

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber penerimaan negara yang berpotensi dapat menaikkan penerimaan negara salah satunya adalah pajak. Kedudukan pajak dalam penerimaan negara harus disambut dengan baik, karena melalui pajak kehidupan bangsa Indonesia dalam membiayai pembangunan dan pemerintahannya diharapkan dapat tercapai. Segala biaya pembangunan dan pengembangan yang dilakukan oleh negara berasal dari masyarakat sendiri, bukan berasal dari bantuan negara lain. Situasi ini berdampak pada kemandirian yang lebih sehingga negara tidak bergantung pada negara lain dalam pembiayaan pembangunan dalam negaranya (Putra, 2020).

Wardani dan Wati (2018) menyatakan dengan adanya kepatuhan dari wajib pajak diharapkan wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Salah satu dasar penerimaan pajak sesuai target adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Suharyono (2019) kepatuhan pajak merupakan tindakan wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang dan peraturan perpajakan suatu negara.

Kepatuhan wajib pajak yang baik dapat terlihat dari adanya keteraturan wajib pajak dalam menyetorkan pajak. Masalah yang sering terjadi adalah tingkat kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang patuh bukan berarti hanya membayar pajak dalam jumlah nominal yang besar dan teratur dalam melaporkan pajaknya melalui SPT, tetapi wajib pajak tersebut

haruslah mengetahui, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam perpajak. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur, tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur pada tahun 2018-2021 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan WPOP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama**  
**Denpasar Timur 2018-2020**

| No. | Tahun | WPOP Wajib SPT | WPOP yang menyampaikan SPT | Kepatuhan (%) |
|-----|-------|----------------|----------------------------|---------------|
| 1   | 2018  | 44.775         | 39.908                     | 89,13%        |
| 2   | 2019  | 46.723         | 40.741                     | 87,20%        |
| 3   | 2020  | 59.360         | 43.147                     | 72,69%        |
| 4   | 2021  | 56.250         | 49.532                     | 88,06%        |

**Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2022)**

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jumlah wajib pajak orang pribadi wajib SPT dari Tahun 2018-2020 mengalami peningkatan dan untuk 2021 mengalami penurunan, namun kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami fluktuasi selama tahun 2018-2021. Persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tahun 2018 sebesar 89,13% mengalami penurunan menjadi 87,20% pada tahun 2019 dan di tahun 2020 juga terdapat penurunan sebesar 72,69%, namun, pada tahun 2021 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur mengalami peningkatan yaitu 88,06 %.

Faktor yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak antara lain pengetahuan perpajakan. Pengetahuan pajak adalah sebuah informasi perpajakan yang dapat digunakan oleh wajib pajak sebagai dasar tindakan, keputusan, dan

strategi untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan merupakan pemahaman wajib pajak mengenai hukum, undang-undang, tata cara perpajakan yang benar pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat (Arifin, 2019).

Penelitian Wahyuningsih (2021), Ester, dkk. (2017) menemukan bahwa faktor pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan Trihana dan Ismunawan (2022) menemukan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor berikutnya yaitu kesadaran wajib pajak. Kesadaran merupakan suatu keadaan mengerti atau mengetahui, dalam hal ini kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengerti atau mengetahui hak dan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan negara sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Fitria, 2017).

Penelitian Trihana dan Ismunawan (2022), Rahman (2018) dan Andini, dkk. (2021) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan penelitian Wenny (2022) menunjukkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penelitian Andini, dkk. (2021), Atarwaman (2020), dan Wenny (2022) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Wahyuningsih (2021) menemukan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan atau jasa yang dikehendaki wajib pajak sangat mempengaruhi kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama. Kepuasan dan kepatuhan wajib pajak dapat menjadi refleksi dari kinerja atau kualitas pelayanan kepada wajib pajaknya (Disnayanti dan Dewi, 2019). Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima layanan, dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang telah diterima (Indrayani, 2020).

Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Penelitian Putri dan Setiawan (2017) dan Atarwaman (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Andini, dkk. (2021) menemukan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor tingkat pendidikan secara umum dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak yang

berpendidikan dengan pengetahuan perpajakan akan lebih mematuhi kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan wajib pajak yang pengetahuannya kurang. Penelitian Yustina (2019) dan Raihan (2021) menyimpulkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2018) dan Yunhi (2020) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan fenomena dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya menjadi faktor motivasi bagi peneliti untuk melakukan penelitian yang relatif sama, namun penelitian yang dilakukan akan berbeda dengan penelitian sebelumnya, seperti tahun penelitian, lokasi penelitian, dan variabel penelitian. Berdasarkan uraian diatas penulis ingin menguji kembali analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Karena berbagai hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Tingkat Pendidikan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini:

- 1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

- 2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah tingkat pendidikan Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini, antara lain:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendidikan Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi lembaga dan pihak yang terkait.

### 1) Kegunaan Teoris:

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman ilmiah kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- b) Sebagai bahan referensi tambahan dalam penelitian sejenis terkait kepatuhan wajib pajak khususnya di Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati.

### 2) Kegunaan Empiris:

- a) Bagi Direktorat Jenderal Pajak:

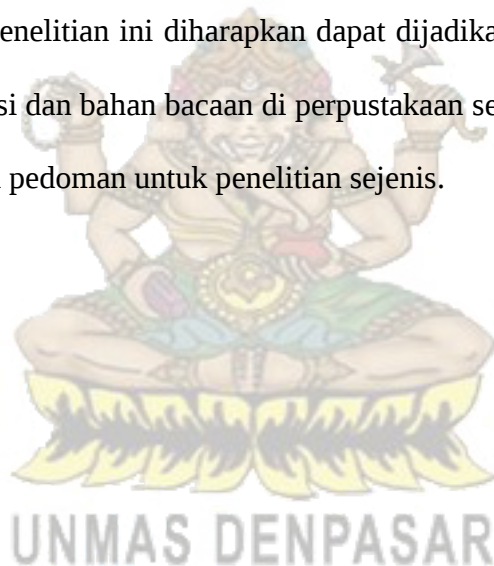
Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal untuk wajib pajak. Selain itu, memberikan informasi mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan, dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

b) Bagi Pembaca dan Penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi untuk lebih memahami peraturan perpajakan dan membangun kesadaran diri dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sehingga nantinya semakin banyak masyarakat yang mematuhi peraturan perpajakan, termasuk dalam hal pelaporan SPT dan pembayaran perpajakan.

c) Bagi Universitas Mahasaraswati:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dokumen bahan referensi dan bahan bacaan di perpustakaan serta bahan pembandingan dan sebagai pedoman untuk penelitian sejenis.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Theory of Planned Behaviour*

Teori Perilaku Terencana atau TPB (*Theory of Planned Behavior*) merupakan bentuk pengembangan lebih modern dari Teori Perilaku Beralasan atau TRA (*Theory of Reasoned Action*). Ajzen (1988) menambahkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk ini disebut dengan kontrol perilaku persepsian. Teori TPB dikembangkan sebagai kerangka berpikir konseptual untuk menjelaskan faktor apa saja yang melatarbelakangi seseorang dalam memutuskan untuk berperilaku. Menurut Ajzen (2005), teori TPB menerangkan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku.

Niat merupakan suatu dorongan atas tindakan dan perilaku sehingga untuk memprediksi apa yang akan dilakukan (perilaku) dapat diketahui dari niatnya. Munculnya niat berperilaku ditentukan oleh 3 faktor penentu (Ajzen, 2005) yaitu:

##### **1) *Behavioral Beliefs***

*Behavioral Beliefs* yaitu 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*). Dikaitkan dengan penelitian ini, *behavioral beliefs* berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, yaitu sebelum wajib pajak melakukan sesuatu, wajib pajak tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya,

sehingga wajib pajak tersebut memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya.

## **2) Normative Beliefs**

*Normative Beliefs* Yaitu keyakinan tentang harapan orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normatif beliefs and motivation to comply*). Harapan normatif ini membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*) atas suatu perilaku. Ketika akan melakukan sesuatu, wajib pajak akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik, serta penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

## **3) Control Beliefs**

*Control Beliefs* Yaitu 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. *Control beliefs* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*). *Control belief* berkaitan dengan sanksi perpajakan yaitu dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan dan menentukan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

*Behavior beliefs*, *normative beliefs* dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat ketiga faktor 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 subyektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Penelitian Saputra (2019) menyatakan bahwa perilaku kepatuhan pajak merupakan perilaku yang didasari oleh niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak. Artinya bahwa semakin tinggi/besar niat wajib pajak untuk berperilaku patuh terhadap pajak, maka akan semakin tinggi/besar pula kemungkinan orang tersebut untuk mewujudkan perilaku patuh terhadap pajak.

### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Menurut Chairyan (2017), 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, jadi kepatuhan wajib pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-Undang Perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak secara umum dapat dibedakan menjadi 2 yaitu sebagai berikut (Rahayu, 2010: 138):

### 1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal melaksanakan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

### 2) Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek-aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Artinya bahwa perhitungan dan penyetoran pajak telah benar. Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa dalam melaksanakan Kepatuhan Wajib Pajak terdapat beberapa kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

- a) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- c) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
- d) Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- e) Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- f) Jika diperiksa wajib memperlihatkan dan 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, memberikan

kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.

- g) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

### **2.1.3 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berdasarkan Undang-Undang dan manfaat perpajakan yang akan berguna bagi kehidupannya (Rahayu, 2017). Seseorang yang memiliki pendidikan mengenai perpajakan yang mumpuni akan memiliki pengetahuan tentang perpajakan baik soal tarif pajak yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi pun akan meningkat.

Dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah sebuah ilmu perpajakan yang memuat aturan-aturan berdasarkan undang-undang, serta kajian tentang manfaat pajak itu sendiri yang dimiliki oleh wajib pajak. Pendidikan pajak harus ditanamkan kepada seluruh masyarakat agar mereka memahami dan dapat menerapkan ilmu tersebut dalam kehidupan sehari-hari sehingga mereka patuh dan mau melaksanakan kegiatan pemerintahan.

### **2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan untuk

mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ilhamsyah (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak yang telah memahami dan secara sukarela mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa terkecuali sesuai dengan ketentuan yang berlaku yang berarti semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi suatu kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Mutia, 2017) kesadaran wajib pajak akan perpajakan merupakan rasa dimana yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang ikhlas.

#### **2.1.5 Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi, atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, sanksi yang dikenakan untuk setiap wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yaitu, sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya. (Mardiasmo, 2018).

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1) Sanksi administrasi terdiri dari:

- a) Sanksi administrasi berupa denda. Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang Perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.
- b) Sanksi administrasi berupa bunga. Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Sanksi administrasi berupa kenaikan. Sanksi ini merupakan sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2) Sanksi pidana terdiri dari:

- a) Pidana kurungan. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan adalah 1 (satu) tahun, tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.
- b) Pidana penjara. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang

tergolong berat sampai dengan yang teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

#### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Menurut Marsha (2021) pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud. Pelayanan merupakan salah satu syarat memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak itu sendiri. Pelayanan berkaitan erat dengan kebutuhan dan kepentingan. Sesuai pengertian tersebut pelayanan pajak DJP menyadari akan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan pada wajib pajak, karena dengan memberikan pelayanan yang baik / prima maka target penerimaan pajak akan tercapai optimal.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang khususnya berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Nustini, 2017).

#### **2.1.7 Tingkat Pendidikan**

Menurut Undang-Undang tahun 2003, “Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidik yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang akan dikembangkan”. Menurut pasal 14 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003, jenjang pendidikan itu meliputi:

### 1) Pendidikan Dasar

Pendidikan dasar adalah tingkat pendidikan yang menjadi dasar pendidikan menengah. Pendidikan dasar berupa sekolah dasar (SD).

### 2) Pendidikan Menengah

Pendidikan menengah merupakan lanjutan dari pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri dari pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan.

### 3) Pendidikan Tinggi

Pendidikan tinggi adalah tingkat pendidikan pasca sekolah menengah yang meliputi program pascasarjana, sarjana, magister, dan doktor yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

Tingkat pendidikan adalah jenjang pendidikan yang tergantung pada kemajuan peserta didik, tujuan yang diperlukan dan keinginan untuk berkembang. Tingkat pendidikan mempengaruhi perubahan sikap dan perilaku dalam kaitannya dengan perilaku dan gaya hidup sehari-hari. Tingkat pendidikan yang lebih tinggi memudahkan individu atau masyarakat untuk mengambil atau menyampaikan informasi dan menerapkannya pada perilaku dan gaya hidup sehari-hari, terutama yang berkaitan dengan kesehatan (Kakunsi, dkk. 2017).

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Trihana dan Ismunawan (2022) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Surakarta”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan, pelayanan fiskus

dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak di Kota Surakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Surakarta.

- 2) Wenny (2022) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Palembang”. Variabel bebas yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kendaraan bermotor di Palembang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif, sedangkan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Palembang.
- 3) Wahyuningsih (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan penerapan sistem e-filing sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang

digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

- 4) Raihan (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Motivasi, Tingkat Pendidikan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Batam”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi, tingkat pendidikan dan kesadaran wajib pajak sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, tingkat pendidikan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Batam.
- 5) Andini, dkk. (2021) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Sanksi Perpajakan, dan Penerapan E-Samsat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Bangli”. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-samsat sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar

pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli, sedangkan kualitas pelayanan, biaya kepatuhan, dan penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Bangli.

- 6) Atarwaman (2020) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 7) Yustina (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kewajiban Moral Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Kabupaten Buleleng)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan, kewajiban moral dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi pada kantor samsat Kabupaten Buleleng).

- 8) Rahman (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan, Dan Pendapatan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Kota Bukittinggi”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan, dan pendapatan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, dan pendapatan berpengaruh positif, sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak bumi dan bangunan di Kota Bukittinggi.
- 9) Ester, dkk. (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang kota Manado”. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.

- 10) Putri dan Setiawan (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Denpasar Timur”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan, sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif, terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Denpasar Timur.

