

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan adalah salah satu kunci untuk mendorong meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak (Tene, dkk. 2017). Pemungutan pajak digunakan sebagai salah satu sumber penerimaan negara yang selanjutnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dan pembangunan nasional. Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Kondisi yang berada di lapangan, kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Diantara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh Wajib Pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan

usahanya setiap bulan atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Di Indonesia adalah negara berkembang yang membutuhkan dana besar untuk membiayai segala kebutuhan dan pelaksanaan pembangunan. Peranan pajak sangat penting karena sumber penerimaan utama bagi negara untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak, hal ini dapat terwujud apabila kepatuhan wajib pajak meningkat (Fitria & Mildawati, 2019).

Kota Denpasar merupakan ibu kota Provinsi Bali yang menjadi pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, pusat industry, dan pusat pariwisata. Semakin berkembangnya Kota Denpasar mengartikan bahwa jumlah pendapatan pajak khususnya wajib pajak orang pribadi akan semakin meningkat. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara merupakan instansi vertikal kementerian keuangan republic Indonesia yang dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak. Wilayah kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara adalah Kecamatan Denpasar Utara dan Denpasar Timur (Putri, 2018).

Di Kabupaten Badung, hingga tahun 2018 terdapat sebanyak 32.685 wajib pajak orang pribadi (WP OP) di KPP Badung Utara dan 42.406 wajib pajak orang pribadi (WP OP) di KPP Badung Selatan yang terdaftar, dan sebanyak 55.627 WP OP yang aktif di KPP Badung Utara dan 20.678 WP OP yang aktif di KPP Badung Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan WP OP di Kabupaten Badung hanya 79% untuk KPP Badung Utara dan 48% untuk KPP Badung Selatan. Berdasarkan data yang ada pula dapat dilihat ternyata tingkat kepatuhan WP OP di KPP Badung Utara terlihat normal sedangkan tingkat

kepatuhan WP OP KPP di Badung Selatan ternyata makin menurun dari tahun ke tahun (DJP, 2018).

Fenomena ini menyatakan bahwa sebagian besar kepatuhan wajib pajak di Indonesia dan khususnya di Bali, Badung Selatan memiliki pandangan bahwa wajib pajak merupakan kontribusi wajib yang harus di patuhi oleh orang pribadi (OP).

Mengingat begitu pentingnya peranan pajak, maka pemerintah atau dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan banyak upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melakukan reformasi sistem perpajakan dengan diberlakukannya *Self Assesment System* Nurmalitasari (2018). Penerapan *Self Assesment System* memberikan kewenangan kepada wajib pajak agar bisa menghitung besarnya pajak dengan mandiri sehingga wajib pajak tidak merasa terbebani oleh hasil perhitungan pajak yang dilakukan oleh petugas pajak yang mungkin memberatkan wajib pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintahan sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Beberapa penelitian menguji variabel kualitas pelayanan penelitian yang di lakukan oleh Utama (2011) hasil pengujian menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Dharma dan Suardana (2014)

menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ester (2017) menyatakan bahwa kualitas perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Dewi, 2015) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Pengetahuan perpajakan merupakan suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki peran yang besar dalam penyelenggaraan negara, yaitu sebagai kontribusi utama dan terbesar dalam mengisi kas negara. Untuk meningkatkan penerimaan pajak diperlukan perangkat hukum yang mengatur tata cara pemungutan pajak yang jelas dan memudahkan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan baik dari sisi wajib pajak maupun aparat perpajakan, (Widi, Dewi, 2018:2).

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang Wajib Pajak atau kelompok Wajib Pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Menurut Sholichah (2005), Pengetahuan wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan. Ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan merupakan

salah satu faktor penting bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Spicer dan Lundset (1976) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tinggi kemungkinan wajib pajak untuk mematuhi peraturan tersebut.

