

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kepatuhan adalah Kesadaran Wajib Pajak. Menurut Rahayu (2017:191) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Wajib Pajak diwajibkan untuk membayar dan lapor pajak terkait dengan kewajiban Wajib Pajak menurut Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan (Ganesha, 2015).Kepatuhan Wajib Pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada sikap, kesadaran dan pengetahuan seorang Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang undangan yang sebagaimana Wajib Pajak itu sendiri melakukan pendaftaran diri, melaksanakan penyetoran SPT, perhitungan dan pembayaran besarnya pajak terutang dan patuh dalam pembayaran yang tertunggak.

Realisasi penyampaian SPT Tahunan masih jauh dari target, hal ini berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dimana kepatuhan wajib pajak baru mencapai 67,2 persen dari total 18,3 juta wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2019(Tirto, 2019). Kepatuhan wajib pajak masyarakat masih tergolong rendah dan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dari kalangan orang pribadi menjadi indikator rendahnya penerimaan pajak bagi pemerintah (Yuesti,

2018). Kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih belum mencapai target yang diharapkan, umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena pembayarannya sering mengalami kesulitan, yang disebabkan ketidak mengertian masyarakat tentang pajak seperti menghitung dan melaporkan pajaknya (Sugiarti, 2015). Kesadaran wajib pajak adalah suatu Kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik. Berdasarkan permasalahan-permasalahan dan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil ruang lingkup yang terbatas pada Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi perpajakan dan Kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak Orang Pribadi (Utari.dkk, 2020).

Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (norma perpajakan) yang ditaati. Sanksi pajak merupakan suatu peraturan perundangan perpajakan yang didalamnya terdapat sanksi perpajakan. Sanksi pajak diberikan apabila wajib pajak lalai dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak dibuat untuk mengurangi perilaku pelanggaran hukum yang dilakukan oleh wajib pajak untuk yang diatur dalam undang – undang perpajakan dan kenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Penelitian Rahayu (2017), Krisna dan Merkusiwati (2018), mendapatkan hasil dimana sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya hasil penelitian menurut penelitian

Efriyenti (2019), menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian menurut Sista (2019) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan dipertegas dengan hasil penelitian menurut Supiawan (2020)

Manajemen pajak (*tax management*) merupakan sarana yang dilakukan wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban dengan benar di satu sisi, dan di sisi lain menekan beban pajak dalam keadaan seefisien mungkin. Secara garis besar, manajemen pajak merupakan suatu proses yang meliputi perencanaan, implementasi dan pengendalian yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pengelolaan perpajakannya, dengan tujuan untuk dapat melaksanakan hak dan kewajiban di bidang perpajakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku dan menghindari pemborosan.

Menurut Hutagaol (2017:209), manajemen perpajakan yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut: (a) manajemen didesain sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku; (b) komitmen dari seluruh lapisan manajemen dan; (c) menyelenggarakan administrasi dan pembukuan yang memenuhi persyaratan fiskal sebagaimana diatur dalam pasal 28 Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Manajemen pajak merupakan upaya yang ditempuh Wajib Pajak dalam mengefisienkan beban pajak dengan cara yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Manajemen pajak ini ditempuh dengan melakukan perencanaan

pajak, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan baik dan benar serta melakukan pengendalian pajak.

Sistem perpajakan di suatu negara terdiri dari tiga unsur yang berkaitan satu dengan yang lainnya yaitu *tax policy*, *tax law* dan *tax administration*. *Tax policy* merupakan kebijakan perpajakan yang secara ilmiah memiliki unsur tujuan, rencana, program, keputusan dan dampak. Kebijakan perpajakan dapat didefinisikan sebagai cara atau alat pemerintah dibidang perpajakan yang memiliki tujuan tertentu di bidang sosial ekonomi. Bentuk kebijakan pemerintah seperti perluasan dan peningkatan Wajib Pajak, perluasan Objek Pajak, penyempurnaan tarif pajak, dan penyempurnaan administrasi perpajakan (Rochmat Soemitro). *Tax Law* (Hukum Pajak) menurut Rochmat Soemitro adalah suatu kumpulan peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Hukum pajak pada dasarnya menerangkan siapa Wajib Pajak dan kewajiban mereka terhadap pemerintah, objek apa saja yang dikenakan pajak, penyebab timbul dan hapusnya utang pajak, bagaimana cara penagihan dan cara mengajukan keberatan. *Tax Administration* adalah berisi tentang cara-cara atau tahap-tahap dalam melakukan pendaftaran sebagai Wajib Pajak, penetapan pajak maupun dalam penagihan pajak. Menurut Carlos, 2017 administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi Wajib Pajak yang tidak terdaftar, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT, penyelundupan pajak dan Wajib Pajak yang melakukan tunggakan pajak.

Sistem administrasi perpajakan telah mengalami reformasi pajak sebanyak 3 kali yaitu tahun 1983, 1994 dan tahun 2000. Sistem pemungutan pajak seiring

perkembangan yang terjadi di negara berkembang ini juga mengalami perubahan dari *Official Assessment System* hingga saat ini sistem administrasi yang berlaku di Indonesia adalah *Self Assessment System*. Sistem ini memberikan kepercayaan penuh kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya sedangkan fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan.

Tax Administration adalah berisi tentang cara-cara atau tahap-tahap dalam melakukan pendaftaran sebagai Wajib Pajak, penetapan pajak maupun dalam penagihan pajak. Menurut Carlos A Silvani administrasi pajak dikatakan efektif bila mampu mengatasi Wajib Pajak yang tidak terdaftar, Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT, penyelundupan pajak dan Wajib Pajak yang melakukan tunggakan pajak.

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak (Rajif, 2015). Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan paradigma baru dalam menjawab perbedaan persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah (Sasongko, 2008). Petugas memberikan pelayanan publik secara transparan dan terbuka sehingga dapat mempengaruhi sumber potensi penerimaan pajak.

Pendapatan pajak penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang diterima di KPP Pratama Tabanan menggambarkan tingkat kepatuhan yang dilakukan wajib pajak orang pribadi khususnya di kabupaten tabanan, tabel 1.1 menunjukkan persentase tingkat kepatuhan wajib pelaporan surat pemberitahuan SPT tahunan Wajib pajak orang pribadi di kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan.

Tabel 1.1.

Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan Pajak Penghasilan

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Di kantor Pelayanan Pajak Pratama Tabanan Tahun 2018 – 2020

No	Tahun Pajak	Target	Realisasi	Tingkat Pencapaian (Persen)
1	2017	449.117.947.998	353.001.944.041	78,60
2	2018	434.932.153.000	417.985.630.883	96,10
3	2019	413.066.433.000	369.191.197.639	89,38
4	2020	367.230.193.000	312.674.793.709	85,14

Berdasarkan tabel 1.1 tingkat pencapaian penerimaan pajak masih berada dibawah 100 persen. Tahun 2017 hingga 2020, Pencapaian penerimaan terjadi di tahun 2017 hingga mencapai angka 78,60 persen. Kemudian meningkat tahun 2018 tingkat penerimaan pajak menjadi 96,10 persen, angka ini masih di bawah 100 persen. Kemudian di tahun berikutnya hingga tahun 2020 terus mengalami penurunan dengan realisasi sebesar 321 juta yang mengakibatkan penurunan realisasi penerimaan pajak. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa masih ada wajib pajak orang pribadi yang kurang atau tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya. Berdasarkan uraian tersebut, wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Mencapai tingkat kepatuhan pajak dan mempertahankan tingkat kepatuhan saat ini merupakan isu yang menjadi perhatian para pembuat kebijakan baik negara maju maupun berkembang (Razak, 2014)

Oleh karena itu dikeluarkan Undang-Undang No.19 Tahun 2000 tentang penagihan pajak tersebut diharapkan kegiatan penagihan pajak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran, Sanksi Pajak, Manajemen Pajak, Sistem Administrasi, dan Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Public Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tabanan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap wajib pajak di kpp pratama tabanan?
- 2) Apakah sanksi wajib pajak berpengaruh terhadap wajib pajak di kpp pratama tabanan?
- 3) Apakah manajemen wajib pajak berpengaruh terhadap wajib pajak di kpp pratama tabanan?
- 4) Apakah sistem administrasi wajib pajak berpengaruh terhadap wajib pajak di kpp pratama tabanan?
- 5) Apakah akuntabilitas terhadap pelayanan publik berpengaruh terhadap wajib pajak di kpp pratama tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran pada wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi pada wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh manajemen pada wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sistem administrasi pada wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris akuntabilitas terhadap pelayanan publik pada wajib pajak di KPP Pratama Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi mahasiswa yang mungkin akan melakukan penelitian yang sama, untuk memperluas informasi tentang perpajakan. Penelitian ini juga bermanfaat

bagi penulis yaitu teori yang didapatkan selama perkuliahan dapat lebih dipahami dengan adanya praktek nyata.

2) Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan agar dapat menjadi evaluasi di masa yang akan datang oleh pembuat kebijakan perpajakan, khususnya yang berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Theory Of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behaviour (TPB) adalah sebuah teori yang menyatakan tentang pola perilaku seseorang yang ditunjukkan melalui kemauan atau niat dari seseorang tersebut untuk berperilaku (Ajnez.1999:179 dalam Masur,2020). Menurut Mustikasari (2007:82 dalam Masur,2020) menyatakan bahwa munculnya niat untuk berperilaku disebabkan tiga faktor, yaitu:

1) *Normatif Beliefs*

Normatif Beliefs , yaitu keyakinan terhadap normatif seseorang dan motivasi memenuhi harapan tersebut (*Normative beliefs and motivation comply*).

2) *Behavioral beliefs*

Behavioral beliefs, yaitu keyakinan individu terhadap suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).

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 atau 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. Menurut 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).

Theory of Planned of Behavior relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Behavioral beliefs (keyakinan berperilaku) berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, yaitu ketika sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya, 15 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 pelayanan pegawai pajak, yaitu ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut dan dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak, 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, dimana dalam penelitian ini sanksi pajak bagi wajib pajak yang ditemukan adanya penggelapan pajak, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi selain membayar pokok, wajib pajak juga membayar 200% dari pajak terutang. 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 16 (Mustikasari, 2007). Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi 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.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan (*compliance*) berarti mengikuti suatu spesifikasi, standar, atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (Istiqomah

2016:36). Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Kemauan dan kesadaran wajib pajak akan menjadi perubahan sikap wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya. Kepatuhan formal wajib pajak dapat memenuhi kebutuhannya dengan selalu menghitung, membayar dan menyampaikan SPT. Wajib pajak harus menghitung, membayarkan dan menyampaikan SPT dengan jujur dan benar sesuai dengan yang terjadi dengan pendapatan yang sesungguhnya (Kartini, 2018).

Menurut Devano dan Rahayu (2015) jenis-jenis kepatuhan wajib pajak adalah:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, menurut Istiqomah (2016: 37) sebagai berikut:

- 1) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akan dipatuhi.
- 2) Perlakuan terhadap wajib pajak yang adil adalah sifat (perbuatan atau perlakuan) yang tidak sewenang-wenang atau tidak berat sebelah atas sistem perpajak yang berlaku.

- 3) Penegakan hukum akan mendorong wajib pajak untuk berlaku patuh terhadap pajaknya. Wajib pajak patuh karena berpikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk penyelundupan pajak.
- 4) Besar penghasilan perorangan atau badan tidak sama antara satu dengan yang lain. Penghasilan akan ditentukan dari pekerjaan atau usaha, pendidikan dan lingkungan. Semakin besar penghasilan yang diperoleh maka akan semakin besar pula pajak yang dibayarkan.

Kewajiban wajib pajak adalah ketentuan yang harus dipenuhi oleh seorang wajib pajak berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam UU perpajakan. Menurut Gautama (2014:5) kewajiban wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
- 2) Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
- 3) Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf dan angka latin, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

- 4) Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 5) Membayar atau menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- 6) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan dengan adanya surat ketetapan pajak.
- 7) Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
- 8) 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. Indikator kepatuhan wajib pajak menurut Kundalini (2016) adalah sebagai berikut:

- (1) Wajib Pajak bayar kewajiban pajak tepat waktu.
- (2) Wajib Pajak menghitung dengan benar jumlah pajaknya.
- (3) Wajib Pajak mengisi formulir dengan benar
- (4) Wajib Pajak sadar atas kewajiban pajaknya.
- (5) Wajib Pajak paham dengan kewajiban pajaknya.

2.1.3. Kesadaran pajak

Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang, kesadaran seseorang secara penuh akan hak dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan pribadinya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas (Pradnyani, 2016). Kesadaran wajib pajak adalah keadaan dimana wajib pajak mengetahui dan mengerti perihal pajak. Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan, apabila wajib pajak telah sadar untuk membayar pajak maka kepatuhan wajib pajak akan terpenuhi, sehingga pembayaran pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi wajib pajak yang enggan membayar pajaknya (Kundalini, 2016)

Bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak menurut Pradnyani (2016) yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena

memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Menurut Muliari (2010), wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- 6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.4. Sanksi Pajak

Sanksi adalah tanggungan (tindakan dan hukuman) untuk memaksa seseorang untuk menepati perjanjian atau menaati ketentuan perundang – undangan. sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan pajak akan dituruti / ditaati / dipatuhi, dengan kata lain sanksi pajak adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo , 2011 : 57).

Sanksi perpajakan menurut *United States Government Accountability office I* (2009) digunakan untuk mendorong kepatuhan pelapor pajak.

Pada hakikatnya, mengenai sanksi pajak diperlukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting wajib pajak memahami sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan atau tidak dilakukan. Dalam Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dan sanksi pidana memiliki perbedaan yaitu sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya berupa bunga dan kenaikan, sedangkan sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi dan biasanya merupakan siksaan atau penderitaan

UNMAS DENPASAR

2.1.5. Manajemen pajak

Manajemen pajak adalah seluruh upaya yang dilakukan wajib pajak untuk mengelola aktivitas atau penerapan perpajakan secara ekonomis, efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan UU perpajakan yang berlaku. Beban pajak berkurang tanpa harus melanggar peraturan perpajakan yang ada.

Sementara pengertian manajemen pajak menurut para ahli salah satunya Lumbantoruan: 1996 menyatakan manajemen pajak erat kaitannya dengan laba

rugi perusahaan. Manajemen Pajak merupakan upaya memenuhi kewajiban perpajakan wajib pajak pada jalur yang benar namun berakibat beban pajak berkurang sehingga laba dan likuiditas sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam penerapan manajemen pajak Anda bisa menggunakan beberapa teknik dasar dibawah ini :

- 1) Buat rekonsiliasi data akuntansi meliputi pendapatan penjualan yang disesuaikan dengan SPT Masa PPN atau beban pajak pegawai dengan penghasilan SPT PPh Psl 21.
- 2) Pastikan sistem administrasi keuangan Anda mampu melakukan perhitungan pajak dengan tepat serta pembayaran pajak yang sesuai.
- 3) Kontrol sistem arsip dan dokumentasi bukti transaksi mulai dari perjanjian jual beli hingga korespondensi pajak dan pelaporannya.
- 4) Lakukan *tax audit* dengan menggunakan jasa pihak ketiga seperti konsultan pajak untuk memeriksa kewajiban pajak Anda.

Dengan menerapkan manajemen pajak wajib pajak juga mampu melakukan estimasi pajak yang ditanggung. Manajemen pajak dibutuhkan untuk mengontrol transaksi rutin perpajakan sehingga menghindari koreksi fiskal yang terlalu banyak saat pelaporan SPT. Dalam penerapan manajemen pajak perusahaan juga perlu memperhatikan kerangka waktunya meliputi

- 1) Routine Budget Process Time frame yang meliputi transaksi bersifat rutin baik jangka pendek maupun jangka panjang.

- 2) Build-in Under Corporate Planning Corporate tax management yakni ketika perusahaan memiliki strategi bisnis maka perlu dipikirkan pula strategi *tax planning*. Sebagai contoh pembukaan gerai baru tentu perlu sentralisasi PPN fund untuk mempermudah perhitungan PPN yang dipungut.
- 3) Incidental atau saat terjadi transaksi khusus pada waktu tertentu misalnya saja ketika pengambilalihan usaha maupun ketika perusahaan IPO tentu perlakuan pajaknya juga berbeda.

2.1.6. Sistem Administrasi

sistem administrasi perpajakan modern yang melahirkan sistem *self assesment*. Yang dimaksud dengan sistem *self assesment* sendiri adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajaknya berdasarkan ketentuan yang berlaku. Namun, sampai disitu saja tidak cukup, dengan bersandar pada sistem *self-assesment*, perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan pajak yang lebih modern dan memudahkan wajib pajak menjadi hal krusial untuk diperhatikan. Untuk itu, langkah pemerintah untuk membangun sistem administrasi perpajakan modern harus terus berjalan.

Sistem administrasi perpajakan modern sendiri merupakan sistem administrasi perpajakan yang terus mengalami penyempurnaan atau perbaikan kinerjanya, baik dari sisi internal maupun eksternal institusi perpajakan yang tujuan untuk memberikan pelayanan pajak yang prima sekaligus meningkatkan penerimaan pajak. Secara garis besar, sistem administrasi perpajakan modern

merupakan wujud dari hasil reformasi perpajakan yang disempurnakan dan disesuaikan dengan kondisi perpajakan di Indonesia secara menyeluruh di berbagai sektor administrasi pajak. Perkembangan sistem administrasi pajak ini setidaknya memberikan beberapa pengaruh terhadap pelayanan pajak.

Pertama, dengan menerapkan sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini, pelayanan pajak yang diberikan bisa lebih efisien sekaligus meringankan beban fiskus dalam melaksanakan tugasnya. Dengan ini pula wajib pajak juga lebih mudah dan praktis dalam melakukan kewajibannya.

Hal ini terlihat dari bagaimana saat ini Ditjen Pajak telah menerapkan sistem pelayanan secara online, seperti pembuatan nomor pokok wajib pajak secara online (*e-registration*), pembayaran online (*e-billing*), SPT online (*e-SPT*), hingga faktur pajak elektronik (*e-faktur*).

Dengan *e-SPT* misalnya. Sistem yang dibuat dapat mengurangi kesalahan wajib pajak pada saat mengisi SPT. Pengisian SPT yang dilakukan dengan menggunakan kertas biasanya sering terjadi kesalahan karena banyak wajib pajak yang belum paham mengenai cara pengisian SPT secara manual. Adanya aplikasi pengisian SPT secara komputer ini dapat mempermudah wajib pajak.

Kedua, melalui sistem pelayanan pajak modern, integrasi data yang diperoleh otoritas pajak dapat menjadi alat bantu untuk memonitoring kepatuhan pajak. Dalam hal ini otoritas pajak dapat mengawasi secara intensif sehingga masyarakat terdorong untuk jujur dan taat dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Terakhir, sistem administrasi pajak yang modern juga dapat dimanfaatkan oleh otoritas pajak untuk memetakan wajib pajak. Untuk wajib pajak tertentu, misalnya yang memiliki sumber penghasilan yang beragam dan berpotensi besar bagi penerimaan, membutuhkan perhatian yang lebih besar mengingat wajib pajak tersebut biasanya memiliki pergerakan penghasilan yang dinamis dan cukup luas, tak hanya lingkup domestik, melainkan juga internasional. Administrasi pajak yang dapat mengakomodasi hal ini tentunya akan menjadi alat yang ampuh dalam mendorong penerimaan kedepannya. Selain itu, dengan sistem administrasi perpajakan modern ini, dapat mendukung pemerintah dalam mengupayakan terciptanya *Good Corporate Governance*. Wajib pajak juga dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik karena didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai serta pegawai yang profesional. Permasalahan wajib pajak dapat diselesaikan secara lebih cepat dengan kepastian hukum yang terjamin. Dalam jangka panjang, sistem administrasi perpajakan modern yang terimplementasi secara optimal akan meningkatkan kepuasan terhadap wajib pajak. Dengan pelayanan yang memuaskan dan pelaksanaan kewajiban perpajakan yang mudah diharapkan berkorelasi positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

2.1.6. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah kemampuan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tabanan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhannya secara transparan dan terbuka. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah.

2.2. Penelitian Sebelumnya

Arifah (2017) dengan judul “ pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Demak Selama Periode (2012-2016) “ sampel yang digunakan adalah pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama Demak Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukan berpengaruh Modernisasi sistem administrasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Dewi dan yudantra (2017) dengan judul “ Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja “ sampel yang digunakan adalah Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Singaraja Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Astutik (2017) dengan judul “ Pengaruh Perencanaan Pajak dan Beban Pajak Tangguhan Terhadap Manajemen Laba” sampel yang digunakan adalah perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan penelitian menunjukkan bahwa variabel Manajemen Pajak dan Mekanisme Bonus berpengaruh terhadap perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI.

Selvita (2018) dengan judul “ Administrasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Selatan “ , sampel yang digunakan adalah pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama malang selatan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan hasil penelitian menunjukkan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pada kantor pelayanan pajak pratama malang selatan.

Hidayat (2018) dengan judul “ Pengaruh Manajemen Pajak, Pertumbuhan Penjualan Dan UkuRan Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Di BEI Periode 2014-2016”, sampel yang digunakan adalah perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan penelitian menunjukan bahwa variabel Manajemen Pajak, Pertumbuhan Penjualan Dan UkuRan Perusahaan berpengaruh terhadap perusahaan manufaktur yang terdaftar di BEI

Gerry (2019) dengan judul “program samsat corner dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor bersama Samsat Denpasar”. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor samsat denpasar. Penelitian ini menggunakan 100 responden dan teknik Analisis Regresi Linier berganda variabel bebas yang digunakan penelitian ini adalah program samsat corner dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik terhadap, sedangkan variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variabel program SAMSAT Corner, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Wahyuni (2019) 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”. Penentuan sampel menggunakan metode Accidental Sampling. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan adalah pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan sistem administrasi perpajakan modern, sedangkan

variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,009. Variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000, meskipun demikian, variabel Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan tidak memiliki pengaruh yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,268 dan 0,438.

Yunita (2019) dengan judul “pengaruh program tax amnesty, sanksi perpajakan, dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak di Denpasar barat” sampel yang digunakan adalah 100 responden yang aktif di kpp pratama Denpasar barat dengan menggunakan metode metode accidental sampling. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis secara parsial (uji t) Program tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Putri (2019) dengan judul “ pengaruh pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak di kpp pratama Denpasar timur”. Sampel penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak di kantor pelayanan pajak kpp pratama Denpasar timur, penelitian ini menggunakan 100 responden dan teknik analisis regresi linier

berganda. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengaruh pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak dengan variabel terikatnya wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak KPP Pratama Denpasar Timur

Dewi dan Diatmika (2020) dengan judul “ Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Persepsi Tax Amnesty, Akuntabilitas Pelayanan Publik, dan Lingkungan Sosial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi ” sampel yang digunakan dalam pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama tabanan dengan menggunakan Teknik analisis data regresi linier berganda dengan hasil penelitian Tingkat Kepercayaan Memberikan Pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP, Persepsi Tax Amnesty Memberikan Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP, Akuntabilitas Pelayanan Publik Memberikan Pengaruh yang Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP, dan Lingkungan Sosial Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan WP OP

Dari hasil penelitian sebelumnya, persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan sama-sama menggunakan teknik regresi linier berganda, dengan mengembangkan penelitian menggunakan variabel bebas yaitu. Sedangkan perbedaan kesadaran pajak, sanksi pajak, manajemen pajak, administrasi pajak, dan

akuntabilitas pelayanan public .dengan penelitian sebelumnya penelitian ini tidak menggunakan variabel bebas berupa sosialisasi perpajakan dan pengaruh tanggung jawab moral, terdapat perbedaan tahun penelitian yang digunakan

