

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak mempunyai peranan yang penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan di Indonesia. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbale secara langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 1979). Upaya pemerintah dalam meningkatkan penerimaan perpajakan adalah dengan mendorong pemulihan dan transformasi ekonomi. Upaya lain yang dilakukan pemerintah saat ini ialah reformasi pajak. Agenda reformasi pajak adalah meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan pajak.

Kepatuhan perpajakan menjadi penting karena ketidakpatuhan terhadap perpajakan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Wajib pajak merasa pesimis dalam melaksanakan kewajibannya, sehingga berupaya untuk menghindari kewajibannya tersebut manakala menyaksikan merosotnya kesejahteraan masyarakat, tingginya angka pengangguran, meningkatnya kriminalitas, dan berbagai patologi sosial lainnya.

Tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT). Provinsi Bali khususnya pada wilayah Badung Selatan hingga tahun 2020 terdapat sebanyak 77.247 WPOP yang terdaftar dan hanya sebanyak 41.303 WPOP yang menyampaikan SPT dengan tingkat kepatuhannya 53,47% persen. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Badung Selatan ternyata mengalami fluktuasi. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Badung Selatan Periode 2018-2020 yang disajikan pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Badung Selatan
Periode 2018-2020

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan %
2018	65.752	36.263	55,15%
2019	68.864	39.272	57,03%
2020	77.247	41.303	53,47%

Sumber : Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 disajikan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dari 2018-2020 di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan, persentase tingkat kepatuhan dihitung dengan membandingkan jumlah WPOP yang menyampaikan SPT dengan jumlah WPOP terdaftar dikalikan seratus persen. Menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Badung Selatan pada tahun 2018 sebesar 55,15%, lalu pada tahun 2019 meningkat menjadi 57,03% namun pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 53,47%. Tingkat

kepatuhan yang ditunjukkan oleh data wajib pajak di kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan mengalami peningkatan pada tahun 2018 hingga tahun 2019, namun mengalami penurunan pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat indikasi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajaknya.

Kepatuhan pajak merupakan wajib pajak yang telah memenuhi kewajiban untuk membayar pajaknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, melaporkan kewajiban pajaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Kriteria kepatuhan wajib pajak dapat dilihat berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 74/PMK.03/2012 yaitu tepat waktu dalam menyampaikan SPT, tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3(tiga) tahun berturut-turut, tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010:138). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi antara lain pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara (James, *et al.*, 1997). Menurut James dan Alley (2002), tidak mudah menyadarkan semua wajib pajak untuk memenuhi persyaratan sistem perpajakan, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak juga perlu ditingkatkan.

Kualitas pelayanan pajak adalah kemampuan dari Direktorat Jendral Pajak dalam bentuk pelayanan optimal kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak.

Juliantara dan Setiawan (2017) mengatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain, seperti etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Bobek dan Hatfield (2003) mengatakan kewajiban moral merupakan suatu perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang yang lainnya. Wanzel (2002) menyimpulkan dalam

penelitiannya jika wajib pajak memiliki kewajiban moral yang baik, maka wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan, sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya.

Jaminan atas undang-undang perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak karena sifatnya yang dapat memaksa, dengan berlakunya sanksi perpajakan sebagai alat pencegah agar tidak melanggar peraturan pajak yang berlaku (Madiasmo, 2012:57). Menurut Undang-Undang KUP Nomor 16 Tahun 2009 salah satu sanksi pajak yaitu, wajib pajak dapat dikenakan sanksi denda yang berupa administrasi, bunga, dan sanksi pidana. Dengan adanya peraturan sanksi perpajakan, diharapkan akan dipatuhi oleh wajib pajak karena wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memanda bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan wajib pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Selatan. KPP Pratama Badung Selatan merupakan salah satu kantor pelayanan pajak yang terdapat di Provinsi Bali. Terjadinya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT setiap tahunnya menjadi alasan peneliti memilih KPP Pratama Badung Selatan. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penelitian yang mengkaji beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Badung Selatan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
- 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
- 3) Apakah kewajiban moral pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

- 4) Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan informasi atau masukan dalam upaya menambah bacaan di Perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar, serta referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kepatuhan wajib pajak.

- 2) Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib orang pribadi yang dalam penelitian ini adalah pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan terutama bagi daerah lokasi penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins dan Judge, 2008). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena tuntutan situasi atau lingkungan.

Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2001) tergantung pada tiga faktor yaitu:

- 1) Kekhususan (Kesendirian atau *Distinctiveness*)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

2) Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya, jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

3) Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya.

Teori atribusi relevan untuk membahas terkait upaya-upaya yang dilakukan untuk memahami penyebab-penyebab perilaku pribadi maupun orang lain. Relevansi teori atribusi dalam penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidaknya dipengaruhi faktor internal dan eksternal dimana faktor internal pada penelitian ini yaitu variabel kesadaran wajib pajak dan kewajiban moral; sedangkan faktor eksternalnya yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

2.1.2 Pengertian Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Banyak para ahli dalam bidang perpajakan turut meberikat gagasan mengenai definisi pajak. Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli:

- 1) Dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Kartika Candra Kusuma (2016:12), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.
- 2) Dikemukakan oleh Prof. Dr. P. J. A Andriani dalam Kartika Candra Kusuma (2016:3) pajak adalah iuran yang wajib membayarnya menurut peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.
- 3) Dikemukakan oleh Soeparman Soemahamidjaja dalam Waluyo (2013:3) pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak dari perspektif ekoomi dipahami sebagai beralihnya sumber daya dari sektor privat kepada sektor publik. Pemahaman ini memberikan gambaran bahwa adanya pajak menyebabkan dua situasi menjadi berubah.

Pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam penyediaa barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Fungsi Pajak

Selain fungsi pajak sebagai sumber keuangan negara, pajak juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai fungsi pengatur. Berikut ini fungsi pajak menurut Achmad Tjahjono dalam Kartika (2016:14):

1) *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak berfungsi untuk memasukan uang ke kas negara atau bisa disebut juga sebagai sumber penerimaan negara yang akan digunakan untuk pengeluaran negara, baik secara rutin maupun pembangunan.

2) *Regulated* (Fungsi mengatur/non budgetair)

Selain berfungsi sebagai penerimaan negara, pajak juga memiliki fungsi untuk mengatur dan mengubah susunan pendapatan di sektor swasta bila diperlukan. pemungutan pajak merupakan alat yang digunakan untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran yang dimiliki oleh manusia meliputi kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa

depannya. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern (Harahap, 2004:43), sehingga diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau menegerti.

Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan

bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak Suyatmin (2004) dalam Jatmiko (2006).

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Boediono (2003) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

Menurut Mir'atusholihah (2014) dalam penelitiannya, mengemukakan bahwa pelayanan pajak merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atau melayani kebutuhan wajib pajak.

Supadmi (2009) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus – menerus.

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.

Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit-belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang.

Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Barat, 2003:36). Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Kualitas pelayanan yang baik terhadap wajib pajak merupakan cara untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.1.6 Kewajiban Moral

Dalam bidang perpajakan aspek moral merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena membayar pajak tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri. Hal ini disebabkan membayar pajak adalah suatu aktivitas atau perbuatan yang harus dilaksanakan oleh seseorang sesuai dengan nilai rasa yang sesuai di masyarakat. Individu yang mengutamakan orientasinya pada nilai-nilai universal seperti kejujuran dan keadilan tentunya akan cenderung lebih patuh daripada individu yang kurang memperhatikan kejujuran dan keadilan (Rakhmat dalam Agung dan Putu, 2013:93).

Oktavianti, dkk. (2017:34) mendeskripsikan kewajiban moral sebagai berikut; *Tax morality is an emerging motivation in individuals to pay taxes. This motivation may arise from a moral obligation or a belief to contribute to the state by paying taxes, or an individual's willingness to pay taxes that can be expressed as tax compliance.* Artinya, moralitas pajak adalah motivasi yang muncul pada individu untuk membayar pajak. Motivasi ini timbul dari kewajiban moral atau keyakinan wajib pajak untuk berkontribusi pada negara atau kesediaan individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pembayaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak tersebut dapat dinyatakan sebagai kepatuhan wajib pajak.

Bobek dan Hatfield mengartikan bahwa kewajiban moral merupakan perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang lainnya. Wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang sesuai dengan nilai dan rasa yang berlaku di masyarakat, maka wajib pajak

akan melakukan tindakan sesuai dengan peraturan yang ada seperti membayar pajak (Bobek dan Hatfield dalam Sherly dan Putu, 2014:542).

Menurut Ajzen (2002:4) “Kewajiban moral diartikan sebagai moral yang berasal dari masing-masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya”. Wanzel menyimpulkan dalam penelitiannya mengatakan moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak. Wajib pajak akan berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan sehingga hal ini berdampak pada kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan pajaknya (Wanzel dalam Dicka, 2016:19).

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang mempunyai kewajiban moral yang baik sebagai warga Negara dalam melaksanakan kewajiban pajaknya berbeda dengan warga negara yang tidak mempunyai kewajiban moral. Jadi, aspek kewajiban moral dalam bidang perpajakan merupakan hal penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan dengan adanya faktor kewajiban moral ini diharapkan dapat meningkatkan pengaruh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak sehingga wajib pajak tersebut dapat dikatakan sebagai wajib pajak yang patuh akan kewajiban pajaknya.

2.1.7 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2009:59), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian,

diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sementara itu, menurut Sutedi (2011:221), sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Mardiasmo (2011:59-64) dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

1) Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan.

2) Sanksi Pidana

Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

Direktorat Jendral Pajak menerapkan batas terakhir pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH) tahun pajak 2020 untuk wajib pajak orang pribadi pada 31 Maret 2021. Denda telat lapor SPT diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Besaran denda untuk keterlambatan pelaporan SPT bagi wajib pajak yang memiliki NPWP, yakni:

- Denda Rp 100.000 untuk wajib pajak pribadi (NPWP)
- Denda Rp 1.000.000 untuk wajib pajak badan.
- Denda Rp 500.000 untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- Denda Rp 100.000 untuk Surat Pemberitahuan Masa Lainnya.

