan kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilannya.
- 7) Kundalini (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama kabupaten temanggung tahun 2015. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 8) Paramartha dan Rasmini (2015) melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3 variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan serta 1 variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak badan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Gianyar.
- 9) Dewi (2014) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Kesadaran, Kualitas Pelayanan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Disimpulkan bahwa pemeriksaan pajak, kesadaran, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan. Artinya peningkatan sistem pemeriksaan yang dilakukan fiskus, peningkatan kesadaran yang didukung oleh semakin besarnya pengetahuan perpajakan Wajib Pajak, serta peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Badan dalam membayar dan menyampaikan SPT di KPP Madya Denpasar.
- 10) Indriyani (2014) melakukan penelitian mengenai Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel tanggung

jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Utara.

