

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang, terbukti dengan adanya perkembangan kemajuan pembangunan disegala bidang. Untuk meningkatkan pembangunan tersebut pemerintah membutuhkan biaya yang tidak sedikit jumlahnya. Seluruh biaya yang dikeluarkan pemerintah sehingga membuat negara ini semakin berkembang sebagian besar adalah hasil dari pemungutan pajak.

Dalam struktur penerimaan Negara, penerimaan pajak mempunyai peranan yang penting yaitu merupakan sumber utama penerimaan dalam negeri untuk melaksanakan pembangunan nasional, khususnya bidang ekonomi karena sebagian besar perekonomian suatu negara ditopang oleh penerimaan pajak. Oleh karena itu penerimaan negara dari sektor pajak diharapkan semakin meningkat dari tahun ke tahun. Realisasi penerimaan pajak sesuai target juga selalu diharapkan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan nasional dan diharapkan dapat meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Namun penerimaan pajak sampai saat ini masih belum sesuai target yang diharapkan. Pengertian pajak sebagai kontribusi wajib kepada negara berarti bahwa setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Pengertian pajak yang bersifat memaksa berarti bahwa jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif maupun syarat objektif, maka seseorang tersebut wajib untuk membayar pajaknya. Pengertian pajak tidak mendapat imbalan secara langsung berarti

bahwa orang yang membayar pajak tidak langsung mendapat manfaat dari pajak yang dibayar tersebut. ( Indrayani dan Meisintia, 2022 )

Menurut Sadya (2023) berdasarkan laporan dari Kementerian Keuangan (Kemenkeu) pada tahun 2022, rasio kepatuhan penyampaian SPT untuk PPh adalah sebesar 83,2%. Rasio tersebut mengalami penurunan 0,87% dari tahun sebelumnya yakni tahun 2021 yang mencapai 84,07%. Sedangkan dari catatan Direktorat Jenderal Pajak, jumlah total wajib pajak di tahun 2022 sebanyak 19,08 juta. Itu artinya, jika tingkat kepatuhannya berada di tingkat 83,2% maka sepanjang tahun 2022 total penyampaian SPT PPh oleh wajib pajak mencapai 15,87 juta. Atau dengan kata lain, masih terdapat 3,21 juta wajib pajak yang belum melakukan penyampaian SPT PPh pada tahun 2022. Mengingat rendahnya kepatuhan wajib pajak akan menyebabkan rendahnya penerimaan pajak yang akan diterima oleh negara, maka fenomena ini patut untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut.

Kota Denpasar merupakan pusat pemerintahan, pusat perdagangan, pusat pendidikan, dan pusat industri di Provinsi Bali. Kota ini juga merupakan salah satu pintu masuk bagi wisatawan mancanegara yang akan berkunjung ke Pulau Bali yang sering dijuluki sebagai Pulau Dewata. Kota Denpasar dibagi menjadi 4 kecamatan dan 2 Kantor Pelayanan Pajak Pratama yaitu KPP Pratama Denpasar Timur yang melingkupi wilayah kecamatan Denpasar Timur dan Denpasar Selatan serta KPP Pratama Denpasar Barat yang melingkupi wilayah kecamatan Denpasar Barat dan Denpasar Utara. Berdasarkan data yang diterima peneliti terdapat kesenjangan tingkat keaktifan pada KPP Pratama Denpasar Barat yang tertuang dalam tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak pada KPP Pratama**  
**Denpasar Barat**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WPOP yang Terdaftar</b>	<b>Jumlah WPOP yang Aktif</b>	<b>Persentase</b>
2019	107,700	85,159	79%
2020	139,713	78,428	56%
2021	145,330	54,407	37%
2022	148,289	54,291	37%
2023	181,994	60,736	33%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat ( 2024 )

Berdasarkan tabel 1.1. dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Barat pada tahun 2020 memiliki persentase penurunan sebesar 23% dari penerimaan pajak di tahun 2019. Pada tahun 2021 tingkat kepatuhan menurun sebesar 19% dari penerimaan di tahun 2020, begitu juga halnya pada tahun 2022 tingkat kepatuhan menurun sebesar 1% dari penerimaan tahun 2021. Dan di tahun 2023 kepatuhan pajak kembali mengalami penurunan sebesar 3% dari penerimaan di tahun 2022. Hal ini menggambarkan bahwa masih kurangnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor yang penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, diantaranya sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, system informasi perpajakan, sanksi pajak dan tingkat pelayanan pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan salah satu kunci dalam mendorong meningkatnya penerimaan negara dari sektor pajak. Kepatuhan waiib pajak dapat diidentifikasi dari

kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan wajib pajak dalam menyetorkan kembali SPT secara tepat waktu, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak yang terutang atas penghasilan yang diperoleh, dan kepatuhan wajib pajak dalam membayar tunggakan pajak sebelum jatuh tempo. (Terre, dkk. 2017)

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat system perpajakan di Indonesia menganut sistem *self-assessment*, dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak. Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting untuk meningkatkan penerimaan pajak, maka perlu dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, teknologi informasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan tingkat pelayanan pajak. (Tiraada, 2013)

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak ialah dengan melakukan sosialisasi. Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dihubungkan dengan bidang perpajakan, sosialisasi berarti suatu upaya oleh DJP untuk memberikan informasi kepada wajib pajak mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan perpajakan. Ditjen Pajak telah berupaya memberikan informasi dan edukasi tentang perpajakan melalui sosialisasi atau penyuluhan agar semakin dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak. Untuk mencapai hasil yang maksimal,

kegiatan tersebut harus dilakukan secara efektif dan rutin. (Basalamah, 2014:196)

Menurut penelitian yang Wardani & Erma ( 2018 ) yang menyatakan sosialisasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2018) Sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi

Selain Sosialisasi Perpajakan, peneliti juga menggunakan variable Pengetahuan Perpajakan, Menurut Notoatmodjo (2007:143) “Pengetahuan adalah merupakan hasil dari tahu dan ini setelah orang melakukan penginderaan terhadap obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni Indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga”. Menurut Carolina (2009:7) “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 dibidang perpajakan “.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Naustion, & Ferrian ( 2017 ) menyatakan bahwa pengetahuan pajak secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Purwandana ( 2022 ) menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan paperless. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasi e-system diharapkan dapat

meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi pada dasarnya sebagai sarana atau alat. Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para pimpinan untuk mengambil keputusan. Manajer menggunakan teknologi informasi untuk memperoleh, memproses dan mentransfer informasi sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara efektif. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. (Fabrianie, 2013).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Satyawati (2017) menyatakan bahwa teknologi informasi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Ramadan (2017) menyatakan bahwa tidak terdapatnya perbedaan yang signifikan antara penerimaan pajak sebelum dan sesudah penerapan sistem informasi perpajakan yang berarti. Bahwa penerapan sistem informasi perpajakan tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap penerimaan pajak.

Selain Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, dan Teknologi Informasi Perpajakan peneliti juga menggunakan variable Sanksi Perpajakan. Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan

menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah,2010:15). Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mondowally , dkk ( 2020 ) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lazuardini , dkk ( 2018 ) menyatakan bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wjaib pajak.

Variable terakhir yang digunakan oleh peneliti adalah variable Pelayanan Pajak. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003:60) “adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan”. Dari uraian diatas dapat dikatakan jika kualitas interaksi, lingkungan serta hasil kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik maka hal tersebut dapat memberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mondowally , dkk ( 2020 ) menyatakan bahwa tingkat pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Sehingga dapat diartikan semakin baik pelayanan fiskus yang terkendali dan mudah dipahami maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajaknya. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Apollo ( 2020 ) menyatakan bahwa tingkat pelayanan pajak berpengaruh negative terhadap kepatuhan wajib pajak sehingga dapat diartikan bahwa bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan fiskus maka kepatuhan wajib pajak tidak akan terpengaruhi oleh pelayanan fiskus.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui apakah sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, teknologi informasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “ **Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Teknologi Informasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Pelayanan Pajak Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimanakah pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat?
- 2) Bagaimanakah pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat ?

- 3) Bagaimanakah pengaruh teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat ?
- 4) Bagaimanakah pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat ?
- 5) Bagaimanakah pengaruh tingkat pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui dan menganalisis pengaruh sosialisasi peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.
- 2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.
- 3) Mengetahui dan menganalisis pengaruh teknologi informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.
- 4) Mengetahui dan menganalisis pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.

- 5) Mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait, manfaat teori ini adalah :

- 1) Manfaat Teoritis

Berguna sebagai sarana untuk meningkatkan serta pengembangan ilmu pengetahuan penelitian dalam bidang akuntansi perpajakan dan dapat menganalisis sejauh mana pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Pajak, Teknologi Informasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Pelayanan Pajak.

- 2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Lembaga Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti lain yang ingin lebih mendalami permasalahan ini. Selain itu, penelitian ini dapat menambah referensi atau bahan bacaan di perpustakaan.

