

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran pajak sebagai pendapatan dalam negeri sangat dominan, namun masih belum optimal jika dilihat dari banyaknya Wajib Pajak yang belum menjadi wajib pajak yang patuh atas pembayaran pajak. Kebersamaan nasional menuju kemandirian pembangunan menuntut pengabdian dan disiplin yang tinggi. Oleh karena itu, setiap rakyat Indonesia harus sadar bahwa dengan semakin meningkatnya hasil-hasil pembangunan maka tanggung jawab ini menjadi nilai yang fundamental dalam pembangunan dan harapan kepatuhan pajak dapat diwujudkan. (Irianingsih 2015)

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting meningkatkan sistem perpajakan Indonesia menganut system *Self Assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan nya, Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak dapat memberikan kemudahan Pemerintah Daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan,. Namun pada kenyataannya, rata-rata wajib pajak di Indonesia malas dan tidak terlalu memperhatikan untuk membayar pajaknya. Masyarakat seakan tidak percaya dengan lembaga pajak yang ada di negeri

ini. Hal tersebut membuat pemerintah biasanya gagal dalam merealisasikan pajak yang ditargetkan.

Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang pertama yaitu norma subjektif, norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. Seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial. Berkaitan dengan studi ini, norma subjektif adalah keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan Menurut Jogiyanto (2007) norma subjektif atas keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhannya dalam membayar pajak, apabila keyakinan yang dimiliki oleh wajib pajak semakin baik maka akan menambah kepatuhan dalam pembayaran pajaknya. Norma subjektif dapat membentuk perilaku individu untuk setuju atau menolak pandangan yang dimiliki orang lain, apabila perilaku yang ditunjukkan oleh individu sesuai dengan pandangan yang dimiliki orang lain, maka perilaku tersebut akan terus menerus dilakukan dalam masyarakat.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu akuntabilitas pelayanan publik yang dimiliki oleh kantor pelayanan pajak, dimana akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Pelayanan yang

diberikan oleh pihak penyedia layanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Mahaputri & Noviani, 2016). Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Faktor ketiga dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu kewajiban moral yang dimiliki oleh wajib pajak, dimana moral wajib pajak merupakan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Wibowo dan Yenni (2013) mengatakan bahwa moral wajib pajak merupakan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tidak berkembang begitu saja tanpa pemerintah menyadari betapa pentingnya hal tersebut dan mengadakan program yang luas dan berkesinambungan untuk mempengaruhi perubahan dan perkembangan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi negara masing-masing. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tidak berkembang begitu saja tanpa pemerintah menyadari betapa pentingnya hal tersebut dan mengadakan program yang luas dan berkesinambungan untuk mempengaruhi perubahan dan perkembangan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi negara masing-masing.

Faktor yang keempat yaitu sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang umum dan tata cara perpajakan. Agar wajib pajak mematuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assesment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak (Febyanti, 2014). Pengenaan sanksi pajak yang tidak taat dan tidak disiplin dalam membayar pajak sesuai ketentuan Undang-Undang. Hal tersebut dibuktikan dengan kelalaian dan keterlambatan wajib pajak dalam membayar pajaknya yang lewat dari jadwal yang ditentukan.

Pengenaan sanksi pajak diharapkan dapat memberi efek jera kepada wajib pajak agar patuh dalam membayar pajak. Sanksi pajak yang diterapkan oleh pemerintah biasanya berupa sanksi administrasi, seperti denda dan mempersulit pengurusan administratif. Sanksi lainnya seperti penahanan bantuan dari pusat sebelum membayar tunggakan pajaknya. Pengenaan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sendiri. Sanksi pajak yang tegas tentunya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keteraturan dan ketertiban perpajakan, dapat diciptakan dengan dibentuknya sanksi perpajakan bagi para pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melanggar

peraturan. Sanksi dapat diartikan jika kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka akan dikenakan denda administrasi, hukuman maupun pajak karena tidak mematuhi kewajiban. Masyarakat enggan membayar pajak dapat disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, sistem perpajakan yang sulit dipahami masyarakat dan sistem kontrol tidak dapat dilaksanakan dengan baik (Mardiasmo, 2015). Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya juga masih rendah karena mereka berpikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan.

