

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejak bulan Maret tahun 2020, pandemi COVID-19 melanda Indonesia yang mengakibatkan secara tidak langsung penerimaan pajak mengalami penurunan. Menteri Keuangan (Menkeu), Sri Mulyani Indrawati, melaporkan realisasi penerimaan pajak sepanjang tahun 2020 sebesar Rp1.070 triliun. Angka tersebut mengalami kontraksi 19,7% dibandingkan realisasi pada tahun 2019 yang mencapai Rp1.332,7 triliun. Pencapaian penerimaan pajak pada tahun lalu pun, hanya mampu memenuhi 89,3% dari target penerimaan pajak yang dipatok sebesar Rp1.198,8 triliun sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 72 Tahun 2020 terkait postur APBN tahun anggaran 2020.

Dengan adanya pandemi COVID-19, pemerintah melalui Kementerian Keuangan mengeluarkan beberapa kebijakan insentif dan relaksasi dibidang perpajakan, seperti: PPh Pasal 21 ditanggung oleh pemerintah untuk masa pajak bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021. Insentif ini hanya berlaku untuk pegawai dengan kriteria tertentu, di antaranya yaitu yang memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan menerima penghasilan bruto yang bersifat tetap dan teratur yang disetahunkan tidak lebih dari Rp200 juta. Pemerintah membebaskan PPh Pasal 22 Impor pada wajib pajak yang memiliki kode klasifikasi lapangan

usaha sesuai yang tercantum dalam Lampiran PMK 9/2021; yang telah
ditetapkan sebagai Perusahaan



Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE); atau telah mendapatkan izin penyelenggara kawasan berikat atau izin pengusaha kawasan berikat atau izin pengusaha di kawasan berikat merangkap penyelenggara di kawasan berikat (PDKB) pada saat pengeluaran barang dari kawasan berikat ke tempat lain dalam daerah pabean. Adapun pembebasan dari pemungutan PPh Pasal 22 Impor tersebut berlaku sampai dengan tanggal 30 Juni 2021. Pembebasan ini diberikan melalui Surat Keterangan Bebas Pemungutan PPh Pasal 22 Impor dan berlaku sejak tanggal surat tersebut diterbitkan. Untuk memperoleh surat keterangan tersebut, wajib pajak mengajukan permohonan melalui saluran tertentu pada laman www.pajak.go.id dan apabila sudah mendapatkan pembebasan, wajib pajak harus menyampaikan laporan realisasi pembebasan setiap bulan menggunakan formulir yang tersedia paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan pemberian pengurangan angsuran PPh Pasal 25 sebesar 50% dari angsuran yang seharusnya tertuang, yang diberikan untuk masa pajak dari bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021. Wajib pajak yang memanfaatkan pengurangan angsuran PPh Pasal 25 ini harus menyampaikan laporan realisasi setiap bulan menggunakan formulir yang tersedia paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir. Insentif Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak sebagai PKP berisiko rendah, yang diberikan untuk masa pajak dari bulan Januari 2021 sampai dengan bulan Juni 2021. Penurunan Tarif PPh Badan, Pemerintah

turut menurunkan tarif umum PPh Badan yang semula 25% menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu menjadi 20% pada tahun pajak 2022. Sementara, untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbuka (*Go Public*) dengan jumlah keseluruhan saham yang diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia paling sedikit 40%, dan memenuhi syarat tertentu, dapat memperoleh tarif 3% lebih rendah dari tarif umum PPh Badan. Jadi, tarif PPh badan *go public* sebesar 19% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu 17% mulai tahun pajak 2022. Selain itu, pemerintah juga memberikan perpanjangan waktu dalam administrasi perpajakan. Pemberian fasilitas kepabeanan, Menteri Keuangan memiliki kuasa untuk memberikan fasilitas pembebasan atau keringanan bea masuk dalam rangka penanganan pandemi COVID-19, dan/atau menghadapi ancaman yang membahayakan perekonomian nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 34/PMK.04/2020 Tahun 2020 tentang Pemberian Fasilitas Kepabeanan dan/atau Cukai Serta Perpajakan atas Impor Barang Untuk Keperluan Penanganan Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) dan perubahannya. Pemerintah juga akan memungut PPN atas pemanfaatan Barang Kena Pajak Tidak Berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak oleh *platform* luar negeri melalui Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Selain PPN, pemerintah turut memungut PPh atau pajak transaksi elektronik atas kegiatan PMSE oleh subjek pajak luar negeri yang memiliki kehadiran ekonomi signifikan di Indonesia.

Pajak merupakan pemegang peranan potensial sebagai penerimaan Negara. Mengingat pentingnya peranan pajak yang menjadi salah satu

sumber penerimaan negara terbesar, sehingga pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan dibidang perpajakan dengan diberlakukannya *self-assessment system* dalam pemungutan pajak sejak tahun fiskal 1984. *Self-assessment system* digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan penghasilannya melalui SPT. Namun, pada kenyataannya penerimaan pajak penghasilan (PPh) orang pribadi masih dibawah penerimaan pajak penghasilan badan, namun anehnya jumlah wajib pajak orang pribadi terus meningkat jumlahnya (Cahyani, 2018).

Dalam hal memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya pemerintah atau petugas pajak saja yang memegang peranan penting, namun hal ini juga harus didukung oleh kepatuhan wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya didorong oleh salah satu faktor yaitu kewajiban moral wajib pajak. Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya (Artha dan Setiawan, 2016). Masyarakat harus sadar akan kewajibannya sebagai warga Negara yang senantiasa menjunjung tinggi Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara. Dengan adanya kewajiban moral,

maka akan mendorong seseorang untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Hal ini juga dikuatkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2019) dan Nabila (2018) yang menyebutkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun, penelitian Sista (2019) dan Prastyowati (2020) menyebutkan bahwa kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan perpajakan dapat timbul dengan memberikan sanksi pajak yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi akan lebih berat dan merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan yang masih harus dibayar oleh wajib pajak, maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya (Adhimantra dan Noviari, 2018). Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) dan Sabet, dkk. (2020) yang menjelaskan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Ermawati (2018) dan Lestari (2018) menyebutkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan secara terus menerus, agar kepatuhan perpajakan tercapai. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah pemberian pelayanan fiskus yang optimal bagi wajib pajak. Pelayanan fiskus juga merupakan hal yang penting untuk membantu penerimaan negara, dimana fiskus seharusnya melayani para wajib pajak

dengan profesional, jujur dan bertanggung jawab namun faktanya para fiskus tidak semuanya bersih. Ada juga yang kotor, dalam artian sering menyalahgunakan kewenangannya untuk memanipulasi data yang terkait dengan SPT wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan fiskus sangat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sutawirani (2016) dan Mayani (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Agita (2020) dan Sista (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan terhadap perpajakan secara umum belum menyeluruh menyentuh dunia pendidikan. Tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan, pengaruh tingkat pendidikan bisa menguntungkan atau tidak menguntungkan (Kakunsi, 2017). Orang berpendidikan akan lebih peka terhadap peluang untuk melakukan penggelapan pajak sehingga dapat memengaruhi perilaku kepatuhan perpajakan mereka. Di sisi lain, orang-orang yang berpendidikan cenderung lebih memiliki pengetahuan tentang manfaat pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan mereka. Hal ini juga dikuatkan dengan adanya penjelasan dari Salam (2019) dan Sabet, dkk. (2020) yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Kakunsi (2017) dan Panoto (2019) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut merupakan data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari tahun 2018-2020:

Tabel 1.1
Data Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2020

Tahun	Jumlah WPOP terdaftar	Jumlah WPOP efektif	Persentase (%)
2018	104.831	67.812	64.70%
2019	109.778	72.748	66.26%
2020	126.692	75.621	59.68%

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur (2021)

Berdasarkan pada Tabel 1.1 di atas, disajikan tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun 2018-2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Persentase tingkat kepatuhan dihitung dengan membandingkan jumlah WPOP efektif dengan jumlah WPOP terdaftar dikalikan seratus persen, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur pada tahun 2018 sebesar 64.70%, lalu pada tahun 2019 meningkat menjadi 66.26%. Namun, di tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 59.68%. Tingkat kepatuhan yang ditunjukkan oleh data wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan pada tahun 2018 hingga tahun 2019, namun mengalami penurunan pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

Mengingat pentingnya penerimaan pajak bagi Negara, kepatuhan wajib pajak berperan sangat penting dalam memaksimalkan penerimaan pajak. Dalam beberapa kondisi ada beberapa faktor yang mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak dalam membayar pajaknya seperti yang telah dijelaskan pada uraian diatas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kewajiban Moral Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kewajiban moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

