

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu sumber penerimaan yang berpotensi menambah penerimaan Negara adalah penerimaan pajak. Pajak merupakan iuran wajib kepada negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa kembali secara langsung. Adanya pajak menyebabkan 2 situasi: pertama, berkurangnya kemampuan individu dalam menguasai sumber daya untuk kepentingan penguasaan barang dan jasa. Kedua, bertambahnya kemampuan keuangan negara dalam menyediakan barang dan jasa publik yang merupakan kebutuhan masyarakat (Sutedi, 2011:1). Penerimaan pajak dapat ditingkatkan dengan perluasan basis pajak dan data yang akurat mengenai potensi pajak yang dapat digali secara mendalam. Sesuai falsafah undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, tetapi merupakan hak dari setiap warga Negara untuk ikut berpartisipasi dalam bentuk peran serta terhadap pembiayaan negara dan pembangunan Nasional. Semakin bertambahnya waktu, keberadaan pajak dirasa semakin penting karena digunakan sebagai pembiayaan pembangunan Negara, sehingga setiap tahun pemerintah menetapkan target penerimaan maupun target kepatuhan wajib pajak semakin ditingkatkan. Hal ini merupakan tekad bulat pemerintah yang ingin mewujudkan masyarakat Indonesia menjadi masyarakat yang sadar dalam membayar pajak.

Usaha meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas Direktorat Jendral Pajak. Berbagai upaya dilakukan agar penerimaan pajak maksimal antara lain adalah dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Setiap tahunnya pemerintah memasang target dalam penerimaan pajak yang digunakan untuk pembangunan di Negara. Target tersebut dapat tercapai bila ditumbuhkan sikap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak yang harus ditumbuhkan secara terus menerus. Pentingnya faktor diatas sebagai peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, khususnya Pajak Orang Pribadi. (Lederman, 2003) menyatakan bahwa beberapa wajib pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma.

Mengingat kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor – faktor yang mempengaruhi wajib pajak diantaranya adalah kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Direktorat Jendral Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak yaitu melakukan pengumpulan data dan pengolahan data, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan

administrasi. Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi Nasional.

Ketidakpatuhan secara bersamaan akan menyebabkan berkurangnya penyetoran pajak ke kas Negara (*Clotfetler*, 1983). Kepatuhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya perlu ditumbuhkan secara terus menerus demi terciptanya target pajak (Doran, 2009). Kesadaran wajib pajak khususnya pajak orang pribadi di Kabupaten Gianyar masih rendah, ini dapat dilihat dari adanya tunggakan yang cukup besar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan dalam wajib pajak dapat dikatakan sebagai kepatuhan dalam persyaratan pelaporan pajak dimana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku (Devos, 2009). Kepatuhan Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh moralitas wajib pajak. Hal ini disebabkan karena membayar pajak adalah suatu aktivitas yang tidak lepas dari kondisi *behavior* wajib pajak itu sendiri.

Berikut ini jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Efektif, SPT yang masuk dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1

**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang
Pribadi di KPP Pratama Gianyar Tahun (2016-2020)**

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	SPT yang Masuk	Tingkat Kepatuhan
1.	2016	154.800	69.595	63.436	91,15%
2.	2017	164.019	73.927	62.035	83,91%
3.	2018	175.175	81.254	61.285	75,42%
4.	2019	188.573	94.612	66.116	69,88%
5.	2020	293.015	100.623	66.870	66,46%