Keterlambatan bayar atau setor pajak tahunan diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Tahun 2007 Pasal 9 Ayat 2b sebesar 2% per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran. Sanksi Pidana diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Tahun 2007 Pasal 39 ayat 1 dimana setiap orang dengan sengaja tidak menyampaikan SPT penjara paling singkat 6 Tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayar.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau mengikuti suatu spesifikasi, standar atau aturan yang berlaku. Menurut Budiatmanto sebagaimana dikutip dalam Kusuma (2016:18), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat suatu hal sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Simon dan Clinton (2010:29) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai berikut; *The definition of Tax Compliance in its most simple form is usually cast in terms of the degree to which taxpayers comply with the tax law.* Artinya, definisi kepatuhan pajak dalam bentuk paling sederhana biasanya mengacu pada tingkat dimana wajib pajak mematuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Catopadhyay dan Dasgupta (2002) dalam James, dkk. (2011:7) menambahkan bahwa *Taxcompliance behaviour also in the context of this study, tax compliance is operationally considered as complying with tax laws in the act of true reporting of the tax base, correct computation of the tax liabilities, timely filing of tax returns and timely payment of the amount due as tax.* Artinya, kepatuhan pajak dalam konteks penelitiannya merupakan tindakan dimana wajib pajak tersebut mematuhi kewajibannya sesuai undang undang yang berlaku dengan melakukan tindakan-tindakan seperti pelaporan, perhitungan, dan pembayaran secara benar dan tepat waktu.

Definisi kepatuhan dalam lingkup perpajakan menurut Abdul Rahman (2010:32) merupakan “Suatu keadaan wajib pajak dalam memenuhi dan menjalankan semua hak dan kewajibannya”. Sedangkan

menurut James dan Alley sebagaimana dikutip dalam Sherly dan Putu (2014:546) definisi kepatuhan wajib pajak dalam bentuk paling sederhana dituangkan sebagai tingkat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Safri Narmantu mengartikan bahwa “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya” (Safri Nurmanto dalam Pertiwi Kundalini, 2016:3). Chaizi Nasucha mengatakan bahwa “kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan” (Chaizi Nasucha dalam Pertiwi Kundalini, 2016:15).

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain: 2004:13) memiliki Pengertian yaitu: “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Lembaga Pengawasan Keuangan Pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Jadi, dari pernyataan-pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak patuh dalam melaksanakan semua hak dan kewajiban yang tertera dalam peraturan perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku pada suatu Negara tersebut.

Menurut Siti Kurnia Rahayu sebagaimana dikutip dalam penelitian Kartika Candra Kusuma (2016:19) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

- 1) Kepatuhan formal

Kepatuhan Formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan ketentuan dan jadwal yang telah ditentukan.

- 2) Kepatuhan Materiil

Kepatuhan Materiil yaitu lebih menekankan pada suatu keadaan wajib pajak secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak dengan benar sesuai isi dan jiwa undang-undang.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Nabila (2018) berjudul Pengaruh Kewajiban Moral Dan Lingkungan Sosial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul. Sampel dalam penelitian ini 200 wajib pajak dengan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral dan lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulianti, dkk. (2018) berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Persepsi Keadilan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kepercayaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, persepsi keadilan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak PP 46 Tahun 2013 yang terdaftar di KPP Pratama Subang. Pengetahuan perpajakan dan persepsi keadilan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepercayaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari dan Yadnyana (2019) berjudul Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak Kendaraan Wajib Pajak

dan Kepatuhan WPOP Sektor UMKM. Metode penentuan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Perdana dan Dwirandra (2019) berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *stratified random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan di KPP Pratama di Tabanan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Ester (2017) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi DI Kelurahan Kleak Kecamatan Malalyang Kota Manado. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan *sampling purposive*. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Atarmawan (2020) yang berjudul Pengaruh Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan *accidental sampling* dengan sampel 75 orang. Teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Soekianto (2020) berjudul Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Dan Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pemilihan sampel dilakukan secara *purposive sampling method* dengan kriteria pengambilan sampel ini yaitu memiliki penghasilan tetap dan berdomisili di Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil pengujian data dalam penelitian ini, kepatuhan wajib pajak di Kota Payakumbuh secara positif dipengaruhi oleh kesadaran perpajakan dan sikap rasional, hal ini dikarenakan kesadaran perpajakan setiap wajib pajak serta sikap rasional sangat membantu dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi denda mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara negative, karena sanksi denda yang berlaku tidak merata pada semua wajib pajak dan pelaksanaannya dinilai kurang tegas.

Penelitian yang dilakukan oleh Windiarni, dkk. (2020) berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Pemeriksaan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cicadas Tahun 2020) Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan

convenience sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan dan pemeriksaan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan pengetahuan perpajakan dan kualitas perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan oleh Darmayasa, dkk. (2020) berjudul E-Filling Dan Relawan Pajak Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-filling* dan peran relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan terhadap pengaruh yang tidak signifikan pada moderasi peran relawan pajak atas penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Chandra dan Sandra (2020) berjudul Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non-Probability Sampling* dengan kategori pengambilan sampel bertujuan *purpose sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.