

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penduduk Indonesia sebesar 215 juta jiwa merupakan potensi pajak yang berlimpah. Ironisnya, hingga 2016 jumlah wajib pajak/ pembayar pajak hanya mencapai 3.670.060 jiwa dengan perincian 2.622.184 pembayar pajak orang pribadi dan 1.047.876 lainnya pembayar pajak badan. Hal ini menandakan bahwa kebijakan perpajakan tidak cukup kuat untuk melakukan ekstensifikasi pajak di samping proses pendataan wajib pajak yang kurang gencar dilakukan.

Salah satu penyumbang penerimaan pajak adalah pajak yang dibayarkan oleh koperasi. Berdasarkan pasal 2 ayat (1) huruf b Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2000, koperasi merupakan badan usaha yang merupakan subjek pajak yang memiliki kewajiban dan hak perpajakan yang sama dengan badan usaha lainnya. Atas penghasilan yang diterima atau diperoleh koperasi. Besarnya tarif pajak penghasilan terhadap badan koperasi dikategorikan sesuai dengan jumlah pendapatan yang diperoleh badan usaha tersebut dalam satu tahun pajak, sehingga jumlah pajak penghasilan badan dikenakan terhadap koperasi memiliki peredaran bruto tertentu akan berbeda dengan jumlah pajak penghasilan badan bagi koperasi yang memiliki peredaran bruto tidak tertentu (Istanto, 2017).

Koperasi yang memiliki peredaran bruto tidak lebih dari 4,8 milyar rupiah termasuk sebagai wajib pajak dengan peredaran bruto tertentu yang akan dikenakan tarif pajak penghasilan bersifat final berdasarkan ketentuan PP

Nomor 23 Tahun 2018 yaitu sebesar 0,5 persen dikalikan dengan seluruh pendapatan bruto dari hasil usaha koperasi dalam satu tahun pajak. Koperasi yang memiliki peredaran bruto lebih dari 4,8 milyar rupiah dalam satu tahun pajak bukan termasuk sebagai koperasi yang memiliki peredaran bruto tertentu sehingga koperasi tersebut tidak dikenakan pajak penghasilan PP Nomor 23 Tahun 2018, namun tetap dikenai pajak penghasilan berdasarkan ketentuan umum pajak penghasilan pasal 25 (Odella, 2016). Sekilas proses bisnis koperasi memang sederhana, tetapi jika ditelaah lebih mendalam, sebenarnya ada banyak aspek yang harus diperhatikan. Ragam pajak yang timbul dari kegiatan koperasi terbagi menjadi empat, yaitu kewajiban umum, kewajiban pemotongan, kewajiban pemungutan, kewajiban membayar sendiri (Wijaya, 2018). Kontribusi pembayaran pajak dari wajib pajak berbentuk koperasi saat ini sangat kecil dibandingkan total penerimaan pajak, padahal jumlah koperasi sangat banyak. (Istanto, 2017).

Hal ini dikarenakan banyaknya koperasi yang tidak mendaftarkan perusahaannya pada KPP (Kantor Pajak Pratama), salah satu contohnya adalah koperasi yang berada di Kecamatan Gianyar, total koperasi yang terdaftar di Dinas Koperasi Dan UMK Kabupaten Gianyar mencapai 254 Koperasi, dari total koperasi tersebut hanya 69 koperasi yang mendaftarkan perusahaannya sebagai wajib pajak. tingkat motivasi wajib pajak badan koperasi yang berada di Kecamatan Gianyar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih tergolong rendah. Berdasarkan jumlah wajib pajak yang terdaftar sebagai wajib pajak hanya sebesar 69 koperasi dari 254 koperasi, dapat dikatakan hanya 27% wajib pajak yang mematuhi kewajibannya. (Anisa, 2017)

Peranan pajak yang besar dalam APBN, sehingga penerimaan pajak terus ditingkatkan oleh pemerintah khususnya tugas Direktorat Jenderal Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jenderal Pajak agar penerimaan pajak maksimal, hal tersebut dilakukan dengan cara perluasan subjek dan objek pajak, dengan menjaring wajib pajak baru. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Perubahan system perpajakan dari *Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. (Putri, 2016)

Berdasarkan *Self Assesment System*, wajib pajak harus memiliki motivasi yang sangat tinggi dalam membayar kewajiban perpajakannya, Karena jika wajib pajak tidak memiliki motivasi yang tinggi/rendah maka hal ini akan berdampak pada kepatuhan dan penerimaan pajak, oleh karena itu keaktifan wajib pajak saat ini sangat diperlukan agar sistem ini dapat berjalan dengan lancar (Istien, 2018).

Motivasi merupakan faktor yang penting yang harus dimiliki wajib pajak agar mereka tergerak untuk membayar pajak, melaporkan pajaknya saat ini secara mandiri baik online maupun offline sehingga motivasi yang tinggi sangat diharapkan dan dimiliki oleh setiap wajib pajak, faktor lainnya yang mempengaruhi motivasi antara lain yaitu tingkat kematangan pribadi, situasi dan kondisi, lingkungan kerja, tingkat pendidikan, audio visual serta sarana dan prasarana yang ada (Putri, 2016)

Rendahnya motivasi membayar pajak antara lain didorong oleh rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan dan manfaat yang diperoleh dari pajak. Dalam rangka menumbuhkan pemahaman tentang pajak maka aparat pajak harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat pajak dan menumbuhkan pemahaman bahwa pajak digunakan untuk keperluan Negara dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai sendi kehidupan bangsa melalui dari sector pertanian, pembangunan, industry, perbankan, kesehatan p, pendidikan hingga subsidi BBM (Sartika, 2018)

Selain masalah kurangnya pengetahuan tentang pajak masalah yang juga menyebabkan rendahnya motivasi wajib pajak dalam membayar pajak adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Istien, 2018). kualitas pelayanan pajak sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan pajak dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian pelanggan tersebut membagi harapan pelanggan (Putri, 2016). Petugas pajak memiliki peranan penting bagi motivasi wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya, dan kurangnya responsive dari intitusi pelaksanaan pelayanan perpajakan akan berdampak pada motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Istien, 2018). Tingkat motivasi dalam membayar pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor dari dalam diri wajib pajak, yaitu

kesadaran perpajakan dan salah satu untuk meningkatkan motivasi wajib pajak untuk memenuhi perpajakannya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak akan termotivasi untuk patuh dalam melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2017).

Kualitas pelayanan yang baik juga dibarengi dengan pengawasan dan penegakan hukum oleh Direktorat Jenderal Pajak. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya penyelewengan atau penghindaran pajak yang dapat merugikan Negara serta untuk mengetahui dan menguji kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan-ketentuan perpajakan yang berlaku. Upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak dalam melakukan pengawasan dan penegakan hukum adalah dengan melakukan tindakan pemeriksaan terhadap wajib pajak yang terindikasi melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Pelaksanaan pemeriksaan pajak bertujuan untuk mendorong wajib pajak agar melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar (Haris, 2017).

Ketegasan sanksi perpajakan juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan motivasi wajib pajak. Hal ini dikarenakan Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak , maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Resmi, 2018). Tidak dipatuhinya kewajiban-kewajiban pajak maka dapat mengakibatkan wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan, yaitu sanksi administrasi berupa bunga, denda dan kenaikan serta ada sanksi pidana berupa pidana denda dan

badan, apabila ternyata kemudian dapat dibuktikan bahwa wajib pajak telah melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan (Siti 2017). Wajib pajak yang kurang sadar tentang kewajiban bernegara seperti tidak patuh pada peraturan, kurang menghargai hukum, tingginya tarif pajak dan kondisi lingkungan seperti kestabilan pemerintah, dan penghamburan keuangan negara yang berasal dari pajak (Rahayu, 2017). Sanksi pajak tersebut dapat membuat wajib pajak bersinergi untuk membayar pajak dan dapat mejadi motivasi untuk membayar pajak karena ketakutan untuk melanggar peraturan dan ketentuan perpajakan, peneanaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang (Mardismo 2016). Perpajakan atas sanksi pajak yang tegas sangat diperlukan untuk mengontrol kepatuhan wajib pajak dan juga dapat menjadikan motivasi wajib pajak dalam membayar dan lapor pajak, karena wajib pajak akan patuh apabila wajib pajak berpikir bahwa sanksi pajak sangat merugikan, sanksi pajak dianggap sebagai hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan perpajakan dengan cara membayar dalam bentuk uang (Haris, 2017).

Selain pengaruh yang muncul dari luar diri wajib pajak ada pengaruh yang muncul dari diri wajib pajak itu sendiri salah satunya adalah tingkat pendidikan. Pendidikan merupakan kunci utama bagi keberhasilan pembangunan serta meningkatkan kemampuan kerja yang menimbulkan perubahan aspek-aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Tingkat pendidikan masyarakat secara umum dapat mempengaruhi motivasi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, akan lebih

termotivasi dalam memenuhi kewajiban pajaknya dari pada yang kurang memperoleh informasi mengenai perpajakan, dengan wajib pajak yang memiliki pendidikan tinggi maka nantinya dapat mempengaruhi sudut pandang dan cara berfikir wajib pajak tentang pajak dan manfaat pajak (Angela, 2017).

Friska (2020) melakukan penelitian tentang Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Gregoriani (2019) yang melakukan penelitian tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. menyatakan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas dan ketidak konsistenan hasil dari penelitian sebelumnya, sehingga masalah ini masih menarik untuk diteliti dan mendorong penulis mengambil judul penelitian pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, ketegasan sanksi perpajakan, dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?
- 2) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?
- 3) Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?
- 4) Apakah ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?
- 5) Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan tentang pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak
- 3) Untuk mengetahui pengaruh pemeriksaan pajak terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak
- 4) Untuk mengetahui pengaruh ketegasan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak
- 5) Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak

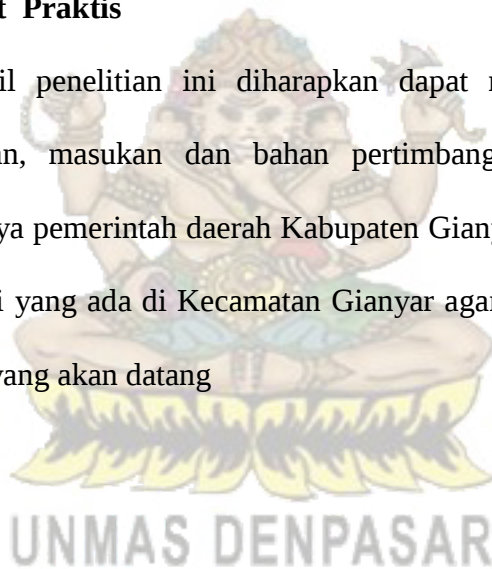
1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, pemeriksaan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak pada Koperasi se-Kecamatan Gianyar. Penelitian ini juga memberikan gambaran, pemahaman dan wawasan yang lebih luas tentang sumber-sumber penerimaan yang berasal dari pajak serta proses penetapannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, masukan dan bahan pertimbangan kepada pemerintah, khususnya pemerintah daerah Kabupaten Gianyar mengenai Pajak pada Koperasi yang ada di Kecamatan Gianyar agar menjadi bahan evaluasi dimasa yang akan datang





UNMAS DENPASAR

BAB II

TUNJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Theory Of Planned Behavior merupakan salah satu teori yang dapat menjelaskan bagaimana perilaku seseorang dapat terbentuk melalui tiga penentu intensi. *Theory of Planned Behavior* merupakan teori yang dikembangkan oleh Azjen yang merupakan penyempurnaan dari teori terdahulu yaitu *Theory Reasoned Action* (TRA) Azjen, (1988). Dalam *Theori Reasoned Action* ada dua faktor penentu intensi sikap pribadi dan norma subjektif, tetapi Azjen berpendapat bahwa *Theory Reasoned Action* belum dapat menjelaskan tingkah laku yang sepenuhnya berada di bawah kontrol seseorang. Oleh sebab itu Azjen dalam *Theory of Planned Behavior* menambahkan satu faktor yang menentukan intensi yaitu kontrol perilaku yang dipersepsikan. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul dikarenakan adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor Arum, (2016). Ketiga faktor penentu intensi dapat didefinisikan sebagai berikut:

- 1) *Behavior Beliefs* merupakan kepercayaan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut;
- 2) *Normative Beliefs* merupakan keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut

- 3) *Control Beliefs*, merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang menghambat perilaku.

Sesuai teori penelitian ini *Theory of Plannde Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavior beliefs* berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum wajib pajak melakukan sesuatu, wajib pajak tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, sehingga wajib pajak tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. *Normative beliefs* berkaitan dengan kualitas pelayan pajak yaitu ketika individu akan bertindak, individu akan terpengaruh pada dorongan atau motivasi yang berasal dari orang dan kelompok lain, seperti orang tua, pasangan, teman dekat, rekan kerja dan lainnya dengan adanya kualitas pelayanan pajak dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan yang baik dari pelayanan petugas pajak dan kemudahan yang didapat dalam menjalankan kewajiban perpajakan melalui fitur sistem modern akan memberikan memotivasi seorang wajib pajak untuk berperilaku taat terhadap pajak. Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*.

Sanksi perpajakan dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Motivasi wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Sanksi perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku termotivasinya seseorang untuk

membayarkan pajaknya. Setelah wajib pajak memiliki motivasi dalam membayarkan pajaknya kemudian timbul kesadaran untuk membayar pajak, terkait dengan kesadaran wajib pajak, menyelenggarakan pembangunan negara akan terbantu (*behavioral beliefs*) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak mengenai peraturan perpajakan dapat terdorong untuk mematuhi dalam membayar pajak.

2.1.2 Motivasi Wajib Pajak

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yaitu “*movere*” yang berarti menggerakkan (*to move*). Menurut Luthans, motivasi terdiri dari tiga unsur, yakni kebutuhan, dorongan, dan tujuan. Motivasi, kadang – kadang istilah ini dipakai silih berganti dengan istilah istilah lainnya, seperti misalnya kebutuhan (*need*), keinginan (*want*), dorongan (*drive*) atau impuls (Andre, 2017). Motivasi dapat juga dinyatakan sebagai proses psikologis yang terjadi karena interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan pemecahan persoalan. Menurut Helbert L. Petri (1986) menyatakan bahwa motivasi dapat terbentuk melalui energi, pewarisan, pembelajaran, interaksi sosial, proses kognitif, homeostasis, hedonisme dan motivasi pertumbuhan. Motivasi untuk patuh seringkali diartikan dengan perilaku wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Motivasi kepatuhan seseorang diperoleh apabila wajib pajak secara sukarela bersedia mematuhi segala kewajiban perpajakannya tepat pada waktunya dan sesuai keadaan yang sebenarnya.

Motivasi adalah kekuatan potensial dalam diri seseorang yang dapat dikembangkan oleh sejumlah dorongan baik dalam diri maupun dorongan dari luar individu tersebut yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya baik secara positif atau negatif tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi. Herbert mengemukakan teori motivasi yang disebut dengan Teori Dua Faktor, teori mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi motivasi, yang pertama adalah faktor motivasional yang merupakan hal-hal yang sifatnya intrinsik atau yang bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor kedua adalah faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang merupakan faktor – faktor dengan sifat ekstrinsik yang bersumber dari luar diri individu yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang.

2.1.3 Pengetahuan Perpajakan

1) Definisi Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian: atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah. Menurut Atmodjo (2018) “Pengetahuan merupakan hasil “tahu” dan ini terjadi setelah orang mengadakan penginderaan terhadap suatu objek tertentu”. Sementara menurut Carolina (2016) “Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak

yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.”

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan terkait konsep tentang ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak, Andriani (2017). Jadi kesimpulannya pengetahuan perpajakan adalah kemampuan atau seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

2) Konsep Pengetahuan Perpajakan

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2018), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, dan fungsi perpajakan. Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak di atas yaitu

sebagai berikut :

(1) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya

diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta Pelaporan Pajak.

(2) Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

(3) Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak yaitu: Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), dan Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

1) Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Puspoprano (2019) Kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Jadi kualitas pelayanan pajak adalah cara yang

digunakan oleh petugas pajak untuk melayani wajib pajak secara baik dan benar terkait hal yang berhubungan dengan perpajakan. Menurut Friska (2019) Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus.

Selanjutnya menurut Hardiyansyah (2017) menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan yang diberikan oleh petugas pajak dalam memberikan jasa pelayanan terkait perpajakan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat merasakan manfaat dari membayarkan pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Petugas pajak juga dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai seperti sopan santun, *skill*, dan pengetahuan yang luas dalam melayani wajib pajak. Selain itu, petugas pajak dalam melakukan pelayanan juga harus ditunjang oleh fasilitas yang memadai.

2.1.5 Pemeriksaan Pajak

Sejalan dengan berlakunya *self assessment system*, peranan dan kejujuran wajib pajak semakin mutlak diperlukan. Diberlakukannya sistem ini, wajib pajak diharapkan dapat melaksanakan seluruh kewajiban perpajakan dan melaporkannya dengan benar pada kantor pajak terdaftar. Sebagai konsekuensinya, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dituntut untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak. Salah satu bentuk pengawasan tersebut adalah melalui pemeriksaan. Sebagaimana telah diatur dalam salah satu ketentuan Undang-Undang nomor 16 tahun 2000 dan Undang-Undang nomor 16 tahun 2007 serta direvisi kembali oleh Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu dalam pasal 29 ayat (1) bahwa “ Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan wajib pajak dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Gunawan, 2018)

Meurut Herryanto dan Toly (2018), pemeriksaan pajak berkaitan erat dengan laporan pemeriksaan pajak, dimana laporan pemeriksaan pajak merupakan laporan tentang hasil pemeriksaan yang disusun oleh pemeriksa pajak secara ringkas dengan jelas serta sesuai dengan ruang lingkup dan tujuan pemeriksaan. Laporan pemeriksaan ini nantinya akan digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), Surat Tagihan Pajak (STP), atau tujuan lain dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

1) Tujuan pemeriksaan pajak

Menurut Febryani (2016) tujuan pemeriksaan pajak sebagaimana dimaksud dalam keputusan Menteri Keuangan No. 545/KMK 04/2000 tanggal 22 Desember 2000 adalah untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak dan tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pemeriksaan untuk tujuan menguji kepatuhan wajib pajak dilakukan dalam hal:

- (1) SPT menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak
- (2) SPT tahunan pajak penghasilan menunjukkan rugi
- (3) SPT tidak disampaikan atau disampaikan tidak tepat pada waktu yang telah ditetapkan
- (4) SPT yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak
- (5) Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada huruf yang tidak dipenuhi

2.1.6 Ketegasan Sanksi Perpajakan

2.1.6.1 Definisi Sanksi Perpajakan

Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman

yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi, atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Mardiasmo, 2016)

Sanksi Perpajakan menurut Sunandy (2017) menyatakan bahwa “Sanksi Perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.” Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada wajib pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi, mudah-mudahan wajib pajak akan merasa jera dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukan sehingga untuk memenuhi kewajiban perpajakan di masa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. Diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun akan berpikir dua kali jika dia akan melakukan tindakan curang atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakan dari pada dia harus menanggung sanksi yang diberikan.

2.1.6.2 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi terdiri atas tiga macam, yaitu sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga, dan sanksi administrasi berupa kenaikan. Adapun istilah dalam perpajakan mengenai surat-surat yang dikeluarkan adalah sebagai berikut:

- (1) SSP adalah Bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh menteri keuangan.
- (2) STP adalah Surat tagihan pajak
- (3) SKPKB adalah Surat ketetapan pajak yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak kurang atau lebih bayar.
- (4) SKKPP adalah surat keputusan kelebihan pembayaran pajak.
- (5) SKPKBT adalah surat ketetapan pajak yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan

2) Sanksi Pidana

Menurut Mardiasmo (2017) sanksi pidana yaitu “Sanksi Pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi”. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu :

- (1) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam atau dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

(2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancam kan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancam kan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana itu diganti dengan pidana kurungan.

(3) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam kan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.7 Tingkat Pendidikan

Definisi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu “Pendidikan adalah usaha sadar dan

terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara”. Tujuan pendidikan nasional menurut GBHN adalah pendidikan yang bertujuan mencerdaskan kehidupan bangsa diselenggarakan secara terpadu dan diarahkan pada peningkatan kualitas serta pemerataan pendidikan terutama peningkatan kualitas pendidikan dasar serta jumlah dan kualitas pendidikan kejuruan.

Pendidikan yang diselenggarakan di lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat harus mampu meningkatkan kualitas manusia dan menumbuhkan kesadaran, serta sikap budaya bangsa untuk selalu berupaya menambah pengetahuan dan keterampilan, serta mengamalkannya sehingga terwujud manusia-manusia masyarakat Indonesia yang beriman dan bertaqwa terhadap Tuhan Yang Maha Esa, lebih maju, mandiri, berkualitas dan menghargai setiap jenis pekerjaan yang memiliki harkat dan martabat falsafah Pancasila.

Menurut Pasal 14 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003 jenjang pendidikan meliputi:

1) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar merupakan jenjang pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. Pendidikan dasar berbentuk Sekolah Dasar (SD) atau bentuk lainnya yang sederajat serta Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau bentuk lain yang sederajat.

2) Pendidikan Menengah

Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar, pendidikan menengah terdiri atas pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah berbentuk Sekolah Menengah Atas atau bentuk lain yang sederajat

3) Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan setelah pendidikan menengah atas yang mencakup program pendidikan Diploma, Sarjana, Magister, dan Doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilakukan dengan pendidikan, tidak hanya pendidikan dalam arti sempit sekolah tetapi juga dalam arti luas mencakup pendidikan dalam keluarga dan masyarakat. Karena pendidikan pada dasarnya merupakan suatu proses pembudayaan sikap, watak, dan perilaku yang berlangsung sejak dini melalui pendidikan sebagai proses budaya akan tumbuh dan berkembang nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia seperti kelakuan, keimanan, disiplin, akhlak, dan etos kerja serta nilai-nilai *instrumental* seperti penguasaan iptek dan kemampuan berkomitmen berkomunikasi yang merupakan unsur pembentukan kemajuan dan kemandirian bangsa.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Odella (2016) meneliti tentang pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak di kantor pelayanan pajak

Pratama Tabanan. Dengan menggunakan variabel bebas: Pengetahuan tentang Pajak, kualitas pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan, dan variabel terikat: motivasi wajib pajak dalam membayar pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan. Teknik analisis yang digunakan Regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah bahwa pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak

Handayani (2016) meneliti tentang tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur. Dengan menggunakan Variabel bebas: kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan, dan variabel terikat: kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil penelitian ini adalah bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Istanto (2016) meneliti tentang pengaruh pengetahuan tentang pajak kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan terhadap motivasi membayar pajak.

Dengan menggunakan variabel bebas: pengetahuan tentang pajak kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan, dan variabel terikatnya : motivasi membayar pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan

tentang pajak kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap motivasi membayar pajak.

Haris (2017) meneliti tentang Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Madya Surabaya, dengan menggunakan Variabel bebas: Pemeriksaan Pajak, dan Variabel Terikat: Kepatuhan Wajib Pajak. Dengan menggunakan teknik analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemeriksaan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Jelantik (2019) meneliti tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan sanksi perpajakan dan kewajiban moral terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama samsat Karangasem, dengan menggunakan variabel bebas: pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan variabel terikat: kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Nurvianti (2019) meneliti pengaruh pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, dengan menggunakan variabel bebas : pengetahuan pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak, dan variabel terikatnya : kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Teknik Analisis yang

digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini bahwa pengetahuan tentang pajak, pelayanan pajak, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Afrizal (2019) meneliti tentang Pengetahuan Perpajakan, Mikro, Kecil Dan Menengah terhadap kepatuhan wajib pajak Di Kabupaten Tegal dengan menggunakan variabel bebas: Pengetahuan Perpajakan, variabel terikatnya : kepatuhan wajib pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Pra Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Omzet Penghasilan, Umur Usaha Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha, akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Friska (2019) Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak. Dengan menggunakan variabel bebas : Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Perpajakan, dan variabel terikatnya : motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Gregoriani (2019) meneliti tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan variabel bebas : kesadaran

wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan, dan variabel terikat: kepatuhan wajib pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sofianis (2019) meneliti tentang pengaruh motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pekerjaan bebas pada KPP pratama jember. Dengan menggunakan variabel bebas: motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan, dan variabel terikat: kepatuhan wajib pajak. Teknik Analisis yang digunakan Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa hasil dari masing-masing peneliti tersebut terdapat persamaan dimana persamaan tersebut terletak pada teknik analisis yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier berganda, akan tetapi masih ada perbedaan hasil yang dapat dilihat dari variabel yang diteliti, belum pernah ada penelitian terdahulu yang meneliti secara keseluruhan variabel yang digunakan oleh peneliti. Terlihat bahwa peneliti ingin hasil yang baru yang dapat membuktikan hasil penelitian yang belum ada diteliti sebelumnya. Peneliti mengambil tempat penelitian pada Koperasi se-Kecamatan Gianyar