

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan pungutan wajib yang dibayarkan oleh setiap warga negara (wajib pajak) kepada negara dengan dana yang digunakan pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah seperti sebagai anggaran Kesehatan, anggaran Pendidikan dan membangun fasilitas umum. Menurut Soemitro dalam Resmi (2014:1) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Berdasarkan Undang – Undang KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1 “Pajak merupakan sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”. Penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan negara, masih banyak terkendala pada warga negara (wajib pajak) yang lalai dalam membayar pajak, sehingga masih banyak wajib pajak yang tidak bertanggung jawab yang disebut melakukan penyelewengan dan penggelapan pajak (*tax evasion*).

Penggelapan Pajak atau *tax evasion* adalah tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang mengurangi jumlah pajak terutang atau sama sekali tidak membayarkan pajaknya, tindakan ini juga melanggar Undang – Undang

yaitu di dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) wajib pajak menyampaikan jumlah penghasilan yang lebih rendah daripada jumlah penghasilan yang sebenarnya (*Under Of Income*) dan pada pihak lainnya menyampaikan jumlah biaya yang lebih besar daripada sebenarnya (*Overstatement Of The Deduction*). Menurut Rohatgi (2007) menyatakan bahwa *tax evasion* adalah niat untuk menghindari pembayaran pajak terutang, dengan cara menyembunyikan data dan fakta secara sengaja dari otoritas pajak, dan ini merupakan tindakan ilegal.

Kasus penggelapan pajak yang terjadi di Indonesia yaitu kasus dugaan penggelapan pajak sebesar 2,5 Miliar Rupiah yang melibatkan Direktur PT Pertamina International Shipping (PIS) perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan bahan bakar minyak (BBM). Kepala Bidang Pemeriksaan, Penagihan, Intelijen dan Penyidikan Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi Mahanto mengatakan dugaan pelanggaran pajak yang dilakukan oleh PT PIS terjadi sejak tahun 2018. Direktur perusahaan PT PIS yang berinisial AV diduga menyampaikan laporan dan pemberitahuan pajak atas SPT masa PPN dari bulan mei 2018 sampai bulan desember 2018. (Sumber : www.kompas.com).

Salah satu kasus penggelapan pajak (*tax evasion*) yang sempat terjadi di daerah Gianyar yaitu kasus Penggelapan Uang Pajak sebesar 13 Miliar Rupiah yang dilakukan oleh adik dari owner Hotel Hanging Garden yang terletak di Buahan, Payangan, Kabupaten Gianyar. Kasus penggelapan pajak berawal dari tahun 2014 dimana Arif menjadi pekerja di PT Pembuahan atau Hanging Garden. Arif meminta kakaknya Nursafitri yang merupakan owner di

Hotel tersebut agar memberikan kepercayaan membayar pajak hotel dengan mengambil dana dari rekening PT Pembuahan di Bank CIMB Niaga Denpasar. Kepercayaan yang diberikan dalam pembayaran pajak berjalan lancar. Arif Lutfi diberikan surat kuasa untuk mengambil uang di rekening, selama setahun berjalan dan Arif Lutfi melakukan tugasnya dengan baik. Laporan pendapatan dan pengeluaran hotel dikonsultasikan dengan konsultan pajak. Kemudian sesuai nilai pajak yang dianalisa oleh konsultan pajak, Arif Lutfi melakukan penarikan uang di rekening. Uang tersebut lantas ditransfer kepada konsultan pajak agar dibayarkan ke kantor pajak. Namun seiring waktu pada Oktober 2015, Arif Lutfi melakukan kelalaian yaitu pajak hotel tidak pernah dibayarkan dan berlangsung hingga November 2017. Sampai akhirnya Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Gianyar melakukan analisis dan keluar jumlah tunggakan pajak yang harus dibayarkan Hotel Hanging Garden selama 2 tahun mencapai 13 Miliar Rupiah. Kasus tersebut terungkap dan Arif Lutfi menghilang dan tidak berhasil ditemukan. Nursafitri melaporkan Arif Lutfi ke Polres Gianyar, April 2018. Berselang 1,5 Tahun pasca dilaporkan oleh kakaknya, Arif Lutfi berhasil ditangkap polisi tanpa perlawanan di sebuah tempat kawasan Tangerang pada 4 Oktober 2019 untuk mempertanggung jawabkan perbuatannya. Arif Lutfi dijerat Pasal 372 KUHP dengan ancaman hukuman 4 tahun penjara. AKBP Priyanto menyebutkan, tidak menutup kemungkinan Arif Lutfi akan dijerat pasal berlapis yang terindikasi melakukan pemalsuan surat. Terlebih jika nanti terbukti uang hasil tindak kejahatan digunakan untuk pencucian uang. (Sumber : www.balipost.com 2019)

