

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Seberapa lama pandemi ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial dan ekonomi, yang menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya Pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan focus pada belanja untuk kesehatan, jaring pengaman sosial (social safety net), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona. Sehingga pada bulan bulan Maret dan April menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Orang Pribadi, adalah akhir bulan ketiga

tahun pajak berikutnya, dan untuk wajib pajak Badan yaitu akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya. Namun, bagaimana si wajib pajak mampu membayar pajak di tengah ketidakstabilan ekonomi selama pandemi.

Saat ini, pemerintah sedang membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulangan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus covid-19 sangat besar, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu pemberian insentif pajak. Insentif pajak saat ini, lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia. Akhirnya pada bulan Maret 2020, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 2020 dan PMK 23/PMK03/2020 memberikan insentif pajak pada pajak penghasilan (PPh) pasal 21, yaitu objek pajaknya pegawai, pajak penghasilan (PPh) pasal 22 yakni objek pajaknya atas impor, pajak penghasilan pasal 25 angsuran pajak dan pajak pertambahan nilai (PPN) dalam hal mempercepat pengembalian (restitusi) PPN lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 1 April 2020. Hampir semua orang ingin berada didalam rumah agar aman dari penularan Covid-19. Industri pariwisata mengalami penurunan, seperti biro perjalanan, perhotelan, dan restoran di tempat wisata. Adanya Perpu No. 1, adanya penurunan tarif pajak yaitu tarif Pajak Penghasilan Badan yang semula 25%, menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu menjadi 20% pada tahun pajak 2022. Sedangkan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbuka (Go Public) dengan jumlah keseluruhan saham yang diperdagangkan di bursa efek di Indonesia paling sedikit

40%, dan memenuhi syarat tertentu, dapat memperoleh tarif 3% lebih rendah dari tarif umum PPh Badan. Jadi, tarif PPh wajib pajak Badan Go Public sebesar 19% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu 17% mulai tahun pajak 2022. Dengan adanya penurunan tarif, maka akan dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh insentif pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi ini.

Direktorat Jenderal Pajak, juga mengumumkan bahwa batas pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang semula tanggal 31 Maret 2020, menjadi 30 April 2020. Sedangkan untuk batas pelaporan SPT Masa PPh Pengaruh Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19 (Dewi, Widyasari, Nataherwin) 110 | Jurnal Ekonomika dan Manajemen Vol. 9 No. 2 Oktober 2020 Potongan/Pungutan Februari 2020 mundur sampai dengan tanggal 30 April 2020. Adanya pengunduran batas waktu pembayaran dan pelaporan, wajib pajak masih menunda atau menunggak pembayaran pajak serta pelaporan. Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Dalam kebijakan itu disebutkan bahwa tujuannya ialah untuk meringankan beban dan dampak social ekonomi bagi Wajib Pajak yang terdampak Covid-19. Kebijakan ini berisikan tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebijakan ini bisa disebut sebagai tax relief. Kebijakan keringanan pajak untuk menanggulangi bencana biasa dikenal dengan istilah Tax Relief on National Disaster. Penelitian ini menguji apakah sanksi pajak yang dihapus bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan.

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 kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggungjawab berbangsa dan bernegara (James dan Nobes, 1997).

Nugroho dan Zulaikha, (2012) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi berkurangnya kesadaran untuk membayar pajak antara lain kurangnya pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh wajib pajak dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan yang buruk, sehingga dengan berkurangnya kesadaran membayar pajak juga berpengaruh kepada kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak.

Menurut Nugroho dan Zulaikha (2012), persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dapat mempengaruhi kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak, Direktorat Jendral Pajak membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya *e- filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *drop box* dan *e-banking* (Nugroho, 2015).

Persepsi dapat dikatakan sebagai proses aktivitas seseorang dalam memberikan kesan, penilaian, pendapat, memahami, mengorganisir, menafsirkan yang memungkinkan situasi, peristiwa yang dapat memberikan kesan perilaku yang

positif atau negatif (Robbins, 1996). Sedangkan efektifitas dapat dikatakan suatu pengukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai. (Widayanti dan Nurlis 2010). Semakin berkembangnya teknologi sebenarnya telah memudahkan wajib pajak untuk melakukan pelaporan pajaknya. Namun masih ada wajib pajak yang mengalami kebingungan dan kesulitan dalam mengakses sistem DJP yang menggunakan internet, dikarenakan wajib pajak belum paham dalam penggunaan internet. Kesan yang dirasakan wajib pajak atas sistem perpajakan yang berbasis online bermacam-macam. Ada wajib pajak yang memiliki kesan lebih efektif dan memudahkan dalam penggunaan, namun ada juga wajib pajak yang kesulitan dengan sistem online karena belum paham dalam penggunaan internet. Hal tersebut yang dinamakan dengan persepsi. Menurut Huda (2015), persepsi yaitu kesan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi – sanksi dalam perpajakan terdiri atas sanksi administrasi yang meliputi sanksi berupa denda, sanksi berupa bunga, sanksi berupa kenaikan, serta sanksi pidana perpajakan yang meliputi sanksi yang bersifat pelanggaran dan sanksi pidana yang bersifat kejahatan (Stutedi, 2011).

Menurut Mardiasmo (2011) 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. Iman

(2014) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Pertama, kepemilikan NPWP setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib pajak untuk mendaftar dari untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk mengadminitrasi pajak. Kedua, pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajibannya sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukan kewajiban tersebut, salah satunya adalah pelaporan SPT dan membayar pajak apabila telah terutang. Ketiga, pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik. Keempat, pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar. Kelima, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP, dan yang keenam, wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti (Widayanti dan Nurlis 2010)

Menurut Gibson (2014) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan

sehingga dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah kepatuhan wajib pajak terhadap undang-undang. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan yang timbul dalam diri wajib pajak dalam memahami semua norma perpajakan serta berusaha mematuhi semua kewajiban perpajakannya, mulai dari mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar, dan membayar pajak terutang secara tepat waktu. Untuk bisa mewujudkan sikap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak diperlukan beberapa faktor yakni persepsi atas efektifitas sistem perpajakan serta pengetahuan dan pemahaman tentang pajak yang diharapkan dapat memberi pengaruh yang baik untuk memberi kesadaran kepada wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur. KPP Pratama Denpasar Timur adalah salah satu kantor pelayanan pajak yang terdapat di Bali, yang telah melaksanakan sistem administrasi dan pelayanan dengan baik..Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur yang berlokasi di Jalan Kapten Tantular No. 4 GKN II, Denpasar adalah salah satu kantor administrasi pajak di area Denpasar. Keputusan Menteri Keuangan Nomor55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jendral Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006. Adapun wilayah kerja KPP Pratama Denpasar Timur ini adalah Kecamatan Denpasar Selatan yang terdiri dari 6 Kelurahan dan 4 Desa serta Kecamatan Denpasar Timur yang terdiri dari 4 Kelurahan dan 7 Desa. Sebagaimana perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat, KPP Pratama Denpasar Timur dirancang dengan tata ruang dan sarana Gedung yang di harapkan mampu mendukung pengembangan

sistem dan prosedur yang terintegrasi, sehingga memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak maupun pegawai.

Kesadaran wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur untuk patuh membayar pajak masih rendah diantaranya adalah kurangnya informasi dari pemerintah kepada rakyat, adanya kebocoran dalam sistem penerimaan pemungutan pajak, malas, dan tidak adanya timbal balik secara langsung dari pemerintah. Cara pemungutan pajak yang sesuai juga mempengaruhi wajib pajak dalam kepatuhan membayar pajak. Pemungutan pajak memang merupakan sesuatu yang tidak mudah, dibutuhkan peran aktif antara wajib pajak dan pemerintah agar dapat terciptanya pelayanan pajak yang nyaman dan optimal. Selain itu pengetahuan masyarakat tentang perpajakan harus dioptimalkan baik melalui sosialisasi ataupun melalui pendidikan karakter. Secara tidak langsung dengan pengetahuan wajib pajak diharapkan para wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak karena pajak berguna bagi kebutuhan bersama demi membangun suatu negara. Dari Fenomena diatas, menurut penelitian yang dilakukan oleh Zulaika (2012) mengemukakan hasil bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP dalam membayar pajak.

Persepsi atas efektifitas sistem perpajakan di KPP Pratama Denpasar Timur saat ini tergolong masih kurang baik. Dimana didalam kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk membayar pajak dengan persepsi atau pemikiran dari wajib pajak terhadap efektifitas sistem perpajakan melalui kesadaran membayar pajak masih sangat diperlukan. Dari hal ini di KPP Pratama Denpasar Timur disaat Direktorat Jendral Pajak memutuskan untuk membuat suatu sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan

kewajiban pajaknya yaitu dengan adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, dll. Tetapi dalam hal ini pemikiran/persepsi yang timbul dari wajib pajak dengan menggunakan fasilitas online yang di berikan tersebut malah dianggap lebih menyulitkan bagi Wajib Pajak tertentu untuk tetap patuh dalam membayar pajak. Dari fenomena diatas, menurut penelitian yang dilakukan oleh Zahra (2018) mengemukakan hasil bahwa Persepsi dan efektivitas sistem pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP dalam membayar pajak melalui kesadaran membayar pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur oleh UU No. 28 tahun 2007, seperti halnya mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan pajak perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak, sehinggawajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Nugroho, 2006).

Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan terhadap kepatuhan pada KPP Denpasar Timur fenomena yang dapat di sebutkan yaitu di dalam pembuatan pemahaman tentu adanya pengetahuan tentang perpajakan yang terlebih dahulu disampaikan agar wajib pajak menjadi patuh di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dalam hal di KPP Denpasar Timur dirasa masih kurangnya sosialisasi tentang ilmu perpajakan seperti halnya informasi untuk kepemilikan NPWP bagi seluruh masyarakat di Denpasar Timur dan Denpasar Selatan yang sudah memiliki penghasilan. Dari fenomena diatas, menurut penelitian yang dilakukan oleh Saskoro (2014) mengemukakan hasil bahwa Pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh positif terhadap

Kepatuhan WPOP dalam membayar pajak.

Menurut data dari KPP Pratama Denpasar Timur, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi dalam lima tahun terakhir ini. Tabel 1.1 menjelaskan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi (WPOP) yang melakukan kegiatan usaha dalam pelaporan SPT di KPP Pratama Denpasar Timur dari Tahun 2017-2020.

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Denpasar Timur 2017-2020

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar	Wajib Pajak yang menyampaikan SPT	Realisasi SPT	Kepatuhan Perpajakan (%)
1	2017	111.795	56.786	42.882	75,52%
2	2018	117.042	49.319	43.319	87,05%
3	2019	122.749	51.817	44.527	85,93%
4	2020	140.595	64.874	46.623	71,87%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2021)

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas terlihat adanya kenaikan dan penurunan yang fluktuatif. Pada tabel 1.1 menunjukkan jumlah WPOP yang terdaftar pada tahun 2017 yaitu sebanyak 111.795 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 56.786 jumlah tersebut menunjukkan tingkat kepatuhan yaitu sebanyak 75,52 persen. Pada tahun 2018 tingkat kepatuhan WPOP mengalami kenaikan yaitu 87,05 persen, dengan jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 117.042 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 49.319. Pada tahun 2019 mengalami penurunan tingkat kepatuhan yaitu sebanyak 85,93 persen, dengan jumlah WPOP terdaftar

sebanyak 122.749 sedangkan yang menyampaikan SPT 51.817, serta mengalami penurunan pada tahun 2020 sebanyak 71,87 persen jumlah WPOP yang terdaftar sebanyak 140.595 dan yang menyampaikan SPT sebanyak 64.874. Menurunnya tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP pada KPP Pratama Denpasar Timur. Terjadinya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak ditahun 2020 dikarenakan tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, kurangnya pengetahuan wajib pajak tentang peranan pajak.

Berdasarkan latar belakang diatas maka saya selaku penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak terhadap Kepatuhan WPOP untuk membayar Pajak Pada KPP Pratama Denpasar Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini dapat dipaparkan sebagai berikut:

- 1) Apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak berpengaruh terhadap

kepatuhan WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui apakah kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur
- 2) Untuk mengetahui apakah persepsi atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur
- 3) Untuk mengetahui apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur
- 4) Untuk mengetahui apakah pengetahuan dan pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP dalam membayar pajak pada KPP Pratama Denpasar Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

1) Manfaat Praktis

a) Bagi Instansi Pajak

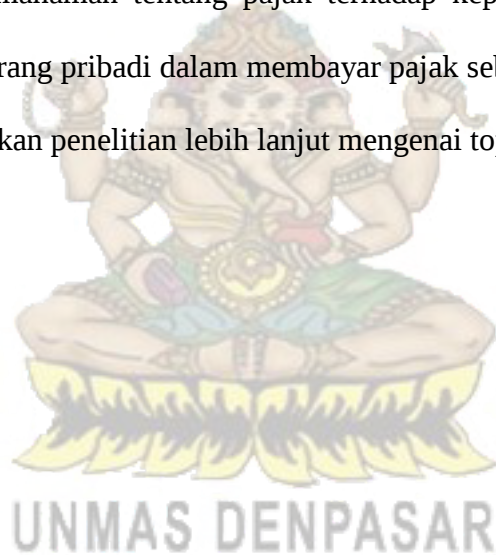
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap instansi terkait yaitu KPP Pratama Denpasar Timur maupun Wajib Pajak dalam hal meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak.

b) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi atau bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti terhadap masalah yang terkait.

2) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan mengenai ilmu pengetahuan dibidang perpajakan terutama berkaitan dengan pengaruh kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, sanksi pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak sebagai referensi bagi yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan (*compliance theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Lunenburg (2012) teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Sedangkan menurut H.C Kelman dalam Anggraeni dan Kiswaran (2011) *compliance* diartikan sebagai suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan.

Kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti suka menurut, taat pada pemerintah, aturan, berdisiplin (Balai Pustaka, 1999). Kepatuhan adalah ketaatan dalam melakukan sesuatu yang dianjurkan (Depdikbud, 2016). Kepatuhan akan menghasilkan perubahan perilaku seseorang yang sementara dan cenderung akan kembali ke perilaku semula jika pengawasan kelompok mengendur ataupun jika ia pindah dari kelompoknya, karena perubahan sikap dan perilaku seseorang di mulai dari tahap kepatuhan, identifikasi, lalu menjadi internalisasi.

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. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datangnya dalam diri individu itu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu, seperti dorongan dari aparat pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah DJP untuk meningkatkan persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dengan meningkatkan efektifitas sistem administrasi perpajakan berupa perbaikan pelayanan bagi Wajib Pajak melalui pelayanan yang berbasis *e-sistem* seperti *e-registration*, *e-filing*, *e-SPT*, dan *e-billing*. Hal tersebut dilakukan agar Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, menghitung dan membayar perpajakan dengan mudah dan cepat secara online. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Selain itu pemerintah DJP terus berupaya meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pajak melalui media untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak agar meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of planned behavior (TPB) merupakan *theory* yang dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1988 (Jogiyanto, 2007:61). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di *theory of reasoned action (TRA)*. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian, digunakan untuk mengontrol perilaku individual mengenai mudah atau sulitnya perilaku yang dilakukan dan dibatasi oleh kekurangan serta keterbatasan dari sumber-sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilakunya. Teori perilaku rencana (TPB) merupakan pengembangan

lebih lanjut dari TRA yang mengabaikan akibat- akibat dari variabel eksternal seperti gender, usia, dan keyakinan terhadap pemenuhan kehendak perilaku. Munculnya niat untuk berperilaku dalam *theory of planned behavior* ditentukan oleh tiga faktor, yaitu:

1) *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2) *Normative Beliefs*

Normative beliefs merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3) *Control Belief*

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

Ketiga komponen ini dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti faktor personal berupa sikap umum, kepribadian, nilai hidup, emosi, kecerdasan; faktor sosial berupa usia, jenis kelamin, etnis, pendidikan, penghasilan, dan agama, faktor informasi seperti pengalaman, pengetahuan, dan ekspos media. Ketiga komponen ini pula akan mempengaruhi intensi atau kehendak individu dalam berperilaku nantinya. Fishbein and Ajzen (1975) mendefinisikan intensi sebagai komponen dalam diri individu yang mengacu pada keinginan untuk melakukan tingkah laku tertentu.

Bandura (1986) menyatakan intensi merupakan suatu kebulatan tekad

untuk melakukan aktivitas tertentu atau menghasilkan suatu keadaan tertentu di masa depan. Oleh karena itu menurut TPB, intensi dipengaruhi oleh tiga hal yaitu: sikap, norma subjektif, kontrol perilaku (Ajzen dalam Jogiyanto, 2007:68).

Control beliefs berkaitan dengan kesadaran membayar pajak yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut juga harus yakin hal apa yang sedang dikerjakannya, sehingga individu tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya dalam hal ini patuh dalam kewajiban perpajakan seperti membayar pajak dan melaporkan SPT.

Normative beliefs berkaitan dengan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya sistem perpajakan yang efisien dan efektif, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

Control beliefs berkaitan dengan sanksi pajak yaitu dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan formal wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. *Behavioral beliefs* (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman tentang pajak yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk mendukung agar wajib pajak memahami pajak serta patuh dalam kewajiban perpajakan.

Behavioral Beliefs, *Normative Beliefs* dan *Control Beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* (niat) merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Mustikasari, 2007).

Kesadaran membayar pajak, persepsi atas efektifitas system pajak, sanksi pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh formal pajak. Setelah wajib pajak memiliki kesadaran untuk membayar pajak, termotivasi oleh pegawai pajak dan sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk membayar pajak dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

2.1.3 Pengertian Pajak

Beberapa ahli telah mengemukakan pengertian atau definisi tentang pajak, namun pada dasarnya pendapat-pendapat tersebut mengandung maksud yang sama. Berikut ini dikutip beberapa pengertian atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh beberapa para ahli antara lain :

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Soemitro (2013), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh Djajadiningrat (2012) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang

disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Selanjutnya adalah definisi pajak yang dikemukakan oleh Feldmann (2010) pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannyasecara umum) tanpa adanya kontraprestasi, dan semata- mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum.

Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan pajak adalah suatu 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.

Dari berbagai definisi yang diberikan terhadap pajak baik pengertian secara ekonomis (pajak sebagai pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah) atau pengertian secara yuridis (pajak adalah iuran yang dapat dipaksakan) dapat ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang terdapat pada pengertian pajak menurut Zain (2008:12) sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut oleh Negara, baik oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah berdasarkan atas Undang-Undang serta aturanpelaksanaannya.
- 2) Pemungutan pajak mengisyaratkan adanya alih dana (sumber daya) dari sektor swasta (wajib pajak membayar pajak) ke sektor Negara (pemungut pajak/administrasipajak).

- 3) Pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsipemerintahan, baik rutin maupunpembangunan.
- 4) Tidak dapat ditunjukan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para wajibpajak.
- 5) Berfungsi sebagai *budgeter* atau mengisi kas Negara/anggaran Negara yang diperlukan untuk menutup pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan Negara dalam lapangan ekonomi dan sosial (fungsi mengatur /*regulatif*).

Menurut Mardiasmo (2013:1), ciri-ciri pajak sebagai berikut:

- 1) Iuran rakyat kepada Negara
- 2) Berdasarkan Undang-undang
- 3) Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditujukan
- 4) Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Menurut Mardiasmo (2013 : 1 – 2), pajak mempunyai dua fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi *Budgetair*

Fungsi penerimaan (*budgetair*) yaitu pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pemerintah menghimpun dana dari penerimaan negara yang berasal dari pajak dan penerimaan negara bukan pajak. Dana yang terhimpun tersebut akan

masuk ke dalam kas negara dan digunakan untuk membiayai kebutuhan negara dan 10 kepentingan rakyat. Pajak yang dipungut dari rakyat diantaranya berupa Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang masing – masing besarnya diatur dalam undang – undang yang ditetapkan pemerintah.

2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi Mengatur (*regulerend*) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh :

- a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras
- b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang – barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif
- c) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0% untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia

Maka, dapat disimpulkan bahwa Pajak berasal dari rakyat dan juga digunakan oleh rakyat. Pajak yang masuk ke kas negara digunakan untuk membangun dan membenahi fasilitas – fasilitas di masyarakat yang kurang layak. Penerimaan pajak yang maksimal akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri dan membantu perkembangan perekonomian bangsa Indonesia. Seseorang atau badan yang berpenghasilan tinggi dapat berkontribusi menyejahterakan kehidupan masyarakat yang kurang mampu melalui membayar pajak sehingga tidak terjadi kesenjangan sosial yang terlalu tinggi.

Pajak menurut Siti Resmi (2008:7) dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

1) Menurut Golongannya

- a) Pajak Langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dipindahkan kepada pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut Sifatnya

Pembagian pajak menurut sifatnya dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip:

- a) Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada obyeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3) Menurut Lembaga Pemungut

- a) Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangganya. Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
- b) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan

digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh : Pajak reklame, pajak hiburan dan lain-lain”.

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 (2), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan 11 perpajakan. Berdasarkan undang – undang tersebut, wajib pajak dibedakan menjadi dua kategori wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh *passive income*. Perbedaan antara WPOP yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan WP pengusaha maupun pegawai yang memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha diluar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dibidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu.

Berdasarkan Undang-Undang No. 36 tahun 2008 tentang PPh (Pajak Penghasilan) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan yaitu:

- 1) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai swasta, PNS
- 2) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Usaha. Contoh: Pengusaha toko emas, Pengusaha Industri

MieKering.

- 3) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan.
- 4) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalan seperti bunga pinjaman, royalti.
- 5) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final. Contoh: seperti bunga deposito, hadiah undian
- 6) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: Seperti bantuan, sumbangan
- 7) Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: seperti bunga, royalti PPh Pasal24
- 8) Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: seperti pegawai swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

Selain wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan juga merupakan salah satu jenis dari wajib pajak. Menurut Undang – undang Nomor 28 tahun 2007 Pasal 1 ayat 3, badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-89/PJ/2009 ditegaskan bahwa agar tidak menimbulkan berbagai penafsiran yang dapat menyulitkan administrasi maka perlu diberikan penegasan bahwa administrasi pajak hanya mengenal istilah-istilah wajib pajak efektif dan wajib pajak non efektif dengan pengertian sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan atau Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan sebagaimana mestinya.
- 2) Wajib pajak non efektif adalah wajib pajak yang tidak melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya baik berupa pembayaran maupun penyampaian SPT Masa dan atau SPT Tahunan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan Perpajakan yang nantinya dapat diaktifkan kembali. Sebagaimana telah ditegaskan dalam surat edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-89/PJ/2009, wajib pajak non efektif adalah sebagai berikut:
 - a. Selama tiga tahun berturut-turut tidak pernah melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan baik berupa pembayaran pajak maupun penyampaian SPT Masa dan atau SPT Tahunan.
 - b. Wajib pajak yang sudah meninggal dunia/bubar tetapi belum ada surat keterangan resminya.
 - c. Tidak diketahui dan ditemukan lagi alamatnya
 - d. Wajib pajak secara nyata tidak menunjukkan kegiatan usahanya

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka dapat disimpulkan wajib

pajak efektif adalah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya yang tercermin dari pemenuhan penyampaian SPT Masa dan atau SPT Tahunan tersebut.

Menurut Mardiasmo (2013:54), hak-hak wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Mengajukan surat keberatan dan surat banding
- 2) Menerima tanda bukti pemasukan SPT
- 3) Melakukan pembetulan SPT yang telah dimasukkan
- 4) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT
- 5) Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak
- 6) Mengajukan permohonan perhitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak
- 7) Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak
- 8) Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah
- 9) Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya
- 10) Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak
- 11) Mengajukan keberatan dan banding

Menurut Mardiasmo (2013:54), Kewajiban Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
- 2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- 3) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar
- 4) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke

Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan

- 5) Menyelenggarakan pembukuan dan pencatatan
- 6) Jika diperiksa wajib:
 - a) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak atau objek yang terutang pajak;
 - b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;
 - c) Memberikan keterangan yang diperlukan.

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara bertindak atau bersikap terhadap realitas (Murdiningtyas, 2016). Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya Widayati dan Nurlis (2010). Menurut Budhiartama dan Jati (2016), kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajibannya, termasuk rela memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintah dengan cara membayar kewajiban pajaknya.

Noviyanti et al., (2014) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak adalah perilaku wajib pajak berupa cerminan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai dengan adanya kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai itikad yang

baik dari hati nurani seseorang untuk membayar kewajibannya. Menurut Indrawan (2014), kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jendral Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak antara lain (Tiraada, 2013):

- 1) Melakukan sosialisasi
- 2) Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.
- 3) Meningkatkan Citra *Good Governance*
- 4) Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan
- 5) *Lawen forcement*
- 6) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Jatmiko, 2014). Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan 12 kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan, (Muliari dan Setiawan, 2010). Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak bisa berasal dari dirinya sendiri atau bisa juga termotivasi dari tindakan orang lain. Motivasi dari luar tersebut dapat didapatkan dari pemerintah, berupa kegiatan sosialisasi

yang diadakan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau seperti penyuluhan yang ditujukan untuk wirausahawan – wirausahawan yang masih awam tentang pajak.

2.1.5 Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan

Pengertian persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Menurut Ikhsan dan Ishak (2015), persepsi adalah bagaimana orang- orang melihat atau menginterpretasikan peristiwa, objek, serta manusia. Sedangkan definisi persepsi yang formal adalah proses dengan mana seseorang memilih, berusaha, dan menginterpretasikan rangsangan ke dalam suatu gambaran terpadu dan penuh arti. Persepsi merupakan salah satu konsep keperilakuan dari psikologi sosial. Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang- undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan atau pemotongan pajak tertentu (Waluyo, 2010). Persepsi setiap individu mengenai suatu objek atau peristiwa sangat tergantung pada kerangka ruang dan waktu. Perbedaan tersebut disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor dalam diri seseorang (kognitif) dan faktor dunia luar (stimulus visual). Selain itu, persepsi juga bergantung pada rangsangan fisik dan kecenderungan individu tersebut. Rangsangan fisik adalah input yang berhubungan dengan perasaan seperti penglihatan dan sentuhan. Sedangkan kecenderungan individu meliputi alasan, kebutuhan, sikap, pelajaran dari masa lalu, harapan, keakraban, arti penting dan emosi.

Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektifitas disebut juga efektif,

apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditemukan sebelumnya. Efektifitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992).

Pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

- 1) Keberhasilan program
- 2) Keberhasilan sasaran
- 3) Kepuasan terhadap program
- 4) Tingkat input dan output
- 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Sementara itu, menurut Steers (2010), efektifitas merupakan suatu tingkatan kemampuan organisasi untuk dapat melaksanakan seluruh tugas-tugas pokoknya atau pencapaian sasarannya. Dalam hal penelitian ini, keefektifan sistem perpajakan dinilai memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal-hal yang mengindikasikan efektifitas sistem perpajakan yang saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain. Pertama, adanya pelaporan melalui *e-SPT* dan *e-filing*. Wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat. Kedua, pembayaran melalui *e-banking* yang memudahkan wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja. Ketiga, penyampaian SPT melalui *drop box* yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajak terdaftar. Keempat, bahwa peraturan perpajakan dapat diakses secara lebih cepat melalui internet, tanpa harus menunggu pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar. Dan yang kelima, pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui *e-register* dan website pajak, untuk mendapat

NPWP lebih cepat.

Dari beberapa uraian di atas, dapat dijelaskan bahwa efektifitas merupakan kemampuan untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas suatu lembaga secara fisik dan non fisik untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan maksimal.

2.1.6 Sanksi Pajak

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. Sedangkan 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 26 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.

Wajib pajak akan memenuhi pembayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.7 Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak

Definisi pengetahuan menurut Kamus Bahasa Indonesia (2005) adalah apa yang diketahui oleh manusia atau hasil pekerjaan manusia menjadi tahu. Pengetahuan merupakan sesuatu yang dimiliki atau isi pikiran manusia yang merupakan hasil dari proses usaha manusia untuk tahu Basit (182:2014). Sedangkan menurut Widayati dan Nurlis (2010) pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara.

Menurut basit (209:2014), pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana

cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Basit, 112:2014).

Terhadap beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yaitu:

- 1) Kepemilikan NPWP. Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
- 2) Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
- 3) Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- 4) Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tariff pajak.
- 5) Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
- 6) Wajib pajak mengenai dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan membayar pajak (*willingness to pay tax*) dapat diartikan sebagai suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh seseorang (yang ditetapkan dengan peraturan) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung (Rantung dan Adi, 2009).

2.2 Pembahasan Hasil Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringkas karena

penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Meskipun ruang lingkup hampir sama, tetapi karena beberapa variabel, objek, periode waktu yang digunakan dan penentuan sampel berbeda maka terdapat banyak hal yang tidak sama, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk saling melengkapi. Berikut ringkasan beberapa penelitian:

- 1) Maulina, Suyadi dan Umar (2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pph Pasal 21 Dalam Melapor SPT (Studi Pada Dosen ASN di Politeknik Negeri Semarang). Teknik analisis yang digunakan incidental sampling. Hasil penelitian yang dilakukan pengetahuan pajak, persepsi atas efektifitas sistem perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam melapor SPT.
- 2) Anis Qurrotun (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak, sedangkan variabel sanksi dinyatakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pajak.
- 3) Andini dan Raharjo (2016) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan

- Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)” Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitiannya Hasil dari penelitiannya kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi.
- 4) Ristria (2017) melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Korupsi, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Semarang Candisari” Teknis analisis yang digunakan statistik deskriptif dan analisis regresi berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 9,36% , sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 6,05% , sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 4,97%, pengetahuan korupsi terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 4,16%, tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 5,90% , sehingga terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan korupsi dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Juniati dan Ery (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas

Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Tenik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 6) Dewa Ayu (2019) melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan WPOP untuk Membayar Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak sebagai Variabel Pemoderasi pada KPP Pratama Denpasar timur. Teknik analisis yang digunakan Analisis Regresi Moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara persepsi atas efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mampu memoderasi hubungan antara pengetahuan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 7) Nafitasari (2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wpop Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Surakarta)” Teknik analisis yang digunakan Structural Equation Model (SEM) AMOS Versi 22.0, Hasil penelitian

- menunjukkan sebagai berikut: (1) persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (2) pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak (3) kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (4) persepsi atas efektifitas sistem perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (5) pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak\
- 8) Supriono (2018) melakukan penelitian dengan juddul “Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Purworejo” Teknik analisis yang digunakan teknik analisis regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-fiiling tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 9) *Rahmadara (2016) melakukan penelitian dengan judul “ Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tanjung Karang”. Teknik analisis yang digunakan regresi linier sederhana dan regresi linier multipel. Hasil penelitian yaitu: (1) ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, (2) ada*

pengaruh persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan membayar pajak, (3) ada pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak, (4) ada pengaruh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, persepsi wajib pajak atas efektivitas sistem perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan membayar pajak Kata kunci: kepatuhan membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman, wajib pajak, pelayanan fiskus.

- 10) Dewantara (2018) melakukan penelitian dengan judul “Pemahaman pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan pajak pajak wajib pajak wajib pajak pribadi. Teknik analisis yang digunakan Analisis regresi linear berganda . Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 11) Mohammad , Andini, Hartono (2018) melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga). Teknik analisis data yang digunakan Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas otoritas pajak, sanksi perpajakan dan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak di Salatiga.

12) *Januar , Isna, Kesuma (2017) melakukan penelitian dengan judul*

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Samarinda. Teknik Analisis data yang digunakan Analisis regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Otoritas pajak layanan tidak memiliki pengaruh signifikan dan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

13) *Mahdi, Windi Ardiati (2017) melakukan penelitian dengan judul*

“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh. Teknik Analisis data yang digunakan Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.