Sosialisasi perpajakan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Contohnya, dengan melakukan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat, baik kepada masyarakat yang telah menjadi wajib pajak maupun yang belum menjadi wajib pajak. Tujuan dilakukannya sosialisasi yaitu untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya. Sosialisasi perpajakan menjadi salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam peningkatan kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media komunikasi, baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audio visual seperti radio atau televisi. Beberapa penelitian mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak antara lain, menurut Warouw et al., (2015: 585) sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan. Menurut Dharma et al., (2014: 340) sosialisasi perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Menurut Ananda et al., (2015: 1) sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ketegasan sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih bayak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Isnanto (2010) ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, Muliari dan Setiawan (2010) menemukan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Deni Wirawan (2011) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Hal ini juga didukung penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak Penelitian yang dilakukann oleh Hidayati (2014) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Tingkat pendapatan wajib pajak merupakan penghasilan yang diperoleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya

penghasilan maka salah satu yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Menurut Rahma (2018) pendapatan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan. Sedangkan menurut Slamet (2020) pendapatan merupakan uang yang diterima seseorang sebagai imbalan setelah menyediakan jasa, barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pajak berfungsi sebagai budgetair, dimana pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran. Dalam rangka menjamin kelangsungan pembangunan nasional, sektor pajak menjadi salah satu tumpuan bagi penerimaan negara. Sedangkan Menurut Haswidar (2016) pajak harus dipungut pada saat yang tepat, yaitu pada saat wajib pajak mempunyai uang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Koentarto (2011) menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Noval Rizki (2019) menyatakan bahwa tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.



Gardina dan Hariyanto (2006) dalam: Hadiningsih dan Nila (2011) menemukan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman atau 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.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Denpasar Barat dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB)

Badung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara membawahi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kerobokan. Dengan adanya modernisasi di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, maka tahun 2005 berubah nama menjadi KPP Pratama Badung Utara yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No.100, Dauh Puri Kaja, Kec Denpasar Utara.

Salah satu wajib pajak yang terdapat pada KPP Pratama Badung Utara dapat menambah atau meningkat penerimaan pajak yaitu wajib pajak orang pribadi. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang masih dihadapi oleh otoritas perpajakan, masalah tersebut dikarenakan masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun jumlah wajib pajak semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun meningkatnya jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berikut merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.



**Tabel 1.1**  
**UNMAS DENPASAR**

**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pratama Badung Utara Tahun 2017-2021**

No	Tahun	Wajib Pajak Orang Pribadi	Wajib Pajak Menyampaikan SPT Orang Pribadi	Tingkat Kepatuhan (%)
1.	2017	29.794	24.419	81.96%
2.	2018	32.685	27.686	84.71%
3.	2019	37.448	28.953	77.32%
4.	2020	40.882	31.112	76.10%
5.	2021	44.239	27.943	63.16%

Sumber: KPP Pratama Badung Utara (2022)

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat pada tahun 2017 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara sejumlah 81,96% selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2018 menjadi

84,71% Tahun 2019 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara kembali menurun menjadi 77,32% selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2020 menjadi 76,10% Tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan yaitu 63,16% namun wajib pajak yang orang pribadi pada tahun 2021 adalah 44,239 dengan tingkat penyampaian SPT hanya 27,943. Dengan jumlah wajib pajak orang pribadi dari tahun 2017 sampai 2021 yang menunjukkan kemunduran dalam kepatuhan membayar pajak sehingga perlu dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara. Menurut tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan perusulan kembali mengenai kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan serta pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Pengetahuan, Sosialisasi, Ketegasan Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP. Pratama Badung Utara"**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
- 2) Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
- 3) Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
- 4) Apakah Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?
- 5) Apakah tingkat pendapatan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara?



## 1.3 Tujuan Penelitian

**UNMAS DENPASAR**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus wajib pajak terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 2) Untuk Menganalisis Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 3) Untuk Menganalisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

- 4) Untuk Menganalisis Pengaruh Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.
- 5) Untuk Menganalisis Pengaruh Tingkat Pendapatan Wajib Pajak terhadap kepatuhan membayar wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

##### 1) Manfaat Teoritis

- a. Memberikan bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus pengetahuan, sosialisasi, ketegasan sanksi perpajakan, tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi ilmu pengetahuan teori, bidang akuntansi khususnya perpajakan.
- c. Menjadi referensi bagi mahasiswa untuk menambah wawasan dan pengetahuan teori serta dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya.