Adanya kasus penggelapan pajak (*tax evasion*) tersebut akan dianalisis faktor penyebabnya yaitu Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar 2016 – 2020

No	Tahun	WPOP Terdaftar	Pelaporan SPT	Tingkat Kepatuhan (persen)
1	2016	154.800	63.436	91.15%
2	2017	164.019	62.035	83.91%
3	2018	175.175	61.285	75.42%
4	2019	188.573	66.116	69.88%
5	2020	293.015	66.870	66.46%

Sumber : KPP Pratama Gianyar 2021

Pada tabel 1.1 jumlah wajib pajak orang pribadi terdaftar terus mengalami peningkatan dari tahun – tahun sebelumnya, namun pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari tahun ke tahun tidak terus mengalami peningkatan. Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pada tahun 2017 mengalami penurunan sebanyak 62.035 wajib pajak dari tahun sebelumnya 2016 sebanyak 63.436 wajib pajak, pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan sebanyak 61.285 wajib pajak, pada tahun 2019 dan tahun 2020 pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun – tahun sebelumnya, tahun 2019 sebanyak 66.116 wajib pajak dan pada tahun 2020 sebanyak 66.870 wajib pajak. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam persentase dari tahun ke tahun terus mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dan

melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang dapat disebut juga dengan penggelapan pajak (*tax evasion*).

Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu (Suandy, 2002:3). Menurut Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang KUP Undang – Undang No 36 Tahun 2008 Tentang PPh serta Undang – Undang Nomor 42 Tahun 2009 Tentang PPN dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya Wajib Pajak adalah orang pribadi dan badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Banyak wajib pajak yang belum memahami tentang peraturan perundang – undangan perpajakan sehingga wajib pajak melakukan tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*). Menurut Spicer dan Lundscent (1976), dalam Razman (2005), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya, wajib pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan

dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak sehingga tingkat penggelapan pajak (*tax evasion*) akan semakin berkurang.

Kualitas Pelayanan merupakan ukuran dari masyarakat wajib pajak mengenai puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan dikatakan prima apabila dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak dan tetap dalam memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan dilakukan secara berkala. Pelayanan yang baik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak selain meningkatkan kepuasan wajib pajak namun juga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila kepatuhan wajib pajak dalam membayar beban pajaknya semakin meningkat maka menurunnya kecenderungan wajib pajak untuk melakukan tindakan penggelapan pajak (Winarsih, 2018:60). Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh wajib pajak dari petugas pajak akan membuat wajib pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas diberikan pada wajib pajak sehingga membuat wajib pajak merasa nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya. Aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan jujur sehingga menimbulkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak sekaligus memandang

penggelapan pajak sebagai tindakan yang melanggar hukum dalam (Setiawan dan Suardana, 2014)

Informasi Perpajakan atau sistem informasi perpajakan merupakan suatu kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Informasi sangat penting bagi seluruh masyarakat untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang saat ini sangat mudah untuk diakses melalui berbagai media seperti media cetak, media online maupun lisan dari mulut ke mulut. Informasi perpajakan sudah sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat luas didukung dengan adanya teknologi yang semakin canggih untuk mendapatkan informasi mengenai pajak, peraturan perpajakan, tata cara mendaftar pajak baik online maupun offline dan masih banyak lagi. Adanya informasi dan teknologi lebih mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan informasi mengenai perpajakan. Reformasi Perpajakan merupakan perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi, dan peningkatan basis perpajakan. Kementerian Keuangan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya melalui Direktorat Jenderal Pajak melaksanakan dan memberikan layanan online kepada masyarakat wajib pajak dalam tata cara pengadministrasian dan pembayaran pajak, baik untuk perorangan maupun perusahaan dengan memanfaatkan teknologi elektronik berupa internet global (Huda dkk, 2015). Teknologi dan informasi di bidang perpajakan dapat menciptakan waktu yang dibutuhkan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya semakin efektif dan efisien. Wajib semakin dipermudah dengan fasilitas yang

diberikan dan diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya dan dapat menghindari tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*). Teknologi dan informasi perpajakan yang semakin baik digunakan pemerintah, maka wajib pajak akan semakin patuh dalam beretika, sehingga semakin rendah tingkat upaya penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Sanksi Perpajakan merupakan suatu tindakan berupa sanksi hukuman berupa sanksi denda pidana dan pidana kurungan penjara yang diberikan kepada wajib pajak yang jika diketahui dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) atau jika menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tetapi tidak sesuai kebenarannya. Menurut Tjahjono (2005), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak maupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan akan dipatuhi. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak diberlakukan agar wajib pajak mematuhi pelaksanaan kewajiban perpajakannya. Seorang wajib pajak harus memahami sanksi – sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum yang akan diterima apabila melakukan pelanggaran. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal

pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang (Mardiasmo, 2006). Masyarakat selama ini beranggapan bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman (Soekanto, 1988 dalam Ilyas dan Burton, 2010). Dengan adanya sanksi bagi pelaku penggelapan pajak (*tax evasion*) maka akan memberikan dampak yang baik bagi wajib pajak untuk taat dalam melakukan pelaporan SPT dan membayar pajak sehingga tingkat penggelapan pajak (*tax evasion*) akan berkurang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Informasi Perpajakan Terhadap Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan atas latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar ?

- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar ?
- 3) Apakah informasi perpajakan berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar?
- 4) Apakah sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar?
- 5) Apakah sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar?
- 6) Apakah sanksi perpajakan mampu memoderasi pengaruh informasi perpajakan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar

- 3) Untuk mengetahui pengaruh informasi perpajakan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar
- 4) Untuk mengetahui mampukah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar
- 5) Untuk mengetahui mampukah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar
- 6) Untuk mengetahui mampukah sanksi perpajakan memoderasi pengaruh informasi perpajakan pajak terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Gianyar

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis berfungsi sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penelitian. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi wajib pajak agar tidak melakukan kecurangan atau penggelapan pajak (*tax evasion*).

- 2) Hasil penelitian diharapkan menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk taat dalam membayar pajak agar penggelapan pajak (*tax evasion*) berkurang.
- 3) Hasil penelitian diharapkan menjadi motivasi bagi fiskus untuk memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak agar taat dalam membayar pajak dan mengurangi terjadinya penggelapan pajak (*tax evasion*).
- 4) Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi peneliti lain di Universitas Mahasaraswati dan bagi Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten Gianyar untuk peduli dalam membayar pajak agar tindakan berkurangnya tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*).

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis berfungsi secara langsung dari hasil penelitian yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memecahkan berbagai jenis rumusan masalah praktis. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka hasil dari penelitian diharapkan untuk memberikan manfaat antara lain :

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan di bidang akuntansi, khususnya dalam hal pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, informasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*).

2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan sebagai bahan pertimbangan dan dasar pemikiran dalam menyusun kebijakan yang tepat untuk menekan tindakan penggelapan pajak (*tax evasion*).

3) Bagi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain di Universitas Mahasaraswati Denpasar yang berkeinginan melakukan pengamatan secara mendalam pada kajian yang serupa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), dalam TRA dijelaskan bahwa niat seorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms* (Fishbein dan Ajzen, 1975). Sedangkan dalam TPB ditambahkan satu factor lagi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991). Faktor utama dalam *Theory Of Planned Behavior* (TPB) adalah niat seorang individu untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau seberapa besar usaha yang dilakukan untuk melaksanakan perilaku tersebut (Kuniawati dan Toly, 2014).

Theory of Planned Behavior (TPB) tidak secara langsung berhubungan dengan jumlah atas kontrol yang sebenarnya dimiliki oleh seseorang. Teori ini lebih menekankan pengaruh – pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan – tujuan atas sebuah perilaku (Nalendro, 2014). Jika niat seorang menunjukkan keinginan untuk mencoba melakukan perilaku tertentu, kontrol yang dipersepsikan lebih kepada mempertimbangkan hal – hal realistik yang mungkin terjadi. Kemudian keputusan itu direfleksikan

dalam tujuan tingkah laku, yang menurut Fishbein, Ajzen dan peneliti lain sering dijadikan prediktor yang kuat terhadap cara untuk bertingkah laku dalam situasi yang terjadi (Ajzen, 1980; Anangga, 2012 dalam Nalendor 2014).

Menurut Ajzen (1991) niat untuk berperilaku dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

- 1) *Behavioral belief* yaitu keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi atau penilaian terhadap hasil dari suatu perilaku tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*).
- 2) *Normative belief* yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang lain yang menjadi referensi seperti keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak untuk menyetujui atau menolak melakukan suatu perilaku yang diberikan. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*).
- 3) *Control belief* yaitu keyakinan individu yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dengan perilaku, serta faktor atau hal – hal yang mendukung atau menghambat persepsinya atas perilaku. Keyakinan ini membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dari uraian diatas, *Theory of Planned Behavior* dipilih karena teori ini merupakan salah satu model teori perilaku yang dapat memberikan pandangan positif bahwa adanya hambatan saat berperilaku dapat berasal dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan sekitar. Sebelum

melakukan suatu tindakan, individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilaku tersebut. Seorang Wajib Pajak, pada saat akan melakukan sesuatu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang disekitar dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut atau yang disebut dengan *normative belief*. Berkaitan dengan wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan dan informasi perpajakan. Ketika seorang wajib pajak taat, sanksi perpajakan diberlakukan adil, kualitas pelayanan yang baik serta informasi perpajakan yang semakin baik maka akan menjadi motivasi kepada seluruh wajib pajak untuk tidak melakukan penggelapan pajak (*tax evasion*).

2.1.2 Penggelapan Pajak

Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*) merupakan suatu perencanaan pajak atau sebagai perbuatan penghindaran pajak yang sering dilakukan oleh wajib pajak dengan tidak melaporkan jumlah pajak terutang yang harus dibayarkan oleh wajib pajak. Menurut Defiandry Taslim (2007), *Tax Evasion* (Penggelapan Pajak) yaitu usaha – usaha untuk memperkecil jumlah pajak yang terutang atau menggeser beban pajak yang terutang dengan melanggar ketentuan pajak yang berlaku. Penggelapan pajak adalah usaha yang tidak dapat dibenarkan berkenaan dengan kegiatan wajib pajak untuk lari atau menghindarkan diri dari pengenaan pajak. Penghindaran pajak berkenaan dengan peraturan suatu peristiwa sedemikian rupa untuk meminimalkan atau menghilangkan beban pajak dengan memperhatikan atau tidaknya akibat – akibat pajak yang

ditimbulkan. Oleh karena itu penghindaran pajak bukan merupakan pelanggaran atas perundang – undangan perpajakan atau secara etik tidak dianggap salah dalam rangka usaha wajib pajak untuk mengurangi, menghindari, meminimalkan atau meringankan beban pajak dengan cara yang memungkinkan oleh perundang – undangan pajak.

Ada yang menjadi indikator dari Penggelapan Pajak menurut M Zain (2008:51), yaitu :

- 1) Tidak menyampaikan SPT
- 2) Menyampaikan SPT dengan tidak benar
- 3) Tidak mendaftarkan diri atau menyalahgunakan NPWP atau Pengukuhan PKP
- 4) Tidak menyetorkan pajak yang telah dipungut atau dipotong
- 5) Berusaha menyuap fiskus.

Menurut Brotodiharjo (2007) kelalaian kewajiban perpajakan disebabkan oleh :

- 1) Ketidaktahuan (*Ignorance*) yaitu dimana wajib pajak tidak sadar atau tidak tahu akan adanya ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan tersebut.
- 2) Kesalahan (*Error*) yaitu wajib pajak paham dan mengerti mengenai ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan tetapi salah hitung datanya.
- 3) Kesalahpahaman (*Misunderstanding*) yaitu wajib pajak salah menafsirkan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

- 4) Kealpaan (*Negligente*) yaitu wajib pajak alpa untuk menyimpan buku serta bukti – bukti secara lengkap.

2.1.3 Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958), menjelaskan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai peran pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan perpajakan dalam membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut peneliti (Hariyanto, 2006 dalam Hardiningsih, 2011) menemukan bahwa rendahnya kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian Wajib Pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2013). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan begitu juga sebaliknya jika kualitas yang dirasakan kurang nyaman dan tidak melebihi dari yang diharapkan maka pelayanan dikatakan kurang memuaskan. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Boediono (2003) dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) 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. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2014, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang

diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Parasuraman, 1985 dalam Sapriadi, 2013) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
- 5) *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Nila (2011:10), indikator kualitas pelayanan pajak, yaitu:

- 1) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang – undangan.
- 2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- 3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- 4) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- 5) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem pelayanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

2.1.5 Informasi Perpajakan

Informasi sangat penting bagi seluruh masyarakat untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang saat ini sangat mudah untuk diakses melalui berbagai media seperti media cetak, media online maupun lisan dari mulut ke mulut. Dalam hal ini informasi perpajakan yang didukung oleh teknologi sudah sangat mudah untuk diakses oleh masyarakat luas untuk mendapatkan informasi mengenai pajak, peraturan perpajakan, tata cara mendaftar pajak baik online maupun offline dan masih banyak lagi.

Perkembangan teknologi di era sekarang ini menjadikan Direktorat Jenderal Pajak melakukan reformasi perpajakan dan modernisasi administrasi perpajakan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Modernisasi pelayanan perpajakan ini ditandai dengan penerapan

teknologi informasi terkini seperti *e-faktur*, *e-SPT*, *e-filing*, *e-registration*, *e-billing*, *online payment*.

Berikut ini merupakan jenis – jenis layanan *online* Direktorat Jenderal Pajak yang dapat diakses melalui *website*, yaitu :

1) Aplikasi *e-Registration*

Aplikasi berbasis perangkat keras dan perangkat lunak yang dihubungkan oleh perangkat komunikasi data yang digunakan untuk mengelola proses pendaftaran Wajib Pajak.

2) Aplikasi *e-Filing*

Aplikasi penyampaian Surat Pemberitahuan yang dilakukan melalui sistem *online* dan *real time*.

3) Aplikasi *e-SPT*

Aplikasi (software) yang dibuat untuk digunakan oleh Wajib Pajak untuk kemudahan dalam menyampaikan SPT.

4) Aplikasi *e-NPWP*

Aplikasi untuk mendaftarkan NPWP secara massal bagi karyawan.

5) Aplikasi NJOP Bumi

Aplikasi pelayanan publikasi Nilai Jual Objek Pajak Bumi digunakan dasar pengenaan Pajak bumi dan Bangunan.

Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Penggunaan teknologi untuk mencari informasi maupun pembayaran pajak oleh wajib pajak orang pribadi dinilai masih sangat rendah (Friskianti, 2014). Sebagian besar wajib pajak masih menggunakan

sistem pembayaran manual, dan jarang membuka website Dirjen Pajak. Prediksi atas penggunaan teknologi perpajakan adalah semakin tinggi dan modern teknologi perpajakan yang digunakan pemerintah, maka semakin rendah tingkat penggelapan pajak di wilayah tersebut.

Menurut Permatasari (2013) dan Ardyaksa (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa teknologi dan informasi perpajakan berpengaruh terhadap etika penggelapan pajak (*tax evasion*). Jika semakin baik teknologi dan informasi perpajakan yang digunakan pemerintah, maka wajib pajak akan semakin beretika, sehingga semakin rendah tingkat upaya penggelapan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan sebagai alat pencegahan (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 1997 dalam Kartika 2016). Membayar pajak adalah kewajiban bagi seluruh warga negara, karena sifatnya memaksa maka negara menetapkan sanksi bagi wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran pajak. Pemberian sanksi bisa dalam bentuk teguran maupun dalam tindak tegas seperti penyanderaan yang dapat dilakukan selama 6 bulan dan dapat diperpanjang paling lama 6 bulan.

Terdapat dua jenis sanksi pajak yang diatur dalam peraturan perundang – undangan nomor 28 Tahun 2008 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP), yaitu :

- 1) Sanksi Administrasi merupakan sanksi berupa pembayaran kerugian terhadap Negara seperti denda, bunga dan kenaikan.

(1) Sanksi Denda

Sanksi denda dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar kewajiban pelaporan pajak terlambat ataupun tidak melaporkan sama sekali pajak terutang yang harus dibayar. Besarnya denda yang diberlakukan tergantung dengan peraturan Undang – Undang yang berlaku.

(2) Sanksi Bunga

Sanksi bunga dikenakan kepada wajib pajak yang tidak membayarkan pajak ketika jatuh tempo atau terlambat membayarkan pajak. Sanksi bunga dilandaskan oleh UU KUP Pasal 9 ayat 2 (a) yang membahas mengenai denda yang akan dikenakan ke pihak wajib pajak yang membayarkan pajak setelah jatuh tempo yaitu sebesar 2 persen per bulan terhitung dari tanggal jatuh tempo sampai tanggal pembayaran pajak. Dan Pasal 9 ayat 2(b) membahas mengenai denda sebesar 2 persen perbulan yang akan dikenakan ke pihak wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT. Denda dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai tanggal pembayaran pajak.

(3) Sanksi Kenaikan

Sanksi kenaikan dikenakan ke pihak wajib pajak yang melakukan pelanggaran seperti pemalsuan data, mengecilkan jumlah pendapatan agar pajak yang dikenakan lebih sedikit, dan masih banyak kecurangan lainnya. Jika kecurangan terdeteksi dan ketahuan, pihak wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa kenaikan jumlah nilai pajak yang seharusnya dibayarkan. Kisaran sanksi ini adalah 50 persen dari pajak yang dikurangi tersebut.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana dikenakan ke pihak wajib pajak yang sudah melakukan pelanggaran berkali – kali dan pelanggaran yang sangat berat sehingga cenderung merugikan *flow* pendapatan negara secara sengaja. Sanksi pidana tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan. Dalam UU KUP terdapat Pasal 39 Ayat I yang membahas mengenai sanksi pidana untuk orang – orang yang tidak menyetor pajak yang sudah dipotong atau dipungut, dikenakan sanksi hukuman pidana penjara paling singkat 6 bulan dan 6 tahun paling lama dan denda minimal dua kali lipat dan maksimal empat kali lipat pajak terutang yang kurang atau tidak dibayarkan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian sebelumnya yang telah melakukan pengujian mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi penggelapan pajak (*tax*

evasion). Berikut hasil penelitian sebelumnya yang mendukung penelitian ini, antara lain:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Dhinda Maghfiroh dan Diana Fajarwati (2016) yang meneliti tentang persepsi wajib pajak mengenai pengaruh keadilan, sistem perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap penggelapan pajak (survey pada UMKM di Bekasi). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan, sistem perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap penggelapan pajak mempunyai pengaruh signifikan. Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai keadilan tidak berpengaruh negatif terhadap penggelapan pajak.
- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Riza Amalia Rifani, Mursalim Mursalim dan Hamzah Ahmad (2019) yang meneliti tentang pengaruh keadilan, sistem perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap penggelapan pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada keadilan terhadap penggelapan pajak, sistem perpajakan berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak terhadap penggelapan pajak, kualitas pelayanan fiskus berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggelapan pajak.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Sri Ayem dan Listiani (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Penegakan Hukum (Law Enforcement) Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Penggelapan Pajak (*Tax Evasion*). Teknik analisis yang

digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sosialisasi pajak, penegakan hukum, dan denda pajak secara simultan berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak tentang penggelapan pajak.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Wanda Surahman dan Ulinnuha Yudiansa Putra (2018) yang meneliti tentang Faktor – faktor persepsi wajib pajak terhadap etika penggelapan pajak. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*), Norma subjektif tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*), *Love of money* tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*), Religiusitas berpengaruh terhadap berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak (*tax evasion*).
- 5) Penelitian dilakukan oleh Icha Felicia dan Teguh Erawati (2017) yang meneliti tentang Pengaruh Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Tarif Pajak Terhadap Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Penggelapan Pajak (Kasus Di Daerah Istimewa Yogyakarta). Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak, sedangkan sanksi perpajakan dan tarif pajak berpengaruh terhadap persepsi wajib pajak mengenai etika penggelapan pajak.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Nurfadila (2020) yang meneliti tentang Pengaruh Keadilan, Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Makasar. Teknik yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak, sistem perpajakan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak, kualitas pelayanan kualitas pelayanan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak dan terdeteksinya kecurangan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Endang Winarsih (2018) yang meneliti tentang Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Terdeteksinya Kecurangan Terhadap Penggelapan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Selatan). Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel sistem perpajakan, kualitas pelayanan dan terdeteksinya kecurangan memiliki pengaruh negatif terhadap penggelapan pajak.
- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Yuliani Karlina (2020) yang meneliti tentang pengaruh *love of money*, sistem perpajakan, keadilan perpajakan, diskriminasi perpajakan, pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan religiusitas terhadap penggelapan pajak (berdasarkan persepsi wajib pajak

orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Subang). Teknik yang digunakan untuk meneliti yaitu Teknik analisis linier berganda. Hasil penelitiannya yaitu *Love of Money* akan menempatkan uang sebagai yang utama dalam kehidupan sehari-hari dan menganggap bahwa tax evasion atau penggelapan pajak merupakan tindakan yang dapat diterima atau wajar. Sistem perpajakan akan baik jika pengawasan oleh petugas dilakukan dengan baik, pengawasan yang baik akan membuat wajib pajak patuh pada tata cara atau aturan dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Kewajiban perpajakannya, wajib pajak dituntut untuk menguasai peraturan dan tata cara perpajakan serta kewajiban yang dilakukannya agar terhindar dari sanksi sanksi yang berlaku. Sanksi pajak yang ketat dan berat membuat wajib pajak akan patuh membayar pajak dan tindakan penggelapan pajak dianggap tidak etis atau tidak wajar. Sebaliknya, Jika sanksi pajak tidak ketat dan tidak berat, wajib pajak akan memilih tidak membayar pajak dan kemungkinan akan melakukan penggelapan pajak yang dipandang sebagai perilaku yang tidak wajar atau tidak

- 9) Penelitian dilakukan oleh Safira Primalita (2019) yang melakukan penelitian tentang pengaruh tarif pajak, sistem perpajakan, sanksi perpajakan dan diskriminasi pajak atas tindak penggelapan pajak (survey pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Tegal). Teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak, Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Diskriminasi Pajak secara simultan berpengaruh terhadap

Tindak Penggelapan Pajak, dengan nilai signifikan 0,001. Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap tindak penggelapan, dengan nilai signifikan 0,250. Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap tindak penggelapan pajak, dengan nilai signifikan 0,059. Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap tindak penggelapan pajak, dengan nilai signifikan 0,881. Diskriminasi Pajak berpengaruh terhadap tindak penggelapan pajak, dengan nilai signifikan 0,013.

- 10) Penelitian yang dilakukan oleh Siti Fatimah dan Dewi Kusuma Wardani (2017) yang meneliti tentang faktor – faktor yang mempengaruhi penggelapan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem perpajakan, norma subjektif, diskriminasi, kualitas pelayanan pajak dan kemungkinan terdeteksinya kecurangan tidak berpengaruh terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*). Keadilan pajak dan kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap penggelapan pajak (*tax evasion*).