UNMAS DENPASAR

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam mengimplementasikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis tentang perpajakan khususnya tentang pengaruh kewajiban moral wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat Pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai pengaruh kewajiban moral wajib pajak, sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi organisasi/perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta dapat menjadi bahan evaluasi atas pengambilan keputusan di masa mendatang oleh pihak pembuat kebijakan.

d. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Hasil penelitian ini merupakan suatu dokumentasi menambah bahan bacaan di perpustakaan dan dapat memberikan informasi serta referensi bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian mengenai pengaruh kewajiban moral wajib pajak, sanksi pajak,

kualitas pelayanan fiskus, dan tingkat Pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*compliance theory*)

Teori Kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti taat. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan. Menurut Mayani (2020), dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku. Sementara, kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang-undang tertentu. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan, Undang-Undang Perpajakan dan sanksi yang berlaku (Anam, dkk. 2018).

2.1.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of planned behavior (TPB) merupakan teori yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 (Jogiyanto, 2007:61). Ajzen (1988)



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

1. *Behavioral Beliefs*

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

2. *Normative Beliefs*

Normalive beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceivedpower*).

Ketiga komponen ini dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti faktor personal berupa sikap umum, kepribadian, nilai hidup, emosi, kecerdasan; faktor sosial berupa usia, jenis kelamin, etnis, pendidikan, penghasilan,

dan agama, faktor informasi seperti pengalaman, pengetahuan, dan ekspos media. Ketiga komponen ini pula akan mempengaruhi intensi atau kehendak individu dalam berperilaku nantinya. Fishbein and Ajzen (1975) mendefinisikan intensi sebagai komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu. Bandura (1986) menyatakan intensi merupakan sifat kebulatan tekad untuk melakukan aktivitas tertentu atau menghasilkan suatu keadaan tertentu di masa depan. Oleh karena itu, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subjektif kontrol perilaku (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007:68).

Theory of Planned Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan kewajiban moral wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut juga harus mengetahui atau sadar dengan hal apa yang sedang dikerjakannya, maka dengan demikian individu tersebut akan memiliki keyakinan dan kesadaran mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya dalam hal ini patuh dalam kewajiban perpajakan seperti membayar pajak dan melaporkan SPT. *Normative beliefs* berkaitan dengan kualitas pelayanan pegawai pajak, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan 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.

2.1.3 Teori Atribusi

Teori ini dikembangkan oleh Fritz Heider yang berargumentasi bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh kombinasi antara kekuatan internal (*internal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dan kekuatan eksternal (*eksternal forces*), yaitu faktor-faktor yang berasal dari luar seperti faktor tingkat pendidikan. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut (Jatmiko, 2006). Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut di atas. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Jatmiko, 2006). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh faktor luar.

2.1.4 Pengertian, Fungsi, dan Jenis Pajak

Pengertian pajak menurut Undang–Undang No. 28 Tentang KUP tahun 2007 Pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang–undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap sen uang pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan di pusat dan daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi atau pengertian pajak menurut beberapa ahli yang beberapa yang dalam (Mayani, 2020) adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- b. Menurut Djajadiningrat menyatakan bahwa pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan

yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

- c. Menurut Feldman, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum), tanpa adanya kontra prestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut ini:

1. Iuran dari rakyat kepada negara.

Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan undang-undang.

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.

Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada Negara yang berupa uang yang dipungut berdasarkan ketetapan undang-undang dan telah diatur

pelaksanaanya. Kemudian uang yang dikumpulkan melalui pajak ini digunakan untuk membiayai keperluan Negara.

Pajak berfungsi sebagai sumber dana untuk memenuhi berbagai keperluan Negara. Pajak memiliki 4 fungsi yakni:

1) Fungsi Anggaran (Fungsi *Budgeter*)

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Dengan demikian, fungsi pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memiliki tujuan menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatan negara.

2) Fungsi Mengatur (Fungsi *Regulasi*)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

3) Fungsi Pemerataan (Pajak *Distribusi*)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

4) Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi, sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sementara, untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak, sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara. Di Indonesia, pemerintah lebih menitikberatkan pada dua fungsi pajak sebagai pengatur dan *budgeter*. Lembaga pemerintah yang mengelola pajak negara di Indonesia adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada di bawah Kementerian Keuangan.

Jenis pajak yang dipungut pemerintah ke masyarakat atau wajib pajak, yang dapat digolongkan berdasarkan sifat, instansi pemungut, objek pajak serta subjek pajak.

1. Jenis Pajak Berdasarkan Sifat

Berdasarkan sifatnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak tidak langsung dan pajak langsung.

a. Pajak Tidak Langsung (*Indirect Tax*)

Pajak tidak langsung merupakan pajak yang hanya diberikan kepada wajib pajak bila melakukan peristiwa atau perbuatan tertentu. Pajak tidak langsung tidak dapat dipungut secara berkala, tetapi hanya dapat dipungut bila terjadi peristiwa atau perbuatan tertentu yang menyebabkan kewajiban membayar pajak. Contohnya: pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), di mana pajak ini hanya diberikan bila wajib pajak menjual barang mewah.

b. Pajak Langsung (*Direct Tax*)

Pajak langsung merupakan pajak yang diberikan secara berkala kepada wajib pajak berlandaskan surat ketetapan pajak yang dibuat kantor pajak. Di dalam surat ketetapan pajak terdapat jumlah pajak yang harus dibayar wajib pajak. Pajak langsung harus ditanggung seseorang yang terkena wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak yang lain. Contohnya: Pajak Bumi dan Penghasilan (PBB) dan pajak penghasilan.

2. Jenis Pajak Berdasarkan Instansi Pemungut

Berdasarkan instansi pemungutnya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu: pajak daerah dan pajak negara.

a. Pajak Daerah (Lokal)

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut pemerintah daerah dan terbatas hanya pada rakyat daerah itu sendiri, baik yang dipungut Pemda Tingkat II maupun Pemda Tingkat I. Contohnya pajak hotel, pajak hiburan, pajak restoran, pajak kendaraan

bermotor, BPHTB, PBB (perdesaan dan perkotaan), dan pajak daerah lainnya.

b. Pajak Negara (Pusat)

Pajak negara merupakan pajak yang dipungut pemerintah pusat melalui instansi terkait, yakni DJP. Contohnya: PPN, Pajak Penghasilan (PPh), PPnBM, bea meterai, PBB (perkebunan, perhutanan, dan pertambangan).

3. Jenis Pajak Berdasarkan Objek Pajak dan Subjek Pajak

Berdasarkan objek dan subjeknya, pajak digolongkan menjadi 2 jenis, yaitu pajak objektif dan pajak subjektif.

a. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan objeknya. Contohnya: pajak impor, pajak kendaraan bermotor, bea meterai, dan masih lainnya.

b. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang pengambilannya berdasarkan subjeknya. Contohnya pajak kekayaan dan pajak penghasilan.

Semua administrasi yang berhubungan dengan pajak pusat, dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak serta Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak. Sementara, pengadministrasian yang berhubungan dengan pajak daerah, dilaksanakan di Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau Kantor Pajak Daerah di bawah Pemerintah Daerah setempat.

2.1.5 Wajib Pajak

Menurut Pasal 1 ayat (2) UU No 16 tahun 2009, 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.

Sementara, pengertian NPWP dijabarkan dalam Pasal 1 ayat (6). Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

Pengelompokan Wajib Pajak terbagi menjadi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan. Masing-masing kelompok memiliki kategori tertentu.

1. Kategori Wajib Pajak orang pribadi

Pada kategori ini terbagi menjadi lima jenis yaitu:

- a. Orang Pribadi (induk)

Wajib Pajak belum menikah, dan suami sebagai kepala keluarga.

- b. Hidup Berpisah (HB)

Wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup berpisah berdasarkan putusan hakim.

- c. Pisah Harta (PH)

Suami-istri yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan harta dan penghasilan secara tertulis.

d. Memilih Terpisah (MT)

Wanita kawin, selain kategori Hidup Berpisah dan Pisah Harta, yang dikenai pajak secara terpisah karena memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari suaminya.

e. Warisan Belum Terbagi (WBT)

Sebagai satu kesatuan merupakan subjek pajak pengganti, menggantikan mereka yang berhak, yaitu ahli waris.

2. Kategori Wajib Pajak badan

Wajib pajak badan adalah wajib pajak berupa perusahaan atau memiliki badan hukum. Daftar kategorinya sebagai berikut:

- a) Badan, Sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha.
- b) *Joint Operation*, Bentuk kerja sama operasi yang melakukan penyerahan Barang Kena Pajak dan/atau Jasa Kena Pajak atas nama bentuk kerja sama operasi.
- c) Kantor Perwakilan Perusahaan Asing, Wajib Pajak perwakilan dagang asing atau kantor perwakilan perusahaan asing (*representative office/liaison office*) di Indonesia yang bukan Bentuk Usaha Tetap (BUT).
- d) Bendahara, Bendahara pemerintah yang membayar gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain dan diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak.

- e) Penyelenggara Kegiatan, Pihak selain empat Wajib Pajak badan sebelumnya yang melakukan pembayaran imbalan dengan nama dan dalam bentuk apapun sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

1) Pengertian kepatuhan wajib pajak

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi. Dalam hal pajak, aturan yang berlaku adalah aturan perpajakan. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

2) Syarat menjadi wajib pajak yang patuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. berikut ini syarat-syarat agar bisa menjadi Wajib Pajak yang patuh:

- a. Tepat waktu menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT tahunan) dalam 2 tahun terakhir.
- b. Penyampaian SPT Masa yang tidak terlambat lebih dari 3 tahun masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam 2 tahun terakhir.

- c. SPT masa terlambat disampaikan tidak melebihi batas waktu penyampaian SPT masa masa pajak berikutnya.
 - d. Tidak memiliki tunggakan pajak bagi semua jenis pajak:
 - a) Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir, atau
 - b) Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajaknya.
 - e. Tidak menerima hukuman karena melakukan tindak pidana dibidan perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
 - f. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan
 - g. Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau dengan pengecualian sepanjang pengecualian itu tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- Laporan audit harus:
- a) Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal.
 - b) Disusun dalam *long form report*.

3) Keuntungan menjadi wajib pajak yang patuh

Keuntungan yang bisa didapatkan apabila jika menjadi Wajib Pajak yang patuh, antara lain:

- a. Wajib pajak yang patuh akan didahulukan ketika pengembalian atau restitusi Pajak Penghasilan (PPh) maupun Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- b. Wajib Pajak yang patuh tidak perlu melalui pemeriksaan ketika mengajukan restitusi.

- c. Pengembalian/restitusi pajak bisa diterima jauh lebih cepat hingga 1 bulan saja. Sedangkan bukan Wajib Pajak yang patuh prosesnya bisa selama 1 tahun.

2.1.7 Kewajiban Moral Wajib Pajak

Kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain (Salam, 2019). Etika, perasaan, rasa bersalah dan prinsip hidup merupakan hal yang dikategorikan kedalam kewajiban moral yang dimiliki oleh setiap individu. Kewajiban moral tidak bisa dipaksakan dari luar, tapi digerakan dari dalam diri sendiri oleh hati nurani dan moral individu. Kewajiban moral wajib pajak merupakan kesadaran yang berasal dari dalam diri wajib pajak untuk mematuhi kewajiban wajib pajak.

Moral wajib pajak merupakan dorongan dari dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak. Wajib pajak yang mempunyai kesadaran moral yang baik sebagai warga negara dalam melaksanakan kewajiban pajaknya berbeda dengan warga negara yang tidak mempunyai kesadaran moral. Dengan demikian, diharapkan dengan aspek moralitas dari wajib pajak akan meningkatkan kecenderungan dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya (Salam, 2019).

2.1.8 Sanksi Pajak

Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu

mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar (Anam, dkk. 2018). Sanksi pajak 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.

Berdasarkan Pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007, wajib pajak dikenakan sanksi pajak apabila tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No.28 Tahun 2007 yang antara lain:

1. Untuk surat pemberitahuan Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
2. Untuk SPT Tahunan PPh wajib orang pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk Surat Pemberitahuan Tahunan PPh wajib pajak badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

1) Macam-Macam Sanksi Perpajakan

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi terbagi lagi ke dalam tiga jenis sanksi, yaitu sanksi denda, sanksi bunga, dan sanksi kenaikan.

1. Sanksi Denda

Sanksi denda akan dikenakan kepada pihak wajib pajak yang melanggar kewajiban pelaporan pajakm terlambat ataupun tidak melaporkan sama sekali. Besaran denda yang dikenakan bervariasi, tergantung dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

2. Sanksi Bunga

Sama halnya dengan sanksi denda yang berkaitan dengan keterlambatan, sanksi bunga juga akan dikenakan kepada pihak wajib pajak yang tidak membayar pajak ketika jatuh tempo atau dalam kata lain, terlambat. Sanksi bunga ini dilandaskan oleh UU KUP Pasal 9 ayat 2(a) dan 2(b). Di dalam Pasal 9 ayat 2(a) membahas mengenai denda yang akan dikenakan ke pihak wajib pajak yang membayarkan pajak setelah jatuh tempo, yaitu sebesar 2% per bulan dihitung dari tanggal jatuh tempo sampai tanggal pembayaran pajak. Sementara, Pasal 9 ayat 2(b) membahas mengenai denda sebesar 2% per bulan yang akan dikenakan ke pihak wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT. Denda ini dihitung dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai tanggal pembayaran pajak. Jika pembayaran dilakukan di awal bulan, perhitungan tetap akan dilakukan untuk sebulan penuh.

3. Sanksi Kenaikan

Sanksi kenaikan akan 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 ini terdeteksi dan ketahuan, pihak wajib pajak akan dikenakan sanksi berupa kenaikan jumlah nilai pajak yang seharusnya dibayarkan.

b. Sanksi Pidana

Sanksi pidana akan 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 pidananya pun berbeda-beda, tergantung tingkat pelanggaran yang dilakukan.

2.1.9 Kualitas Pelayanan Fiskus

1) Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut penelitian Rahayu (2015), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Kualitas pelayanan pajak dinilai dengan 5 dimensi yaitu: Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi

kebutuhan yang telah ditentukan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan seseorang wajib pajak. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bila mana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin, dan transparan (Artha dan Setiawan, 2016). Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak

- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

2) Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus

Parasuraman (1988) dalam penelitian Kusuma (2016) yang menyatakan terdapat 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap

masalah-masalah yang ada, juga meliputi *fleksibilitas* dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, caring (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.1.10 Tingkat Pendidikan Wajib Pajak

Pendidikan yaitu proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau sekelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia

pasal 1 Nomor 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional, pengertian pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.

Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari (Kakunsi, 2017). Pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru.

2.1.11 Hubungan antara kewajiban moral wajib pajak (KMWP) dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kewajiban moral wajib pajak merupakan kesadaran yang berasal dari dalam diri wajib pajak untuk mematuhi kewajiban wajib pajak. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, dan perasaan bersalah. Melaksanakan kewajiban

perpajakan dengan sukarela dan benar akan berkaitan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

2.1.12 Hubungan antara sanksi pajak (SP) dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sanksi pajak 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. Kepatuhan perpajakan dapat timbul dengan memberikan sanksi pajak yang tegas bagi wajib pajak yang melanggar. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi akan lebih berat dan merugikan. Semakin banyak sisa tunggakan yang masih harus dibayar oleh wajib pajak, maka semakin berat wajib pajak untuk melunasinya.

2.1.13 Hubungan antara kualitas pelayanan fiskus (KPF) dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kualitas pelayanan fiskus adalah bagaimana cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang diperlukan seseorang wajib pajak. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Kualitas pelayanan fiskus adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan

perundangan. Selain itu pelayanan fiskus yang baik mampu menambah kepuasan wajib pajak. Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

2.1.14 Hubungan antara tingkat pendidikan wajib pajak (TPWP) dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dunia Pendidikan merupakan tempat yang baik untuk menanamkan kedisiplinan dan kesadaran akan memenuhi kewajiban perpajakannya. Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan. Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap perubahan sikap dan perilaku hidup sehat. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari. Semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak maka mereka akan mengerti tentang sistem perpajakan sehingga secara tidak langsung hal tersebut akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang tersebut.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2020) mengenai Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan

Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cirebon Satu dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu. Secara parsial, Kesadaran Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu, sedangkan Pemahaman Perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Non Karyawan) di KPP Pratama Cirebon Satu.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2018) mengenai pengujian dan perolehan bukti empiris mengenai analisis faktor-faktor kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif, sedangkan pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Pauji (2020) mengenai hubungan tingkat pendidikan, kesadaran, kepercayaan, pengetahuan masyarakat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dengan variabel bebas tingkat pendidikan, kesadaran, kepercayaan, pengetahuan masyarakat. Sementara, variabel terikatnya kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak dengan menggunakan analisis uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Dengan hasil penelitian yaitu tingkat pendidikan, kesadaran, kepercayaan, pengetahuan masyarakat mampu membuat kenaikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susanti dan Suhono (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Karawang Utara dengan variabel bebas kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Sementara, variabel terikatnya kepatuhan membayar pajak, dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda dengan hasil penelitiannya yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sutawirani (2016) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara dengan variabel independennya kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak, serta variabel dependennya kepatuhan wajib pajak. Dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitiannya yaitu sikap wajib pajak terhadap pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; namun pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryawati (2017) mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur dengan variabel independennya pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan persepsi atas efektivitas pajak dan variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda dengan hasil yaitu sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak dan persepsi atas efektivitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus, sedangkan kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-filling* pada kepatuhan wajib pajak. Dengan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan WPOP, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan WPO.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2019) mengenai pengaruh kewajiban moral, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang ada di kota Surabaya dengan teknik analisis data dalam penelitian adalah teknik regresi linier berganda dan menggunakan uji asumsi klasik diantaranya adalah uji multikolinearitas dan uji autokorela. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya.

Menurut penelitian Salam (2019) mengenai pengaruh sikap wajib pajak, moral wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Di 5 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Bandung. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Sikap wajib pajak, moral wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak, dan tingkat pendidikan wajib pajak sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap wajib pajak, moral wajib pajak, kondisi keuangan wajib pajak, dan tingkat pendidikan wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Menurut Kakunsi (2017) mengenai pengaruh gender dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah kantor pelayanan pajak pratama tahunan. Dengan menggunakan teknik analisis data *analysis of variance* (ANOVA) dengan menggunakan SPSS. Dengan gender dan tingkat pendidikan sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gender tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan tingkat pendidikan berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2018) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, dan pendapatan terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan. Dengan menggunakan Teknik analisis data regresi linier berganda dengan uji F dan uji T. kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, dan pendapatan sebagai variabel (X) dan kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan sebagai variabel (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bukit Tinggi. Tingkat pendidikan dan pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Bukittinggi.

Menurut Nabilla (2018) mengenai pengaruh kewajiban moral dan lingkungan sosial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha pada kantor pelayanan pajak pratama Bantul. Dengan menggunakan Teknik analisis data uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, dan analisis regresi linear berganda. Kewajiban moral dan lingkungan sosial sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha sebagai variabel (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kewajiban Moral dan lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sabet dkk. (2020) mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat Pendidikan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap

kepatuhan wajib pajak (studi pada wajib pajak di KPP Pratama Jayapura). Dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan fiskus sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tingkat pendidikan dan sanksi pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura, sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2017) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan pajak pratama Batam. Dengan menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda. Dengan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam.

Menurut Sudirman, dkk. (2020) mengenai pengaruh norma subjektif, kewajiban moral, dan pemahan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Makassar Utara. Dengan teknik analisis data regresi linier berganda. norma subjektif, kewajiban moral, dan pemahan pajak sebagai

variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif, kewajiban moral serta pemahaman wajib pajak secara serempak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil uji parsial (uji-t) menunjukkan bahwa norma subjektif dan kewajiban moral berpengaruh positif dan signifikan. Adapun pemahaman peraturan pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Panoto (2019) mengenai analisis pengaruh tingkat pendidikan, sanksi pajak, dan gender terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan orang pribadi (studi kasus: wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banjarbaru). Dengan teknik analisis data regresi linier berganda. tingkat Pendidikan, sanksi pajak, dan gender sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan tingkat pendidikan dan gender tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada wilayah KPP Pratama Surakarta. Dengan teknik analisis data regresi linier berganda. Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Agita (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di kota Tegal. Dengan teknik analisis regresi linier berganda. kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal, sedangkan kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel di Kota Tegal.

Menurut Sista (2019) mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Gianyar. Dengan teknik analisis data regresi linier berganda. kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, kewajiban moral, dan sanksi pajak sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Prastyowati (2020) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empiris kepatuhan wajib pajak

badan yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta Tahun 2018). Dengan Teknik analisis data regresi linier berganda. Dengan kualitas pelayanan, kewajiban moral wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak sebagai variabel (X) dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta. Namun, kewajiban moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang badan di KPP Pratama Kota Surakarta.