##### 2) Manfaat Praktis

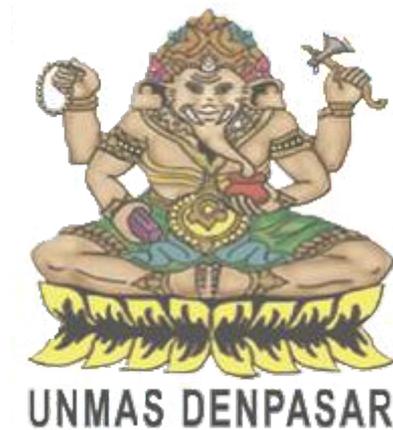
- a. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara

Hasil penelitian ini, dapat memberikan informasi kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus pengetahuan, sosialisasi, ketegasan sanksi perpajakan, tingkat pendapatan terhadap kepatuhan wajib pajak guna

mengoptimalkan kinerja dalam memungut pajak sebagai sumber utama penerimaan negara.

b. Bagi Masyarakat Wajib Pajak

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak agar lebih patuh dan disiplin dalam membayar pajak.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori kepatuhan (Compliance Theory)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan (Ganesha & Kiswara, 2015). Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu dengan aturan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan.

Menurut Tahar & Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai Wajib Pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Apabila tingkat kepatuhan akan pajak tinggi, artinya penerimaan Negara dari sektor perpajakan juga akan tinggi, dimana penerimaan yang tinggi, tentunya akan membawa dampak positif baik bagi negara maupun masyarakat. Negara akan semakin berkembang dan masyarakat juga akan merasakan kesejahteraan dari segala sisi, baik ekonomi, dan lainnya.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Terdapat dua perspektif dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan kepada hukum, yang disebut instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku (Marlinah, 2018).

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) digunakan untuk memprediksi pengaruh dari masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan fiskus, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, ketegasan sanksi perpajakan, dan tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaku e-commerce dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*) salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah norma internal yang merupakan faktor pendukung pengetahuan Perpajakan dan tingkat pendapatan wajib pajak. Faktor lain adalah

komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) dan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) dimana wajib pajak mematuhi hukum yang ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan serta adanya hak otoritas pajak untuk memaksa dalam hal pemungutan pajak maupun penetapan sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor-faktor tersebut yang nantinya akan mempengaruhi sosialisasi perpajakan dan ketegaran sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pelaku e-commerce dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut Rahayu (2010) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Kepatuhan juga perilaku yang taat hukum. Secara konsep, kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi.



### **2.1.2 Teori Perilaku Yang Direncanakan (Theory Of Planned Behavior)**

Teori ini menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (intention) individu untuk berperilaku sehingga dapat dijadikan model dalam meramalkan niat individu dalam mengambil suatu tindakan. Faktor utama dalam teori ini adalah niat seseorang untuk melaksanakan perilaku dimana niat diindikasikan dengan seberapa kuat keinginan seseorang untuk mencoba atau Umumnya, semakin besar niat seseorang untuk berperilaku maka semakin besar kemungkinan perilaku tersebut dicapai atau dilaksanakan (Ajzen, 1991).

*Theory Of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku.

Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Mustikasari dalam Sari, 2017).

*Theory Of Planned Behavior* membagi tiga macam alasan yang dapat memengaruhi tindakan yang diambil oleh individu, yaitu *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*). Penilaian individu terhadap dunia sekitarnya, pemahaman individu mengenai diri dan lingkungannya, dilakukan dengan cara menghubungkan antara perilaku tertentu dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh apabila individu melakukan atau tidak melakukannya. Kedua adalah *normative belief*, yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif individu atau orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupannya mengenai dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tertentu. Hal ini akan membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*). ketiga adalah *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 akan membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). Individu yang mempunyai persepsi kontrol tinggi akan terus terdorong dan berusaha untuk berhasil karena ia yakin bahwa kesulitan yang dihadapinya dapat diatasi (Ajzen, 2005:118). Dengan demikian, perilaku individu untuk tidak patuh dan melakukan penggelapan pajak dipengaruhi oleh niat individu untuk melakukan penggelapan pajak tersebut.

### 1. *Behavioral Beliefs*

*Behavioral Beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku (*outcome beliefs*) dan evaluasi atas hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*) terhadap perilaku tersebut.

### 2. *Normative Beliefs*

*Normative Beliefs* yaitu 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 (*perceived power*).



## 2.1.3 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi 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.

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH., dalam Mardiasmo (2016), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Luran dari rakyat kepada negara
2. Berdasarkan undang-undang
3. Tanpa jasa timbale (kontraprestasi) dari negara secara langsung
4. Pemungutannya dapat dipaksakan
5. Hasilnya digunakan untuk membiayai pembangunan negara

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang dan tidak mendapatkan prestasi-prestasi kembali yang secara langsung dapat ditunjuk.

#### 2.1.4 Jenis-jenis Pajak

Terdapat berbagai jenis pajak, yang dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pengelompokan menurut golongan, menurut sifat, dan menurut lembaga pemungutnya. Resmi, (2014:7) mengelompokkan jenis-jenis pajak sebagai berikut:

1. Menurut golongan pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu:
  - a. Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contohnya yaitu pajak penghasilan (PPH).
  - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contohnya yaitu pajak pertambahan nilai (PPN).

2. Menurut sifat pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak subjektif yaitu pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya. Contohnya yaitu pajak penghasilan (PPH).
  - b. Pajak objektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal. Contohnya yaitu pajak pertambahan nilai (PPN).
3. Menurut lembaga pemungut pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
  - a. Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contohnya PPH, PPN dan PPNBM.
  - b. Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (Pajak Provinsi) maupun daerah tingkat II (Pajak Kabupaten/Kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Contohnya adalah pajak Kendaraan Bermotor, Bea balik nama Kendaraan Bermotor, dan lain-lain.

Berdasarkan penjelasan jenis-jenis pajak di atas dapat diketahui bahwa pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis yaitu pengelompokkan menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya.

### 2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem pemungutan pajak berfungsi untuk menghitung besar kecilnya pajak nantinya akan dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara. pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan (Maulida, 2018).

Sistem pemungutan pajak adalah sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak agar dapat masuk kas negara. Menurut Mardiasmo (2016:7) Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi tiga:

#### 1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan Pajak yang memberi kewenangan petugas pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang kepada wajib pajak.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a) Pajak terutang dihitung oleh fiskus,
- b) Wajib pajak sifatnya pasif, dan
- c) Besaran pajak terutang akan diketahui setelah fiskus menghitung pajak terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak.

#### 2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang dibayarkan secara mandiri.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu:

- a) Pajak terutang dihitung oleh wajib pajak secara mandiri,
- b) Wajib pajak yang aktif dalam menghitung, membayar, hingga melaporkan, dan

- c) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan namun tidak dibayarkan.

### 3. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan pihak ketiga (bukan petugas pajak dan bukan wajib pajak) untuk menentukan jumlah pajak terutang wajib pajak.

Dari beberapa sistem pemungutan pajak di atas dapat disimpulkan bahwa berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada *Official Assessment System*, *Self Assessment System*, dan *Withholding System*. Di negara Indonesia menganut *Self Assessment System*, dimana wajib pajak harus menghitung, membayar, hingga melaporkan jumlah pajak terutang. Sedangkan fiskus hanya bertugas dalam melakukan penyuluhan dan pengawasan terhadap wajib pajak.



#### **2.1.6 Fungsi Pajak**

Pajak memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan negara, namun fungsi tersebut khususnya membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Ada empat fungsi pajak menurut Rahayu dalam Perpajakan (2017:31), yaitu:

##### 1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi penerimaan atau budgetair yaitu, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

## 2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

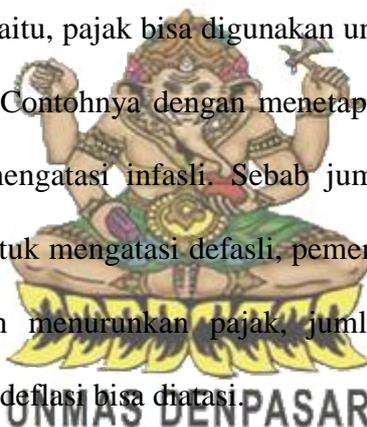
Fungsi mengatur atau *regulerend*, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

## 3. Fungsi Pemerataan (*Pajak Distribusi*)

Fungsi pemerataan atau pajak distribusi yaitu, maksudnya bisa digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

## 4. Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi yaitu, pajak bisa digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi. Contohnya dengan menetapkan pajak yang cukup tinggi, pemerintah bisa mengatasi inflasi. Sebab jumlah uang yang beredar bisa dikurangi. Serta untuk mengatasi deflasi, pemerintah bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar bisa ditambah sehingga deflasi bisa diatasi.



### 2.1.7 Kualitas Pelayanan Fiskus

#### 1. Pengertian kualitas pelayanan fiskus

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar dalam Ardiyansyah, (2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Devano dan Rahayu dalam, Resti (2016) kualitas pelayanan fiskus adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, menurut Fandi Tjiptono (2009) dalam, Darmkawanto (2015) kualitas pelayanan fiskus merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Parasuraman dalam, Darmkawanto (2015) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan fiskus (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima atau peroleh.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fiskus merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil), Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

## 2. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan fiscus

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman dalam penelitian Juventia (2014) dalam Ester, dkk (2017) yaitu:

- a. *Tangibles*, bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau daya tanggap yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Selanjutnya, menurut Tjiptono (dalam, darmawanto 2015) dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan-bahan komunikasi.
2. Reliabilitas, yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
3. Daya tanggap, merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
4. Kompetensi, penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kesopanan, yaitu sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan.
6. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
8. Akses, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
9. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.
10. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.



Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan menurut Juventia meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sedangkan menurut Tjiptono meliputi bukti fisik, reliabilitas, tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan.

## 2.1.8 Pengetahuan Perpajakan

### 1. Pengertian Pengetahuan Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:33) mendefinisikan Pengetahuan Perpajakan adalah sebagai berikut: “Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan untuk melaksanakan administrasi perpajakan, seperti menghitung pajak terutang atau mengisi surat pemberitahuan, melaporkan surat pemberitahuan, memahami ketentuan penagihan pajak dan hal lain terkait kewajiban perpajakan”. Menurut Mardiasmo (2016:7) “Pengetahuan Perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil”. Menurut Dewi Kusuma Wardani (2017:16) “Pengetahuan Perpajakan merupakan pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, dan tata cara perpajakan yang benar”. Dari pengertian Pengetahuan Perpajakan yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka dapat dikatakan bahwa Pengetahuan Perpajakan adalah pemahaman dasar wajib pajak untuk melaksanakan administrasi pajak, menghitung pajak terutang serta mengisi dan melapor surat pemberitahuan dan hal lainnya yang terkait dengan kewajiban perpajakan.

### 2. Indikator Pengetahuan Perpajakan

Ada beberapa indikator menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:34) bahwa wajib pajak Mengetahui Perpajakan, yaitu:

1. Latar belakang pendidikan terakhir yang dimiliki.
2. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan.

Sedangkan menurut Diana Sari (2016:93) indikator dari Pengetahuan Perpajakan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui Perundang – undangan perpajakan.
- 2) Mengetahui ketentuan baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah,
- 3) Keputusan Menteri Keuangan.
- 4) Mengetahui keputusan atau surat edaran dari Ditjen Pajak.

Kemudian indikator dari Pengetahuan Perpajakan Menurut Dewi Kusuma Wardani (2017:110), adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui fungsi pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui fungsi dari pajak.
- 2) Memahami prosedur pembayaran adalah wajib pajak tahu bagaimana tata cara membayar pajak.
- 3) Mengetahui sanksi pajak adalah wajib pajak mengetahui jika pajak tidak dibayar akan dikenakan sanksi administrasi.
- 4) Lokasi pembayaran pajak adalah wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

Dari penjelasan indikator-indikator diatas yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka indikator Pengetahuan Perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengetahui fungsi pajak, memahami prosedur pembayaran, mengetahui sanksi pajak dan wajib pajak mengetahui dimana lokasi untuk membayar pajak.

### 2.1.9 Sosialisasi Perpajakan

#### 1. Pengertian sosialisasi perpajakan

Menurut Rohmawati, Prasetyono, Rimawati (2013), sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat. Sosialisasi tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan tentang pajak yang nantinya dapat berdampak pada peningkatan kesadaran wajib pajak itu sendiri. Namun, sosialisasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga jumlah penerimaan pajak dapat bertambah sesuai target.

Menurut Saragih (2013), sosialisasi perpajakan adalah suatu upaya dari Dirjen Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak pada khususnya mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan perpajakan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, sosialisasi perpajakan adalah upaya Dinas Pendapatan dan Pengelola Keuangan untuk memberikan pengetahuan dan pembinaan kepada seseorang dalam hal ini wajib pajak mengenai segala sesuatu mengenai perpajakan.

## 2. Bentuk Sosialisasi Perpajakan

Menurut Susanto (2012), beragam bentuk sosialisasi bisa dikelompokkan berdasarkan metode penyampaian, segmentasi maupun medianya:

### a. Berdasarkan Metode:

Penyampiannya bisa melalui acara yang formal ataupun informal. Acara formal biasanya menggunakan format acara yang disusun sedemikian rupa secara resmi. Acara informal biasanya menggunakan format acara yang lebih santai dan tidak resmi.

### b. Berdasarkan segmentasi:

Bisa membaginya untuk kelompok umur tertentu, kelompok pelajar dan mahasiswa, kelompok pengusaha tertentu, kelompok profesi tertentu, kelompok/ormas tertentu.

### c. Berdasarkan media yang dipakai:

Sosialisasi dapat dilakukan melalui media elektronik dan media cetak. Misalnya, dilakukan dengan talkshow di radio atau televisi, membuat opini, ulasan dan rubrik tanya jawab di koran, tabloid atau majalah. Iklan pajak juga mempunyai pengaruh dampak positif terhadap meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Bentuk propaganda lainnya seperti: spanduk, banner, papan iklan/billboard, dan sebagainya.



### 2.1.10 Ketegasan Sanksi Perpajakan

#### 1. Pengertian ketegasan sanksi perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018:62), ketegasan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, atau dengan kata lain Ketegasan sanksi

perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Menurut Widyaningsih (2013:312) bahwa yang dimaksud dengan ketegasan sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang.

Menurut Widyaningsih (2013:312), ketegasan sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut di atas dapat dirangkum yang dimaksud ketegasan sanksi pajak adalah suatu peraturan yang menjamin bahwa ketentuan peraturan perpajakan akan ditaati oleh wajib pajak, yang berupa sanksi administratif dan pidana.

## 2. Macam-macam Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:63), dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Penjelasan kedua sanksi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Sanksi administrasi Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan.
- b. Sanksi pidana Berupa siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Macam-macam sanksi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 ada dua macam sanksi pajak yaitu:

- a. Sanksi administrasi yang terdiri atas sanksi administrasi berupa denda dan sanksi administrasi berupa bunga.
- b. Sanksi pidana yang terdiri atas pidana kurungan dan pidana penjara.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa macam-macam sanksi pajak berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

### 3. Indikator Sanksi Pajak

Sanksi pajak yang baik dan tegas nampak dari indikator-indikatornya.

Indikator sanksi perpajakan menurut Rahayu (2010:63) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas. Ketegasan dan kejelasan sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus dapat menimbulkan efek jera agar wajib pajak tidak mengulanginya di lain waktu.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary). Sanksi yang diberikan tidak pandang bulu, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Tidak ada toleransi. Pemberian sanksi merupakan upaya terakhir petugas pajak setelah beberapa tahapan yang dilalui tidak diindahkan oleh wajib pajak.
4. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban pajaknya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan dilakukan seimbang atau sesuai dengan kesalahannya.
5. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera. Ketegasan sanksi yang diterapkan harus memberikan efek jera kepada



wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak mengulangi lagi di waktu yang akan datang dan agar penerimaan negara dari pajak dapat tercapai.

### 2.1.11 Tingkat Pendapatan Wajib Pajak

#### 1. Pengertian tingkat pendapatan wajib pajak

Menurut Pujawa, I Nyoman (2017) tingkat pendapatan wajib pajak adalah penghasilan yang diperoleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan maka salah satu yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan. Menurut Rahma (2018) pendapatan wajib pajak yang diperoleh dari pekerjaan utama maupun sampingan. Sedangkan menurut Slamet (2020) pendapatan merupakan uang yang diterima seseorang sebagai imbalan setelah menyediakan jasa, barang atau modal investasi guna memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa besarnya pendapatan wajib pajak dapat mempengaruhi besar kecilnya pendapatan pajak bumi dan bangunan yang diterima setiap tahunnya.

#### 2. Jenis Kelompok Pendapatan

Menurut Reza (2015) pendapatan adalah uang yang diperoleh wajib pajak yang berasal dari pekerjaanya atau modal yang lainnya. Sedangkan menurut Mardiasmo (2011) pendapatan yaitu tambahan kemampuan ekonomis yang diperoleh wajib pajak, baik berasal dari Indonesia atau luar Indonesia yang dipakai konsumsi atau menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan. Adapun jenis pendapatan antara lain:

- a. Penghasilan dari pekerjaan bebas yaitu pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti: penghasilan dari praktek dokter, notaris, akuntan publik, pengacara dan sebagainya.
- b. Pendapatan dari hasil kegiatan usaha yaitu kegiatan sarana perusahaan.
- c. Pendapatan dari modal, baik penghasilan dari modal berupa harta gerak seperti: bunga, deviden, royalty maupun dari modal harta tidak bergerak seperti: sewa rumah dan sebagainya.
- d. Pendapatan lain-lain seperti: menang lotre, pembebasan hutang, menang undian dan lain-lain yang sejenisnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pendapatan adalah uang yang diperoleh wajib pajak yang berasal dari pekerjaannya, kegiatan usaha atau pendapatan lainnya.

### 3. Indikator Tingkat Pendapatan Wajib Pajak

Menurut Khoiroh (2017) tingkat pendapatan merupakan tingkatan dari pemasukan yang didapat oleh seseorang, baik pendapatan berupa uang maupun barang yang dihitung diterima oleh seseorang dalam waktu satu bulan. Pada dasarnya memiliki Indikator kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

- a. Pendapatan yang diperoleh Merupakan balas jasa dari usaha dalam bentuk uang maupun barang dengan tujuan memenuhi kebutuhan hidup seseorang.
- b. Kemampuan membayar pajak Merupakan kemampuan seseorang dalam membayar pajak dalam memenuhi kewajibannya.

- c. Kerja pokok Merupakan kemampuan seseorang dalam memperoleh penghasilan tetap.
- d. Penerimaan bukan pendapatan Merupakan hasil yang diterima oleh seseorang atas keahliannya.
- e. Kerja sampingan Kemampuan seseorang memperoleh hasil tambahan dari pekerjaan pokok.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Novi (2019) dengan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendarakan Bermotor di UPPD di Kabupaten Purbalingga dengan Kesadaran Perpajakan Sebagai Variabel *Intervening*". hasil dari penelitian ini adalah pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di UPPD kabupaten Purbalingga. Hasil penelitian ini yaitu bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini yaitu kepatuhan pajak. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

Prabawa (2017) dengan penelitiannya yang judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang pribadi". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan penelitiannya Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknis analisis yang digunakan teknis analisis linear berganda. Hasil penelitian Kualitas Pelayanan Pajak dan Sikap Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan

Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan Prabawa terdapat pada variabel independen yaitu peneliti menggunakan variabel pelayanan *Accounting Representative*, konsultasi *Accounting Representative* dan Pengawasan *Accounting Representative* jadi peneliti menggunakan tiga variabel independen, sedangkan Prabawa hanya menggunakan dua variabel independen.

Astana dan Merkusiwati (2017) dengan judul "Pengaruh Penerapan Sistem Adminitrasi Perpajakan Modern dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem adminitrasi perpajak modern dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Persamaan penelitian ini adalah variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (sistem adminitrasi perpajakan modern dan kesadaran wajib pajak) dan lokasi penelitian.

Tene, Sondakh dan Warongan (2017) dengan judul "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdapat di KPP Pratama Manado)". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado. Penelitian ini menggunakan 120 responden dengan teknik analisis regresi finier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh pemahaman wajib pajak. kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan Fiskus Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus), variabel terikat objek penelitian dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak), jumlah responden, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

Putri dan Setiawan (2017) dengan judul "Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan pemahaman Perpajakan, Kualitas pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Badung Utara". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran, Pengetahuan dan pemahaman Perpajakan, Kualitas pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan), variabel terikat, objek penelitian, jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pengetahuan dan pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sistem Administrasi Pajak Modern) tahun penelitian dan lokasi penelitian.

Endaryanti (2017) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan e-filing dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan e-Filling dan Pengetahuan Pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Surakarta. Sedangkan sanksi perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan Biaya Kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.



Hanindyari (2018) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-filing Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang tercatat Di KPP Pratama Purworejo)". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Penerapan e-filling. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Penerapan e-filling berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Nurmalitasari (2018) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan, Modern Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajh Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modem. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuha Pelaporan Wajib Pajak Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan pajak, sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan pajak.

Dewi (2018) dengan judul "Pengaruh Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar". Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sanksi Pajak, Kewajiban Moral dan Kualitas Pelayanan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak, sedangkan kewajiban moral din kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.

Mariani (2018) dengan judul "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak, Dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi Di Kabupaten Badung". Sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung. Penelitian ini menggunakan 100 responden dan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan. Pengetahuan Perpajakan. Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak, Dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak. Dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018 berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi, sedangkan Kualitas Pengetahuan Perpajakan tidak berpengaruh pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Sanksi Perpajakan dan Sosialisai Perpajakan), variabel terikat. objek penelitian jumlah responden dan teknik analisis. Perbedaannya terletak pada variabel bebas (Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak, Dan Implementasi PP No 23 Tahun 2018), tahun penelitian dan lokasi penelitian.

Een Erlina, Vince dan Anreas (2018) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan: Kondisi Keuangan dan Pengetahuan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada WPOP Non Karyawan di Wilayah KPP Pratama Bengkalis)". Adaun hasi dari penelitian ini yaitu, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengaruh kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan pada

penelitian ini yaitu kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini yaitu kepatuhan wajib pajak.

Indra Lestari (2018) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta". Hasil dari penelitian ini yaitu kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang digunakan ada penelitian ini yaitu constant, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Yunita Susanti dan Suhono (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pertama Karawang Utara". Adapun hasil dari penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan fiskus secara farsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah constant, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan.

Putri Wangi (2018) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fisku, dan Penerapan E-Filing Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tercatat di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purworejo)". Hasil dari penelitian ini yaitu membuktikan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dapat membuktikan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan penerapan e-filing.

Evrida Sanny (2021) dengan judul "Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Adapun hasil dari penelitian ini yaitu, pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP senapelan kota pekanbaru. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP senapelan kota pekanbaru. Variabel yang digunakan yaitu, kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus.

