

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Pajak merupakan fenomena umum sebagai sumber penerimaan negara yang berlaku di berbagai negara. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir semua negara di dunia mengenakan pajak kepada warganya, kecuali beberapa negara yang kaya akan sumber daya alam yang dijadikan sebagai sumber penerimaan utama negara, negara tersebut tidak mengenakan pajak (Pandiangan, 2008:65), sedangkan negara Indonesia menempati posisi keempat negara yang dengan penduduk terbesar di dunia yang mencapai lebih dari 200 juta jiwa (www.bps.go.id).

Jika dilihat dari segi pemerintahan, sumber penerimaan kas negara kita yang paling besar memang berasal dari pajak. Sistem pemungutan pajak dan ketentuan yang berhubungan dengan masalah pajak tertuang dalam peraturan perpajakan, maka negara mewajibkan kepada seluruh warga negara baik orang pribadi maupun badan untuk mentaati segala peraturan perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penerimaan atau kas negara yang berasal dari pajak mempunyai tujuan untuk meningkatkan kemakmuran serta kesejahteraan masyarakat.

Pajak dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya, berdasarkan undang-undang yang berlaku di mana

atas pungutan tersebut negara tidak memberikan kontraprestasi secara langsung kepada si pembayar pajak. Pada umumnya pendapatan negara merupakan sumber utama belanja negara di samping komponen pembiayaan APBN yang meliputi penerimaan pajak dan bukan pajak. Usaha meningkatkan penerimaan negara disektor pajak mempunyai banyak kendala yaitu antara lain tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang masih rendah, sehingga Wajib Pajak berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan juga masih banyak Wajib Pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016). Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut. Kondisi yang berada di lapangan, kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha. Kepatuhan Wajib Pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan

melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya.

Salah satu dasar kepatuhan wajib pajak adalah adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak sesuai target. Kepatuhan wajib pajak yang baik akan dapat dilihat dari keteraturannya untuk menyetorkan pajak (Fatimah dan Wardani, 2017). Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, serta kepatuhan menyetorkan kembali SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan). Adapun faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu:

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit untuk wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Menurut Fuad dalam Fitri (2012) Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan menjadi salah satu faktor rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Sedangkan menurut Yulianawati (2011) pengetahuan adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pengetahuan perpajakan merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan perpajakan. Sedangkan indikator pengetahuan perpajakan Menurut Supriyati dalam Sari (2014) yaitu Pengetahuan peraturan perpajakan,

Pengetahuan menghitung besarnya pajak terutang, dan Pengetahuan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT). Sehingga dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan wajib pajak diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.

Pemeriksaan pajak merupakan instrument yang baik untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, baik formal maupun material dari peraturan perpajakan. Tujuan utamanya adalah untuk menguji dan meningkatkan *tax complien* seorang wajib pajak dimana kepatuhan ini akan sangat berdampak pada penerimaan pajak. Pemeriksaan pajak bisa dilakukan di kantor atau tempat wajib pajak yang ruang lingkup pemeriksaannya meliputi satu jenis pajak, beberapa jenis pajak, atau seluruh jenis pajak untuk tahun-tahun yang lalu maupun untuk tahun berjalan.

Kualitas pelayanan fiskus atau pelayanan aparat pajak juga merupakan salah satu faktor penentu kepatuhan wajib pajak, karena terikat bagaimana cara pelayanan aparat pajak dalam menangani dan/atau memberikan pelayanan terbaiknya terhadap wajib pajak. Fikriningrum (2012), berpendapat bahwa aparat pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran wajib pajak agar mau melakukan kewajibannya untuk membayar pajak. Menurut Hapsari (2012), salah satu cara untuk dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka setiap kantor pelayanan pajak modern dibentuk Account Representative (AR) yang bertanggung jawab dalam melayani dan mengawasi kepatuhan wajib pajak,

serta berperan penting sebagai penghubung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan wajib pajak.

Tarif pajak juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak. Dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Tarif pajak penting dalam menentukan berapa besarnya pajak yang akan dipotongkan kepada wajib pajak. Menurut Haryo (2003) menjelaskan bahwa salah satu yang mempengaruhi rendahnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan kewajibannya disebabkan oleh pengaruh tarif pajak. Sedangkan menurut Sri (2003:9) tarif pajak didefinisikan sebagai suatu angka tertentu yang digunakan sebagai dasar perhitungan pajak. Dengan demikian dapat dipahami bahwa tarif pajak merupakan persentase untuk menghitung jumlah pajak yang terutang. Menurut Pris (2010) indikator tarif pajak adalah penerimaan penghasilan tinggi membayar pajak penghasilan lebih besar, tarif pajak proposional adil, tarif pajak yang adil harus sama untuk setiap wajib pajak, dan pengenaan tarif pajak penghasilan orang pribadi adalah adil. Dengan demikian dapat dipahami Pemberlakuan tarif pajak mempengaruhi wajib pajak dalam membayar pajaknya. Pembebanan pajak yang rendah membuat masyarakat tidak terlalu keberatan untuk memenuhi kewajibannya. Meskipun masih ingin menghindari dari pajak, wajib pajak tidak akan terlalu membangkang terhadap aturan- aturan perpajakan. Sehingga dapat dipahami semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya.

Selain tarif pajak, modernisasi sistem administrasi perpajakan juga berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, tujuan dari modernisasi antara lain, meningkatkan kepatuhan pajak, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan dan memacu produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Keberhasilan modernisasi perpajakan membutuhkan kerja sama dan keterbukaan hati dari kedua belah pihak, baik dari Direktorat Jenderal Pajak maupun wajib pajak. Sistem Modernisasi administrasi perpajakan ditandai dengan sistem administrasi pada kantor modern menggunakan teknologi informasi sehingga meningkatkan keefisienan. Untuk memudahkan pelaksanaan pekerjaan, disusun SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk masing-masing pekerjaan. Modernisasi administrasi perpajakan diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran tunggakan.

Tabel 1.1

**Tingkat Kepatuhan WPOP pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Gianyar Tahun 2016 – 2020**

No	Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	Pelaporan SPT	Tingkat Kepatuhan (persen)
1	2016	154.800	69.595	63.436	9115
2	2017	164.019	73.927	62.035	8391
3	2018	175.175	81.254	61.285	7542
4	2019	188.573	94.612	66.116	6988
5	2020	293.015	100.623	66.870	6646

Sumber: KPP Pratama Gianyar Tahun 2021

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan, tetapi tidak dengan presentase penyampaian SPT yang mengalami penurunan. Presentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2016 sebesar 91,15 persen, mengalami penurunan 83,91 persen di tahun 2017, pada tahun 2018 juga mengalami penurunan sebesar 75,42 persen, dan di tahun 2019 sebesar 69,88 persen, dan pada tahun 2020 kembali mengalami penurunan sebesar 66,46 persen. Hal ini berarti masih kurangnya kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Salah satu factor yang menyebabkan penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020 yaitu menurunnya pendapatan akibat adanya Covid-19 sehingga itu berdampak terhadap menurunnya penerimaan pajak.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif Pajak, dan Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Gianyar”**

1.2 Rumusan Masalah

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

- 1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

- 2) Apakah kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 3) Apakah pemeriksaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 4) Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 5) Apakah modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisis pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 2) Untuk menganalisis pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 3) Untuk menganalisis pemeriksaan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 4) Untuk menganalisis tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

- 5) Untuk menganalisis modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama masalah pengetahuan perpajakan, pemeriksaan pajak, kualitas pelayananfiskus, tarif pajak dan modernisasi sistem administrasi perpajakan serta kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini akan menjadi pengalaman dalam melakukan penelitian dan mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di universitas sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan studi di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2) Bagi Instansi Pajak

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan sebagai masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT dan pembayaran pajak ke kas negara.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan tambahan koleksi bacaan ilmiah serta referensi bagi mahasiswa yang meneliti masalah sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan bentuk pengembangan lebih modern dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). TPB dikembangkan sebagai kerangka berpikir konseptual untuk menjelaskan factor apa saja yang melatarbelakangi seseorang dalam memutuskan untuk berperilaku. Menurut Ajzen (2005), teori TPB menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga factor (Ajzen, 2005) yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

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

2) *Normative Beliefs*

Normative Beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memnuhi harapan tersebut. *Normative belief* adalah kepercayaan mengenai harapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan tersebut. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan

normative beliefs adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut.

3) *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control beliefs*) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Behavior beliefs, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat ketiga factor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku sedangkan tahap *behavior* merupakan tahap seseorang berperilaku (Ain, 2018)

Alasan dipilihnya model *Theory of Planned Behavior* ini adalah karena model ini merupakan suatu model teori perilaku yang telah terbukti memberikan penjelasan positif bahwa sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang diprsepsikan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Penelitian Saputra (2019) menyatakan bahwa perilaku kepatuhan pajak perilaku yang didasari oleh niat wajib pajak itu sendiri untuk berperilaku patuh terhadap pajak. Jadi semakin tinggi/besar niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak, maka semakin tinngi/besar pula kemungkinan orang tersebut untuk mewujudkan perilaku patuh terhadap pajak.

2.1.2 Wajib Pajak

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Suandy, 2004). Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, yaitu:

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan diatas pendapatan tidak kena pajak (PTKP). Di Indonesia setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali yang ditentukan dalam Undang-Undang. Berdasarkan penghasilan yang diterima, WPOP dibedakan menjadi tiga yaitu :
 - (1) Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha.
 - (2) Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan bebas.
 - (3) Wajib Pajak Orang Pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan.
- 2) Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsi, Koperasi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik, atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha lainnya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor

235/KMK./03/2003, Wajib pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- (1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- (2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut. SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- (3) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
- (4) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi.

2.1.3 Pengetahuan Perpajakan

Tingkat pengetahuan wajib pajak sangat perlu untuk dibahas karena pengetahuan perpajakan adalah suatu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Menurut Spicer dan Lungset (1976), dalam Razma (2005), jika pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan itu rendah, maka kepatuhan wajib pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, walaupun wajib pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya, wajib

pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajiban. Perpajakannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan. Sedangkan menurut Muslim (2007), semakin tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman wajib pajak pada kewajiban menghitung, membayar dan melaporkan pajak terutangnya (Lestari, 2010)

2.1.4 Pemeriksaan Pajak

Pasal (1) UU No. 16 tahun 2000 memberi pengertian mengenai pemeriksaan. “Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, dan mengolah data atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Devano dan Rahayu (2006), untuk melaksanakan upaya penegakan hukum tersebut yang salah satunya melalui tindakan pemeriksaan pajak, maka mutlak diperlukan tenaga pemeriksaan pajak dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Sedangkan, untuk mendapatkan jaminan mutu atas hasil kerja pemeriksaan selain diperlukan kuantitas dan kualitas yang memadai diperlukan juga prosedur pemeriksaan, serta norma dan kaidah yang mengatur seorang pemeriksa pajak. Menurut Mardiasmo (2005), tujuan pemeriksaan yaitu menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan dalam rangka melaksanakan ketentuan perundang-undangan perpajakan. Dina (2004) dalam penelitiannya menyimpulkan dengan adanya pemeriksaan pajak dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Fiskus

Fiskus adalah aparat dari kantor pajak yang menangani administrasi dan perpajakan di Indonesia. Menurut Devano dan rahayu (2006), kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sehingga apabila pelayanan diberikan oleh fiskus baik maka tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya juga akan meningkat. Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak itu tergantung pada bagaimana kualitas fiskus memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak.

Menurut Supadmi (2009) untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin,1992). Menurut Palda dan Hanousek (2002) kemauan wajib pajak untuk membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan

hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003).

Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

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

2.1.6 Tarif Pajak

Menurut Tjahjono (2005), tarif pajak merupakan angka atau persentase yang digunakan untuk menghitung jumlah pajak atau jumlah pajak terutang. Tujuan dari pembentukan tarif pajak adalah untuk mencapai keadilan. Pemungutan pajak tidak terlepas dari keadilan, hanya keadilan yang dapat menciptakan keseimbangan sosial, yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat umum dan dapat mencegah segala macam sengketa dan pertengkaran. Tarif ini harus didasarkan pada pemahaman setiap orang mempunyai hak yang sama, sehingga tercapai tarif-tarif pajak yang proporsional atau sebanding. Menurut Devano dan Rahayu (2006) penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah maka otomatis pajak yang dibayar pun tidak akan banyak. Semakin rendah tarif yang dikenakan kepada wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak. Beberapa jenis tarif pajak yang dapat digunakan oleh Negara sebagai acuan dalam menghitung atau menetapkan pajak yaitu:

1) Tarif Tetap

Tarif tetap adalah tarif pajak yang besar nominalnya tetap tanpa memperlihatkan jumlah yang dijadikan Dasar Pengenaan Pajak.

2) Tarif Proporsional (Sebanding)

Tarif proporsional adalah tarif pajak yang menggunakan persentase tetap tanpa memperlihatkan Dasar Pengenaan Pajak. Jadi jumlahnya pajak yang dibayar akan sebanding dengan DPPnya.

3) Tarif Progresif

Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar apabila Dasar Pengenaan Pajaknya meningkat. Undang – Undang Pajak Penghasilan Negara Indonesia Pasal 17 ayat 1 menggunakan tarif ini.

4) Tarif degresif

Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil apabila Dasar Pengenaan Pajaknya menurun. Pada prakteknya, Undang-Undang Perpajakan di Negara Indonesia tidak pernah menggunakan tarif degresif.

5) Tarif Ad Valorem

Tarif Advalorem adalah tarif pajak dengan persentase tertentu yang dikenakan atau ditetapkan pada harga atau nilai suatu barang.

6) Tarif Spesifik

Tarif spesifik adalah tarif pajak dengan suatu jumlah tertentu atau satuan jenis tertentu atau satuan barang tertentu dengan spesifikasinya.

2.1.7 Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan

Modernisasi sistem administrasi perpajakan adalah program pengembangan sistem dalam perpajakan terutama pada bidang administrasi yang dilakukan instansi yang bersangkutan guna memaksimalkan penerimaan pajak dinegara tersebut. Konsep dari program ini sendiri adalah perubahan pola pikir dan perilaku aparat pajak serta tata nilai organisasi, sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang profesional dengan citra yang baik di mata masyarakat. Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan di suatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan di suatu negara. Menurut Direktorat Jenderal Pajak.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat sampai mana Wajib Pajak mematuhi peraturan perundang – undangan perpajakan (Hom,1999). Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP Patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.

- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan berturut-turut.
- 3) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian – penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Kevin (2015) meneliti pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang diteliti yaitu kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Agus dan Billi (2016) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Bitung”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. Penelitian ini menggunakan 60 orang responden dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas (Tarif Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak). Perbedaan penelitian ini adalah variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Pajak), lokasi, dan tahun penelitian.

Kundalini (2016) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung. Penelitian ini menggunakan berjumlah 89 orang responden dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kesadaran Pengetahuan Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel bebas (Pengetahuan Perpajakan),

variabel terikat (Kepatuhan Wajib pajak). Perbedaannya pada variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak), lokasi, dan tahun penelitian.

Dikriani (2016) meneliti pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak dengan niat wajib pajak sebagai pemoderasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh pada perilaku kepatuhan wajib pajak, niat wajib pajak memperkuat pengaruh kualitas pelayanan pajak pada perilaku kepatuhan wajib pajak serta niat wajib pajak memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan pada perilaku kepatuhan wajib pajak.

Ningsih dan Rahayu (2016) dengan judul "Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Kota". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kpp Pratama Medan Kota. Penelitian ini menggunakan berjumlah 100 orang responden dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kemanfaatan Npwp, Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kemanfaatan NPWP, Pemeriksaan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel bebas (Pemeriksaan Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak).Perbedaannya pada

variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Kemanfaatan NPWP, Sanksi Perpajakan), lokasi dan tahun penelitian.

Siamena dan Sabijono (2017) dengan judul "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Prtama Manado". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Penelitian ini menggunakan berjumlah 50 orang responden dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pemeriksaan pajak dan kesadaran wajib terhadap pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel bebas (Pemeriksaan Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak).Perbedaannya pada variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak), lokasi dan tahun penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Dessy (2018) dengan judul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Studi Kasus : KPP Pratama Kebayoran Lama Kota Jakarta Selatan). Penelitian Putri dan Dessy (2018) ini menggunakan Pengetahuan Perpajakan (X_1) dan Sanksi Pajak (X_2) sebagai variabel independen dan Kepatuhan (Y) sebagai variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sementara Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Kurniawan (2018) dengan judul "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang)". Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang. Penelitian ini menggunakan berjumlah 83 orang responden dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh modernisasi administrasi perpajakan, pemeriksaan pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Magelang menghasilkan pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Marisa dan Asnawi (2019) dengan judul “ Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Jayapura”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jayapura. Penelitian ini menggunakan 100 responden dan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Sosialisasi perpajakan, Tarif pajak, Sanksi pajak, dan Kesadaran pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kesadaran Pajak menunjukkan hasil yang positif sedangkan sanksi pajak menunjukkan hasil yang tidak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Persamaan penelitian ini adalah variabel bebas

(Tarif Pajak), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak). Perbedaannya pada variabel bebas (Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Pajak), lokasi, dan tahun penelitian.

Wahyuni (2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan Dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara”. Sampel dari penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Badung Utara. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi dan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan variabel Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh. Persamaan penelitian ini adalah pada variabel bebas (Sanksi Perpajakan dan Sistem Administrasi Perpajakan Modern), variabel terikat (Kepatuhan Wajib Pajak), dan lokasi. Perbedaannya pada variabel bebas (Kesadaran Wajib Pajak dan Sosialisasi Perpajakan) dan tahun penelitian.