Selain keempat faktor diatas kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Untuk kepatuhan pembayaran pajak dapat dilakukan apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak semakin bagus dan membuat wajib pajak nyaman dalam pembayaran pajaknya sehingga bisa menambahkan tingkat kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak, Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Irianingsih, 2015). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang pajak. Hal ini menunjukkan apabila pemberian pelayanan publik yang semakin bagus akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan perpajakan. Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh Indonesia. Penerimaan pajak yang kurang optimal dikarenakan masih rendahnya rasa patuh wajib pajak untuk melakukan kewajibannya. Menurut Adrelina 2014 rendahnya kondisi kepatuhan wajib pajak ditunjukkan dengan sedikitnya wajib pajak yang terdaftar dalam melaporkan kewajiban perpajakannya, yang bisa dilihat dari jumlah SPT yang masuk setiap tahunnya. Berikut ini disajikan tabel tingkat kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Gianyar dari tahun 2016 hingga 2020.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang
Pribadi di KPP Pratama Gianyar tahun (2016-2020)

No	Tahun Pajak	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan (Persen)
1	2016	154.800	69.595	63.436	91,15
2	2017	164.019	73.927	62.035	83,91
3	2018	175.175	81.254	61.285	75,42
4	2019	188.573	94.612	66.116	69,88
5	2020	293.015	100.623	66.870	66,46

Sumber: KPP Pratama Gianyar (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak dari tahun 2016 ke 2020 sebesar 24,69 persen. Besarnya tingkat kepatuhan tersebut tidak sebanding dengan bertambahnya wajib pajak yang Wajib SPT dan Realisasi Wajib Pajak menyampaikan SPT. Angka tersebut mengindikasikan bahwa ketidakpatuhan wajib pajak masih tergolong cukup tinggi, dan terus mengalami penurunan selama periode 2016 – 2020. Berdasarkan hal tersebut pemerintah terus berupaya untuk melakukan berbagai program dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak.

Tinggi rendahnya kepatuhan seseorang Wajib Pajak untuk membayar pajak dapat dipengaruhi oleh banyak variabel bebas (*independent variable*). Dalam rangka mempertegas ruang lingkup penelitian, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Norma Subjektif, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak. Dan variabel moderasinya yaitu kualitas pelayanan. Yang mengacu pada penelitian Febyanti (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Purwokerto). Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

Artha & Setiawan (2016) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung Utara. Penelitian ini menggunakan teknis

analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kpp Badung Utara.

Ruky dkk. (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Permata (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara .

Berdasarkan perbedaan yang terjadi serta masih tidak konsistennya hasil penelitian sebelumnya. Sehingga berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut yang

berjudul **“Pengaruh Norma Subjektif, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Apakah norma subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 2) Apakah akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 3) Apakah kewajiban moral wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 5) Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?

- 6) Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 7) Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?
- 8) Apakah kualitas pelayanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 2) Untuk mengetahui akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

- 5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memoderasi pengaruh norma subjektif terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memoderasi pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memoderasi pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 8) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik , kewajiban moral, sanksi pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan sebagai pemoderasi

2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik , kewajiban moral, sanksi pajak dan terhadap kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi dengan kualitas pelayanan sebagai pemoderasi.





UNMAS DENPASAR



UNMAS DENPASAR

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

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, 2015).

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang dilandaskan pada norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik, kewajiban moral dan ketakutan akan adanya sanksi pajak yang membuat seorang Wajib Pajak patuh akan kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang sebagaimana Wajib Pajak itu sendiri melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, perhitungan dan pembayaran besarnya pajak terutang dan patuh dalam pembayaran yang tertunggak. Norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik, kewajiban moral dan sanksi pajak itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*compliance theory*). 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 (Saleh, 2004).

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya, Wijoyanti (2010:40).