Sumber KPP Pratama Gianyar (2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas memberikan gambaran akan perkembangan jumlah wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar selama Tahun 2016-2020. Hingga pada tahun 2020 tercatat wajib pajak orang pribadi efektif pada KPP Pratama Gianyar sebanyak 100.623 wajib pajak. Sedangkan realisasi SPT yang diterima pada KPP Pratama Gianyar sebanyak 66.870. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat jumlah WPOP bertambah dan SPT masuk juga bertambah, namun tidak diimbangi oleh tingkat kepatuhan yang semakin menurun. Banyaknya wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak

untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan undang – undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Apabila kita mengacu pada pelayanan publik diatas, maka pelayanan prima perpajakan merupakan jenis pelayanan publik mengharuskan fiskus menempatkan masyarakat wajib pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, layaknya pelanggan dalam organisasi bisnis. Tujuan pelayanan ini untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Astina (2018), pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan fiskus pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahtamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Pradipa (2017), Wijaya (2016), Lestari (2018), dan Sari (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Rabsanjani (2018), Astina (2016), dan Setiawan (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pradipa (2017) mengatakan kewajiban moral adalah individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki oleh orang lain,

seperti etika, perinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela dan benar nantinya dikaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi undang-undang dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan Negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Hasil penelitian Juliantara (2017) dan Setiawan (2017) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2016), Pradipa (2017), dan Sari (2019) yang menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan dapat digunakan dan dikenakan untuk memberikan efek jera bagi wajib pajak yang kurang taat terhadap kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Sanksi pajak diharapkan dapat membantu pemerintah dalam ketaatan wajib pajak dalam pembayaran pajaknya. Sanksi adalah tanggungan (tindakan dan hukuman) untuk memaksa orang untuk menaati perjanjian atau mematuhi ketentuan perundang-undangan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiaso, 2013;49). Sanksi perpajakan yang dikenakan kepada pelanggar dapat berupa sanksi administrasi maupun sanksi pidana. Peran dari sanksi pajak seharusnya dapat membantu mengarahkan wajib pajak agar lebih taat kepada peraturan. Selain itu diharapkan juga agar wajib pajak melakukan pembayaran

tepat waktu. Kenyataannya masih banyak terdapat wajib pajak yang lalai dengan kewajiban dalam membayar pajak. Keadaan seperti ini mendorong kita untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan sudah tidak layak lagi dipakai sebagai pemberi efek jera kepada wajib pajak, sehingga pengenaan sanksi perpajakan dapat dibenahi. Sanksi yang dikenakan dalam jumlah yang tinggi akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh (Wahyu, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Apriliya (2017) dan Wijaya (2016) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2017), Pradipa (2017), Sari (2019), dan Lestari (2018) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan yang dapat mendorong wajib pajak untuk mengetahui dan paham atas peraturan perpajakan. Pengetahuan perpajakan adalah hal yang mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Wajib pajak yang tidak mengetahui bagaimana ketentuan dan tata cara perpajakan akan mempengaruhi kepatuhannya membayar pajak. Pengetahuan yang kurang maka wajib pajak tidak akan tahu informasi apa saja terkait pajak mengingat informasi pajak terus mengalami pembaharuan (*Update*). Berbagai upaya kemudahan dalam mengakses informasi terkait pajak terus dilakukan oleh pemerintah dengan menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian titis (2018) mengatakan bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan maka akan semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak. Hasil

penelitian Febriani (2017) dan Priambodo (2017) menyatakan pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan penelitian Juwanti (2017), Chatarina (2017), Lestari (2017), dan Adi (2018) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan dasar yang sangat mempengaruhi berjalannya dengan baik sistem *Self Assessment System*. Dalam sistem pemungutan pajak *self assessment system* tentu kesadaran wajib pajak menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Aprilliyana (2017), Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif bagi wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Maka dari itu kesadaran mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dianggap salah satu faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka diperlukan pengkajian secara intensif tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2016) dan Sari (2019) menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil Penelitian yang dilakukan oleh Priambodo (2017), Kundalini (2016), dan Aprilliyana (2017) yang menyatakan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, masih terdapat ketidakkonsistenan hasil penelitian maka peneliti tertarik meneliti ulang dengan judul **“Pengaruh**

Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Pada Pelaporan Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh kepada kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 2) Apakah kewajiban moral berpengaruh kepada kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 4) Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh kepada kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?
- 5) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh kepada kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pada pelaporan pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