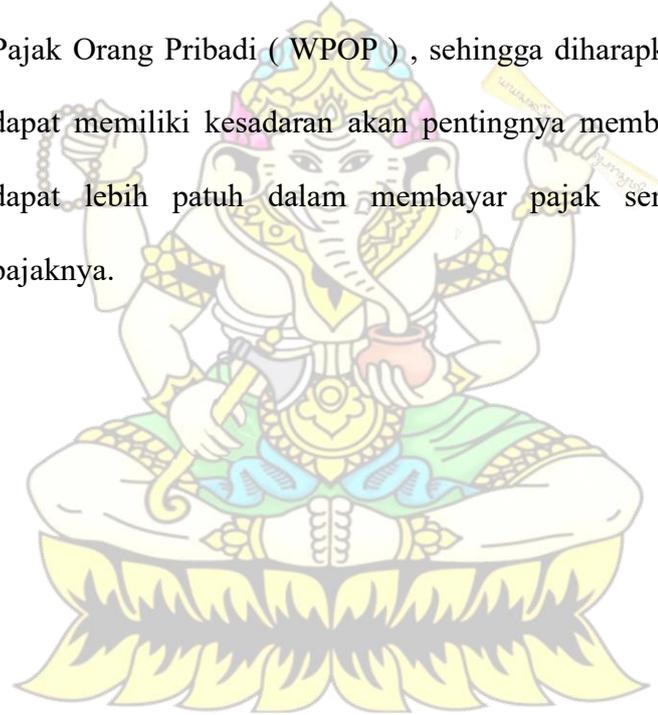
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah inovasi, evaluasi, dan masukan yang bermanfaat bagi pengelola Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, serta

dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan terkait  
Wajib Pajak Orang Pribadi

c. Bagi Wajib Pajak

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi ( WPOP ), sehingga diharapkan wajib pajak dapat memiliki kesadaran akan pentingnya membayar pajak dan dapat lebih patuh dalam membayar pajak serta melaporkan pajaknya.



UNMAS DENPASAR

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori Kepatuhan ( *Compliance Theory* )

Teori kepatuhan (*I*) dicetuskan pertama kali oleh Stanley Milgram pada tahun 1963. Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka dan taat terhadap peraturan. Kepatuhan berarti sikap patuh, taat, tunduk pada ajaran dan peraturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan Negara yang diharapkan dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Tiraada, 2013). Menurut Tahar dan 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.

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya dibidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib

pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari (*self assesment system*), dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan (Arum, 2012).

### 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu tindakan patuh terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan perpajakan oleh wajib pajak. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Ismawan (2001) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi self-assessment dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. Elemen - elemen kunci tersebut yaitu:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantapan low enforcement secara tegas dan adil.

Jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Rahayu (2010) ada dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal

adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan formal ialah wajib pajak yang melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebelum batas waktu yang ditentukan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material ialah wajib pajak yang mengisi SPT dengan benar dan lengkap 12 sesuai dengan ketentuan undang-undang serta melaporkannya sebelum batas waktu yang ditentukan.

### **2.1.3 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi merupakan suatu upaya yang dilakukan Ditjen Pajak melalui berbagai metode untuk memberikan informasi terkait segala peraturan dan kegiatan yang berhubungan dengan perpajakan agar dapat dilaksanakan oleh masyarakat pada umumnya khususnya wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan usaha (Faizin, 2016). Sosialisasi perpajakan jika dilakukan secara intensif, maka akan dapat meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang kewajiban membayar pajak sebagai wujud kegotongroyongan nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan nasional (Kurniawan, dkk. (2014). Adanya sosialisasi perpajakan akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. Melalui sosialisasi masyarakat menjadi mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto dan Toly, 2013).

1. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain early tax education, tax goes to school atau tax goes to campus, klinik pajak, seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa talkshow TV dan talkshow radio. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

Ditjen Pajak memberikan beberapa poin terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Winerungan, 2013:30).

- a. Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

b. Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh Masyarakat

Ditjen Pajak memberikan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya.

c. Informasi langsung dari petugas ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara langsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

d. Pemasangan *billboard*

Pemasangan spanduk atau *billboard* pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

e. Website Ditjen Pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk website yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan *up to date*.

#### 2.1.4 Pengetahuan Pajak

Pengetahuan menurut KBBI berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan suatu hal. Pengetahuan pajak digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak

dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkan (Ginting, Sabijono, and Pontoh 2017). Pentingnya aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi (Riswanto, Ningsih, and Daryati 2017). Pengetahuan perpajakan merupakan kemauan untuk belajar melalui pendidikan formal maupun pendidikan non formal mengenai tata cara dan ketentuan perpajakan, maka seseorang akan meningkatkan pengetahuannya mengenai perpajakan (Nugroho 2019).

#### **2.1.5 Teknologi Informasi Perpajakan**

Perkembangan era teknologi saat ini sangat berdampak pada pola hidup masyarakat dunia tentang penggunaan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi khususnya dalam administrasi pajak menyebabkan terjadinya berbagai macam perubahan seperti tugas yang dilakukan manusia digantikan oleh tenaga mesin atau elektronik. Sistem perpajakan berbasis teknologi informasi memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan paperless. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi pada dasarnya sebagai sarana atau alat. Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para

pimpinan untuk mengambil keputusan. Manajer menggunakan teknologi informasi untuk memperoleh, memproses dan mentransfer informasi sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara efektif. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. (Fabrianie,2013) dalam penelitian ( Rizky,2019 )

#### **2.1.6 Sanksi Pajak**

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Menurut Mardiasmo (2016:62) dalam bukunya Perpajakan, menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak akan berpikir lagi jika ingin melakukan tindak kecurangan ataupun yang tidak ingin melaporkan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak memilih untuk mematuhi peraturan dengan patuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan UU KUP, sanksi dan hukuman bagi wajib pajak orang pribadi apabila terlambat atau tidak melaporkan Surat Pemberitahuan adalah sebagai berikut:

##### **a. Denda**

Di dalam pasal 7 UU KUP dijelaskan, apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu

sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud Undang-Undang, dikenakan sanksi sebesar Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) bagi wajib pajak orang pribadi.

b. Bunga

Di dalam Pasal 8 UU KUP dijelaskan bahwa dalam hal Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan yang mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, kepadanya dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan.

Selain itu, Pasal 8 UU KUP juga mengatur mengenai wajib pajak yang diperiksa tetapi belum dilakukan tindakan penyidikan. Dalam kasus tersebut, wajib pajak dikenakan denda sebesar 150% (seratus lima puluh persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar sesuai aturan yang berlaku.

Sementara di Pasal 9 dijelaskan, apabila pembayaran atau penyetoran pajak yang dilakukan setelah tanggal jatuh tempo penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2% (dua persen) per bulan yang dihitung mulai dari berakhirnya batas waktu penyampaian sampai dengan tanggal pembayaran. Bagian dari bulan dihitung

penuh satu bulan. Apabila pelaporan SPT Tahunan terdapat kekurangan pembayaran pajak yang terutang, maka harus dibayar lunas sebelum SPT disampaikan.

c. Pidana

Pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Di dalam Pasal 39 UU KUP dijelaskan, setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dikenakan sanksi pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun). Sedangkan dendanya paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Sementara, di Pasal 13A UU KUP mengatur, bila wajib pajak terbukti alpa tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, tidak dikenai sanksi pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh Wajib Pajak dan Wajib Pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah

pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

### **2.1.7 Tingkat Pelayanan Pajak**

Salah satu bentuk upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan kualitas pelayanan pajak yang baik kepada para wajib pajak. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang bisa membuat wajib pajak merasa puas dan sesuai harapan wajib pajak tersebut. Kepuasan wajib pajak atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus biasanya memberikan respon positif yaitu wajib pajak tersebut patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Nugraheni, 2015:40)

Kualitas pelayanan dinilai dari persepsi wajib pajak dengan cara membandingkan pelayanan yang wajib pajak terima dengan pelayanan yang wajib pajak harapkan. Jika pelayanan yang wajib pajak terima sesuai dengan harapan tersebut maka kualitas pelayanan tersebut baik. Namun, jika pelayanan yang wajib pajak terima belum sesuai dengan harapan wajib pajak maka kualitas pelayanan tersebut buruk atau tidak berkualitas. Dengan demikian, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak

sangat penting karena jika wajib pajak merasa puas maka akan membuat wajib pajak cenderung patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka akan semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

#### **2.1.8 Hasil Penelitian Sebelumnya**

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan pajak, teknologi informasi perpajakan, sanksi pajak, dan tingkat pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, adalah sebagai berikut :

Asvini dan Rai Dwi ( 2023 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Teknik analisi yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan dan tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat. Variable Asvini dan Rai Dwi ( 2023 ) berbeda dengan peneliti kecuali variable sanksi pajak dan sosialisasi pajak.

Arif, Junaid, dan Lannai ( 2023 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Sanksi Perpajakan, Motivasi Wajib Pajak, dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Teknik analisi yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

secara parsial sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Variable Arif, Junaid, dan Lannai ( 2023 ) berbeda dengan peneliti kecuali sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan. Selain itu, lokasi penelitian Arif, Junaid, dan Lannai ( 2023 ) berbeda dengan peneliti yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara.

Indrayani dan Meisintia ( 2022 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak ( KPP ) Pratama Denpasar Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable Indrayani dan Meisintia ( 2022 ) berbeda dengan peneliti kecuali, variable sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus. Namun lokasi penelitian Indrayani dan Meisintia (2022) sama dengan peneliti yaitu pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Dewi dan Nyimas ( 2022 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, kesadaran Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak orang pribadi. Variable Dewi dan Nyimas (2022) berbeda dengan peneliti kecuali, variable sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan.

Marini, Tommy, dan Ronald ( 2021 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisi data yang digunakan adalah teknik analisi regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Marini, Tommy, dan Ronald ( 2021 ) memiliki persamaan dengan peneliti yaitu Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak.

Afeni dan Anita ( 2021 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM *E-Commerce*. Teknik analisi data yang digunakan adalah teknik analisi regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Wajib Pajak UMKM *E-Commerce*, sedangkan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Wajib Pajak UMKM *E-Commerce*. Variable Afeni dan Anita ( 2021 ) memiliki persamaan dengan peneliti yaitu Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak.

Annisah dan Susanti ( 2021 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari pemanfaatan teknologi informasi secara parsial terhadap tingkat patuh wajib pajak orang pribadi, Terdapat pengaruh yang diberikan oleh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap tingkat patuh wajib pajak orang pribadi, dan Terdapat pengaruh yang diberikan oleh sanksi pajak secara parsial terhadap tingkat patuh wajib pajak orang pribadi. Variable Annisah dan Susanti ( 2021 ) memiliki persamaan dengan variable peneliti. Namun, lokasi penelitian Annisah dan Susanti ( 2021 ) berbeda dengan peneliti yakni pada KPP Pratama Surabaya Wonocolo.

Baskara dan Raka ( 2021 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Sistem Transparansi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Denpasar Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP

Pratama Denpasar Barat. Sistem transparansi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat Kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Barat. Variable Baskara dan Raka ( 2021 ) berbeda dengan peneliti kecuali, variable kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan sosialisasi perpajakan. Namun lokasi penelitian Baskara dan Raka ( 2021 ) sama dengan peneliti yaitu pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Intan, Asih, dan Refi ( 2020 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Teknik analisi data yang digunakan adalah teknik analisi regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel Intan, Asih, dan Refi ( 2020 ) memiliki persamaan dengan variabel peneliti.

Andrina, Sumarlinn dan Roymon ( 2020 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kinerja Manajerial Keuangan. Teknik analisi data yang digunakan adalah teknik analisi regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi informasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial keuangan dan sistem informasi perpajakan secara drastis berdampak positif terhadap kinerja manajerial keuangan. Variable Andrina, Sumarlinn dan Roymon ( 2020 ) berbeda dengan peneliti kecuali teknologi informasi perpajakan.

Puspanita, Machfuzhoh, dan Pratiwi ( 2020 ) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

UMKM. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable Puspanita, Machfuzhoh, dan Pratiwi ( 2020 ) memiliki persamaan dengan peneliti.

Widiasih dan Wiagustini ( 2019 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Keadilan Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keadilan pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan konsultan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro kecil menengah pada KPP Pratama Denpasar Barat. Variable Widiasih dan Wiagustini ( 2019 ) berbeda dengan peneliti kecuali pengetahuan pajak, dan sanksi pajak. Namun lokasi penelitian Widiasih dan Wiagustini ( 2019 ) sama dengan peneliti yaitu pada KPP Pratama Denpasar Barat.

Widajantie, dkk ( 2019 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan ). Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sedangkan pengetahuan pajak

tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variable Widajantie, dkk ( 2019 ) berbeda dengan peneliti kecuali variable sanksi pajak dan pengetahuan pajak. Lokasi penelitian Widajantie, dkk ( 2019 ) juga berbeda dengan peneliti yaitu pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan.

Rizky ( 2019 ) melakukan penelitian yang berjudul Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara parsial. Variabel Rizky ( 2019 ) memiliki persamaan dengan peneliti.

Satyawati ( 2017 ) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh *Self Assessment System* dan Sistem Informasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Self Assessment System* dan Sistem Informasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable Satyawati ( 2017 ) berbeda dengan peneliti kecuali variable Sistem Informasi Perpajakan.