Kepatuhan wajib pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan yang dapat memberikan motivasi positif agar lebih baik untuk kedepannya, Rahayu (2010:245). Identifikasi indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam *self assesment system* menurut (Rahayu, 2010) yaitu sebagai berikut :

1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang ada di wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib dan dapat melalui e-register (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2) Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setor Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat melalui *e-payment*.

4) Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2010) adalah sebagai berikut :

1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.

- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Pajak.

2.1.2.1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010:140-141) faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak diantaranya:

- 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara
Melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
- 2) Pelayanan wajib pajak
Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan pada kerelevanan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajaknya pada saat waktu yang ditentukan.
- 3) Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak
Wajib pajak akan patuh membayar pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapatkan sanksi yang berat jika melakukan tax evasion jika hukuman pajak yang diberikan atau diterapkan oleh negara tersebut benar-benar tegas.

4) Tarif pajak

Penurunan tarif pajak akan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dengan tarif yang rendah maka pajak yang dibayar tidak banyak dan tentunya tidak memberatkan.

2.1.3 Norma Subjektif

Keyakinan normatif (*normative beliefs*) adalah keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang memotivasi seseorang untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation to comply*). Keyakinan normatif merupakan indikator yang kemudian menghasilkan norma subjektif (*subjective norms*). Jadi norma subjektif adalah persepsi seseorang tentang pengaruh sosial dalam membentuk perilaku tertentu. Seseorang bisa terpengaruh atau tidak terpengaruh oleh tekanan sosial.

Berkaitan dengan studi ini, norma subjektif adalah keyakinan Wajib Pajak tentang kekuatan pengaruh orang-orang atau faktor lain di lingkungannya yang memotivasi seseorang untuk melakukan kepatuhan pajak atau tidak melakukan kepatuhan.

Menurut Jogiyanto (2007), norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Norma subjektif dapat membentuk perilaku individu untuk setuju atau menolak pandangan yang dimiliki orang lain, apabila perilaku yang ditunjukkan oleh individu sesuai dengan pandangan yang dimiliki orang lain, maka perilaku tersebut akan

terus menerus dilakukan dalam masyarakat

2.1.4 Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas pelayanan publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Mahaputri dan Noviari, 2016). Kepatuhan wajib pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wajib pajak yang sedang dan ingin memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak (Jatmiko, 2006). Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah tanpa memandang tingkatannya yaitu *public service function* (fungsi pelayanan masyarakat), *development function* (fungsi pembangunan), dan *protection function* (fungsi perlindungan). Menurut Susilawati (2013), akuntabilitas pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah untuk mempertanggung jawabkan tugas-tugas pada publik terdiri dari 2 (dua) macam yaitu Pertanggung jawaban vertikal (*vertical accountability*) dan Pertanggung jawaban horizontal (*horizontal accountability*).

2.1.5 Kewajiban Moral

Mardiasmo (2015) menyatakan bahwa masyarakat enggan membayar pajak, dapat disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral dari masyarakat, sistem perpajakan yang sulit dipahami, serta sistem kontrol yang tidak dilaksanakan dengan baik. Kewajiban moral merupakan individu yang dipunyai oleh seorang *tax professional*, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh *tax professional* yang lain.

Wibowo dan Yenni (2013) mengatakan bahwa moral wajib pajak merupakan kepatuhan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Faktor ini mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, yang tidak berkembang begitu saja tanpa pemerintah menyadari betapa pentingnya hal tersebut dan mengadakan program yang luas dan berkesinambungan untuk mempengaruhi perubahan dan perkembangan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi negara masing-masing.

Febyanti (2014) menjelaskan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan/ucapan/tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk. Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan, oleh karena itu kewajiban moral adalah perbuatan atau tindakan yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan rasa yang berlaku di masyarakat.

Noviyanti (2013) memperkenalkan adanya moral pajak atau disebut juga motivasi intrinsik individu untuk bertindak, yang didasari oleh nilai-nilai yang dipengaruhi oleh norma-norma budaya. Menurut pendapat ini moral pajak dapat dipahami sebagai penjelasan prinsip-prinsip moral atau nilai-nilai yang diyakini seseorang mengapa membayar pajak. Beberapa faktor yang mempengaruhi moral pajak seperti:

- 1) Persepsi adanya kejujuran
- 2) Sikap membantu atau melayani dari aparat
- 3) Kepercayaan terhadap instansi pemerintah
- 4) Penghargaan atau rasa hormat dari aparat pajak

Sejumlah sifat-sifat individu lainnya moral pajak akan berbeda-beda disetiap negara karena setiap negara memiliki kulturnya masing-masing. Teori ini dengan pendekatan psikologi masyarakat, berpandangan bahwa antara masyarakat dan pemerintah terdapat kontrak implisit yang mana masyarakat menyadari bahwa mereka memiliki hak dan kewajiban.

UNMAS DENPASAR

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah 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 dilakukan. Sanksi perpajakan diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan

dituruti/ditaati dan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, Mardiasmo (2015:59). Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi kepada wajib pajak yang tidak mematuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Terdapat Undang-Undang yang mengatur tentang umum dan tata cara perpajakan. Agar wajib pajak mematuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya.

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena Pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assesment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah juga telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib sesuai dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur yang memaksa.

Menurut Khasanah (2016) pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

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

- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa terkecuali.
- 5) Pengenaan sanksi atau pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi yaitu sebagai berikut :

- 1) Sanksi Administrasi yang terdiri dari :
 - (1) Sanksi Administrasi Berupa Denda
 - (2) Sanksi Administrasi Berupa Bunga
 - (3) Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan
- 2) Sanksi pidana yang terdiri dari :
 - (1) Pidana Kurungan
 - (2) Pidana Penjara

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- 3) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta

masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pranata (2015) secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

- 1) Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 3) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 4) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Menurut Marini (2013) kualitas pelayanan adalah layanan suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang berkaitan dengan produk dapat berupa fisik atau non fisik, pelayan, orang, dan proses dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Arianata (2013) menyatakan bahwa adanya lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

- 1) Keandalan merupakan kemampuan para petugas pajak dalam memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan, keandalan dapat diimplementasikan dari kemudahan para wajib pajak dalam memperoleh formulir-formulir dalam melakukan kewajiban perpajakan, seperti Surat Pemberitahuan Terhutang (SPT). Wajib pajak dapat merasakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Daya tanggap merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat diimplementasikan dari kemudahan wajib pajak dalam memperoleh penyuluhan atau bimbingan perpajakan dari petugas pajak.
- 3) Jaminan yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari risiko, bahaya, atau keragu-raguan. Jaminan dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 4) Empati yaitu meliputi kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak. Empati dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- 5) Bukti langsung yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan komunikasi. Bukti langsung tersebut dapat diimplementasikan dari kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas pada kantor pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Febyanti (2014) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Purwokerto). Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak orang pribadi di KPP Pratama Purwokerto.

Irmawati (2015) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu. Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Cakung Satu.

Artha & Setiawan (2016) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung Utara. Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di Kpp Badung Utara.

Majid (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Gubeng Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan maupun akuntabilitas pelayanan layak digunakan untuk memprediksi kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ruky dkk (2018) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sudaryanti (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Dan Kontrol Keperilakuan Yang Dipersepsikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Batu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis uji asumsi klasik, regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sikap berpengaruh positif dan

signifikan, dan norma Subjektif berpengaruh positif dan signifikan dan Kontrol Perilaku Persepsi memiliki pengaruh positif dan signifikan

Ramadanty (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Semarang Candisari). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Prestyowati (2020) melakukan penelitian tentang 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 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta Tahun 2018). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan 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.

Sudirman (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral Dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. 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.

Permata (2020) melakukan penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Peraturan, Kesadaran, Sanksi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Gresik Utara. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Gresik Utara .

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang ada di dalam penelitian ini, seperti norma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan. Selain itu penelitian sebelumnya menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan

pembayaran pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis MRA.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, tidak semua penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini, seperti noma subjektif, akuntabilitas pelayanan publik, kewajiban moral, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan dan penelitian ini menggunakan variabel moderasi. Dilihat dari lokasi penelitiannya penelitian sebelumnya tidak ada yang berlokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar