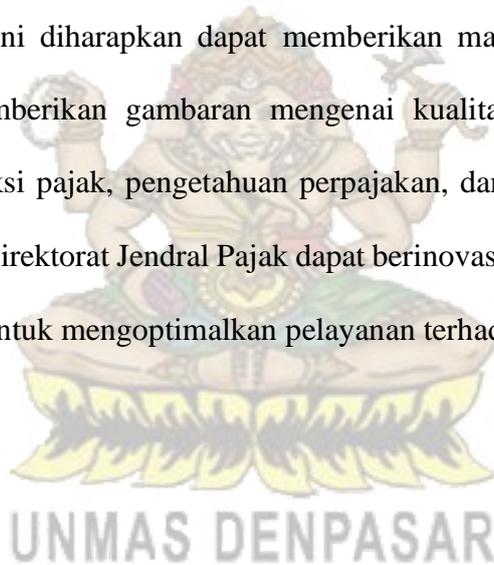
Berdasarkan tujuan penelitian, adapun manfaat penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi universitas untuk meningkatkan pembelajaran agar lebih efektif dan efisien, serta sebagai tambahan referensi atau bacaan pada perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar.

b) Manfaat Praktis

penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Sehingga Direktorat Jendral Pajak dapat berinovasi dalam mengembangkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan terhadap wajib pajak.



BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *Self assement system*, dimana segala pemenuh kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. Pada *self assement system*, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung dari sistem ini, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Kamus umum Bahasa Indonesia (*Devano*, 2006:110) menyatakan kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Hendarsyah (2009:97), *Tax complience* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Berdasarkan kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak diidentifikasi sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana

wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang – undang perpajakan.

Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D.Nowak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (*Devano*, 2006:110) sebagai berikut :

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan

No.544/KMK.04/2000,wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- 2.Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3.Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam

hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

5. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.2 Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang–undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2011:11). Sedangkan berdasarkan UU NO.28 Tahun 2007 perubahan ketiga atas UU No.6 Tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang dengan tidak mendapatkan im balan secara langsung dan dapat digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat disimpulkan unsur–unsur pajak adalah sebagai berikut :

1. Iuran dari rakyat kepda Negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah Negara. Iuran tersebut berupa uang.
2. Sifatnya dapat dipaksakan.
3. Berdasarkan undang – undang pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang – undang serta aturan pelaksanaannya.

4. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukkan. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual bagi masyarakat luas.
5. Digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara, yakni pengeluaran – pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak, sesuai dengan

fungsinya berkewajiban melakukan pembinaan/penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan (www.pajak.go.id).

Menurut Arum (2012:2). Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang, sehingga dapat dipaksakan, dengan tidak mendapatkan balas jasa secara langsung.

2.1.3 Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Dasar Hukum Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib pajak adalah Orang Pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.

Menurut Wikipedia Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan

kewajiban perpajakan, termasuk memungut pajak atau memotong pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, dan wajib pajak bendaharawan. Wajib pajak dibedakan menjadi tiga (Muljono, 2008) yaitu wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, dan wajib pajak bendaharawan.

1. Wajib Pajak Pribadi

Setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam Undang-Undang.

2. Wajib Pajak Badan

Sekumpulan orang dan modal yang merupakan kesatuan baik 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.

Jadi dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang wajib pajak / badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk

pemungutan pajak/pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

3. Wajib Pajak Bendaharawan

Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lainnya dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan. Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib 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 (NPWP).

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam penyampaian administrasi perpajakan yang digunakan sebagai identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan yang diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan karena itu, setiap wajib pajak dalam hal berhubungan dengan dokumen perpajakan yang diharuskan mencantumkan NPWP pada saat penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan.

2.1.4 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak adalah kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan benar dan membayar pajak tepat waktunya (Zain dalam wijayanti 2010:40). Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak dimana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat kepatuhan wajib pajak. Bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk kedepannya (Siti 2010:245). Identifikasi indikator – indikator Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam *self assessment system* menurut Sony Devano dan Siti (2006: 82-84) yaitu:

- a. Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (PKK) Yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib, dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b. Menghitung pajak oleh wajib pajak menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalihkan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang

dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar, atau nihil.

- c. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank – bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SPP) yang dapat diambil di KPP terdekat melalui *e-payment*.
- d. Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah Surat Pemberitahuan (SPT) dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang.

Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek yang penting mengingat system perpajakan Indonesia menganut sistem *self assesment system*, dimana prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua macam yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan formal dalam Undang-Undang Perpajakannya.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif atau hakikat dalam memenuhi semua ketentuan material

perpajakan, yaitu sesuai isi dan jiwa perundang-undangan perpajakan.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Supadmi, 2009). Menurut Supadmi (2009) pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Menurut Burhamudin (2009) kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan. Tjiptono dalam utami (2012) menggambarkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik berasal dari sudut pandang konsumen, bukan berdasarkan sudut pandang penyedia jasa.

2.1.6 Kewajiban Moral

Menurut kamus besar bahasa indonesia moral adalah integritas dan martabat pribadi yang dimiliki manusia. Moral wajib pajak, etika, dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku dari wajib pajak (Wenzel, 2005). Seperti misalnya prinsip hidup, etika perasaan takut dan bersalah yang dikaitkan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan. Kewajiban moral yang lebih kuat dari wajib pajak akan mampu meningkatkan tingkat kepatuhannya (Ho, 2009).

Wajib pajak yang lebih patuh dibandingkan dengan wajib pajak lainnya.

Aspek moral dalam bidang perpajakan menyangkut dua hal, yaitu :

1. Kewajiban perpajakan merupakan kewajiban moral yang harus ditunaikan oleh setiap wajib pajak.
2. Menyangkut kesadaran moral terkait dengan alokasi atau distribusi dari penerimaan pajak (Troutman dalam Salman dan Farid 2009).

2.1.7 Sanksi Perpajakan

1) Pengertian Sanksi

Sanksi berasal dari Bahasa Belanda yaitu Sanctie yang artinya Ancaman hukuman, merupakan suatu alat pemaksa guna ditaati suatu kaidah, Undang – Undang misalnya sanksi terhadap pelanggaran suatu Undang - Undang (Simorangkir, Erwin & Prasetyo, 2000 : 152). Sanksi adalah alat pemaksa, dimana sanksi memaksa menegakkan hukum atau memaksa mengindahkan norma – norma hukum. Sanksi sebagai alat penegak hukum bisa juga terdiri atas pembatalan perbuatan yang merupakan pelanggaran hukum. Baik batal demi hukum maupun batal setelah ini dinyatakan oleh hakim (Subekti % Tjitrosoedibyo, 2005:98).

2) Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang–undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59). Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma

perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Beberapa pengertian mengenai sanksi perpajakan menurut para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu alat yang digunakan sebagai jaminan untuk wajib pajak mematuhi semua peraturan perpajakan dari hak hingga kewajiban apa yang seharusnya dilakukan oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

Berdasarkan undang – undang perpajakan ada tiga macam sanksi bagi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggaran, yaitu :

a) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap Negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran.

b) Sanksi Bunga dan/ atau Denda

Sanksi bunga dan/ atau denda dikenakan jika Bupati sudah menentukan tanggal jatuh tempo pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja setelah saat terutang pajak. SKPDKB, SKPDKBT, STPD, Surat Keputusan Pembetulan yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah merupakan dasar penagihan pajak dan harus dilunasi dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal

diterbitkan. Bupati atau Pejabat atas permohonan Wajib Pajak setelah memenuhi persyaratan yang ditentukan dapat memberikan persetujuan kepada Wajib Pajak untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, dengan dikenakan bunga sebesar 2% (dua persen) sebulan.

c) Sanksi Pidana

Sanksi Pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau sanksi dalam hal pelanggaran pajak. Pelanggaran sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang. Sanksi pidana dalam Waluyo (2007:424) yaitu:

1. Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan / melaporkan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, dikenakan pidana kurangnya selama 6 bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang.
2. Barang siapa dengan sengaja
 - (a) Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak.
 - (b) Menyampaikan SPOP tetapi tidak benar.
 - (c) Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar
 - (d) Tidak memperlihatkan dokumen lain.
 - (e) Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian kepada Negara, pidana selamalamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) pajak terutang.

Hal ini berarti bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga adanya pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak dalam perpajakan.

2.1.8 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib untuk membayar pajak seperti mengikuti penyuluhan atau sosialisasi pajak yang dilakukan di KPP Pratama Gianyar.

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

2.1.9 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran (Asri, 2009) apabila sesuai dengan hal – hal sebagai berikut :

- a) Mengetahui adanya undang–undang dan ketentuan pajak.
- b) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
- c) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
- e) Menghitung, membayar, melaporkan pajak sukarela.
- f) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (muliani dan ery 2011). Kesadaran juga dapat diartikan semua ide, perasaan, pendapat yang dimiliki seseorang atau kelompok orang (ajszen 1991).

Menurut Suryadi dalam Alifa (2012) meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang perpajakan melalui pendidikan akan membawa dampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya. Jika kesadaran perpajakan masyarakat akan menyebabkan banyaknya potensi pajak untuk membayar pajak juga tergantung dari cara pemerintah memberikan penerangan dan pelayanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak agar kesan dan pandangan yang keliru tentang arti dan fungsi pajak dapat dihilangkan (Tunggal, 2008:8).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Wijaya (2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Objek Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel di Dinas Pendapatan Kota Denpasar”. Dengan menggunakan variable dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variable independen : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan, dan Objek Pajak. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi perpajakan, berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel objek pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kundalini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung” Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pradipa (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di

Dinas Pendapatan Kabupaten Badung”. Dengan menggunakan variable dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variable independen : Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan, kewajiban moral, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Priambodo (2017) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Praturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pratama di Kabupaten Purwokerto Pada Tahun 2017”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Pemahaman Praturan Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak . Teknik analisis yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel pemahaman peraturan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5. Aprilliyana (2017) yang berjudul “Pengaruh Tarif Pajak, Kesadaran, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kesadaran Bermotor Studi Pada WPOP Samsat Kota Surakarta”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Tarif Pajak, Kesadaran, Dan Sanksi Perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel tarif pajak

dan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Lestari (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2013 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Pengetahuan Perpajakan dan Pemahaman Peraturan Pemerintah. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan dan pemahaman peraturan pemerintah No.46 Tahun 2013 berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Juwanti (2017) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Norma Sosial, Kepercayaan Pada Pemerintah, dan Sanksi Pajak. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kesadaran wajib pajak, norma sosial, kepercayaan pada pemerintah, dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

8. Lestari (2018) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan”. Dengan menggunakan variable dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variable independen : Kesadaran Modern, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel kesadaran modern tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
9. Sari (2019) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban Moral, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan variabel tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak..
10. Adi (2018) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Badan Pada KPP Pratama Cilacap”. Dengan menggunakan variabel dependen : Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen : Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak. Teknik analisis data yang digunakan : Analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian ini dari tahun sebelumnya menggunakan variabel kualitas pelayanan, kewajiban moral, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak. Perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya ada yang menggunakan variabel objek pajak, kesadaran modern, pemahaman, tariff pajak, norma sosial, dan kepercayaan serta perbedaan juga terdapat pada tempat penelitian yang dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada Dinas Pendapatan Kabupaten Badung, Dinas Pendapatan Kota Denpasar, KPP Pratama Badung Selatan, KPP Pratama Denpasar Barat, Kabupaten Purwokerto, KPP Pratama Kabupaten Temanggung, WPOP Samsat Kota Surakarta, Dan KPP Pratama Cilacap. Sedangkan penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar.