

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan pembangunan nasional untuk kemajuan negara membutuhkan dana yang sangat besar. Sumber dana pemerintah salah satunya berasal dari sektor pajak. Awal tahun 2020 seluruh negara mengalami dampak dari terjadinya menyebarnya virus covid-19, sehingga segala sektor mengalami penurunan termasuk Negara Indonesia. Pajak merupakan hal yang sangat berperan penting untuk kelangsungan perkembangan dan pemulihan ekonomi. Hal ini juga harus diikuti dengan patuhnya wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 yang berdasarkan falsafah pancasila dan UUD 1945 yang terdapat ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban negara dan merupakan sarana partisipasi aktif masyarakat dalam pendanaan negara dan pembangunan nasional.

Ada banyak sektor di Indonesia yang dapat berkontribusi terhadap belanja negara, namun sektor di luar pajak belum mampu memberikan dampak yang signifikan Siregar (2017). Pemerintah menetapkan target penerimaan pajak setiap tahun dan ada banyak cara yang dilakukan pemerintah agar wajib pajak mematuhi norma perpajakan yang ada sehingga bersedia membayar pajak yang terutang dan memenuhi sasaran realisasi pemerintah setiap tahun.

Tabel 1.1
Realisasi Penerimaan Pajak di KPP Pratama Denpasar Barat
Tahun 2019-2021

Tahun	Target Penerimaan Pajak	Realisasi Penerimaan Pajak	Persentase Penerimaan Pajak
2019	Rp 913.952.449.000	Rp 803.590.442.153	88%
2020	Rp 677.532.537.000	Rp 651.252.163.781	96%
2021	Rp 696.545.489.000	Rp 719.904.162.116	103%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2022

Berdasarkan data diatas, menunjukan target penerimaan pajak di tahun 2019 senilai 913.952.449.000 dan di tahun 2020 senilai 677.532.537.000. Perbandingan target tersebut mengalami penurunan senilai 236.419.912.000 atau 26%. Pada tahun 2021 target penerimaan pajak yaitu 696.545.489.000. Nilai target tersebut mengalami peningkatan dibanding tahun 2020 senilai 19.012.952.000 atau 2,81%. Namun data target penerimaan pajak KPP Pratama Denpasar Barat tersebut harus dipenuhi melalui pencapaian realisasi penerimaan pajak. Perbandingan realisasi terhadap target penerimaan pajak tiga tahun terakhir menunjukan bahwa persentase pencapaian realisasi penerimaan pajak tahun 2019 sejumlah 88%, tahun 2020 sejumlah 96% dan tahun 2021 sejumlah 103% atau melebihi target. Meski demikian, target penerimaan pajak tahun 2020 dan 2021 masih rendah dan belum dapat menargetkan melebihi atau menyamakan dengan target penerimaan pajak di tahun 2019. Perubahan jumlah target penerimaan pajak ini dapat dipengaruhi oleh faktor – faktor yang menyebabkan penurunan target tersebut.

Tabel 1.2
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang
Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2019-2021

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP Lapor SPT	Tingkat Kepatuhan
2019	117.706	52.343	42.522	81%
2020	139.630	55.659	42.061	76%
2021	145.430	54.291	51.218	94%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2022

Wajib pajak efektif merupakan wajib pajak yang rutin melaporkan dan membayar pajak. Tabel data diatas mengenai persentase tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2019-2021 di KPP Pratama Denpasar Barat menunjukkan bahwa setiap tahunnya terdapat penambahan wajib pajak yang terdaftar. Tingkat kepatuhan dalam melaporkan SPT tahun 2019 sebesar 81% dan meningkat menjadi 94% pada tahun 2021. Namun jika dibandingkan dengan pelaporan SPT tahun 2019 dan 2021, realisasi pelaporan SPT tahun 2020 merupakan yang terendah dengan tingkat kepatuhan pajak sebesar 76%. Data kepatuhan wajib 3 tahun belakang tersebut belum mencapai 100% ini mengartikan masih banyak wajib pajak yang belum menyampaikan SPT. Hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi yang menyebabkan kepatuhan wajib pajak menurun dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kajian hal tersebut penting dilakukan untuk tetap meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor dimaksud antara lain kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus.

Undang-undang pajak yang diterbitkan mengatur seluruh tanggung jawab wajib pajak bahkan sanksi yang diberikan akan optimal jika wajib pajak itu sendiri paham akan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak (Beloan, dkk, 2019). Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam mengusahakan sasaran penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya apabila wajib pajak memiliki kesadaran yang tinggi, maka akan semakin meningkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak begitupun sebaliknya akan mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak menurun Fitria (2017).

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (James dan Nobes, 1997). Menurut penelitian Hermawan (2019) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Triogi dkk. (2021).

Kendala yang dihadapi masih ada wajib pajak yang belum memahami isi dan teknik pengisian surat setoran pajak sehingga masih terdapat

kesalahan dalam pengajuan pajak pembayaran yang mengakibatkan pajak terutang yang dilaporkan tidak lengkap dan tidak tepat sehingga merugikan negara Siregar (2017). Dengan dilakukannya sosialisasi perpajakan membuat wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri Widayanti (2021). Sosialisasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sosialisasi dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi wajib pajak tentang bagaimana cara pengisian surat pemberitahuan secara benar, penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, kapan waktu pelaporan pajak terutang, sosialisasi pajak dapat dilakukan dengan media elektronik maupun media cetak. Hasil penelitian Farah dan Sapri (2020) sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan menurut Putra dkk. (2021) sosialisasi peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Sanksi pajak terdiri dari dua yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Di Indonesia, ketentuan mengenai sanksi pajak telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Menurut penelitian Chandra dan Sandra (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Menurut Tulenan, dkk. (2017), sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Tarif pajak adalah persentase untuk menghitung besarnya pajak terutang (pajak yang harus dibayar). Penetapan tarif harus berdasarkan pada keadilan dan pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata sehingga dapat dipahami semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya Ervana (2019). Menurut Dewi dkk. (2020) tarif pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut Khodijah dkk. (2021) tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak dan karena membayar pajak adalah kewajiban dari setiap wajib pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari tarif pajak.

Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak di bidang perpajakan (Wijayanto, 2018). Tulenan, dkk. (2017) Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak Nurussakinah (2021).

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sangatlah penting dalam mendukung program pemerintah meningkatkan penerimaan pajaknya. Rendahnya tingkat kepatuhan membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seharusnya merupakan posisi yang strategis dalam upaya peningkatan penerimaan negara terhadap sistem pemerintahan dan hukum Rosyida (2018).

Berdasarkan uraian permasalahan dan beberapa penelitian yang terdahulu dengan hasil yang tidak konsisten maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Pratama Denpasar Barat.

1.2 Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat?
2. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat?
4. Apakah tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat?
5. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak orang pribadi terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Denpasar Barat

2. Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat
4. Untuk mengetahui pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Barat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan atau acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Sebagai referensi menambah wawasan tentang kepatuhan perpajakan berkaitan dengan pemahaman pajak, sosialisasi perpajakan, sanksi pajak, tarif pajak dan pelayanan fiskus sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian dengan objek penelitian yang sama dan dapat menambah pengetahuan khususnya ilmu tentang perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan tambahan informasi, wawasan dan pengetahuan tentang konsep maupun teori sebagai tambahan dokumentasi dan referensi di lingkungan akademis sehingga bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagi Dirjen Pajak, diharapkan penelitian ini dapat memberikan

gambaran perihal variabel-variabel yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Bagi KPP secara umum, diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai tindakan yang dapat diambil KPP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dilayaninya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali ditemukan oleh Heider pada tahun 1958 dan kemudian dikembangkan oleh Weiner pada tahun 1974. Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribut menyebabkan perilaku seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu Hasmi (2022). Teori atribusi dapat dijadikan sebagai penjelasan bahwa perilaku kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh faktor internal dari persepsi wajib pajak sendiri, dan faktor eksternal yaitu bagaimana lingkungan dapat mempengaruhi wajib pajak Romadhon dan Diamastuti (2020).

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya mereka mengenai perpajakan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri atau dibawah kendali pribadi individu itu sendiri sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang bukan berasal dari dalam diri pribadi individu tersebut berperilaku Widayanti (2021).

2.1.2 Teori Kepatuhan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti perintah, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang berasal dari kesadaran seorang wajib pajak pada kewajiban perpajakannya dengan dilandasi oleh peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran sendiri merupakan suatu motivasi intrinsik yaitu motivasi yang datang dalam diri individu sendiri dan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu seperti dorongan dari pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan. Salah satu cara yang dilakukan pemerintah Direktorat Jenderal Pajak yakni dengan melakukan sosialisasi kepada wajib pajak mengenai peraturan – peraturan yang berlaku dalam ilmu perpajakan melalui sosial media, tv, radio, *website* dan sarana prasarana penyiaran lainnya.

Teori kepatuhan sangat berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak. Karena seorang wajib pajak harus sadar dalam memahami, mentaati dan memiliki kesungguhan hati untuk memenuhi kewajiban ketentuan perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tugasnya. Teori kepatuhan tidak lepas dengan undang-undang perpajakan dan peraturan pelaksanaannya. Wajib pajak tetap

harus melaksanakan kewajibannya dengan tepat waktu walaupun kepatuhannya tersebut tidak diberikan penghargaan. Wajib pajak yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakannya akan mendapatkan sanksi Yasa dan Jati (2017).

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti suatu ketaatan untuk melakukan ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan perpajakan yang diwajibkan dan dilaksanakan menurut perundang-undangan perpajakan (Zuhdi dkk. 2019). Dalam penelitian Subarkah dan Dewi (2017), menyatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, seperti pengetahuan, kesadaran, pemahaman, tingkat pendidikan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti kualitas pelayanan, ketegasan sanksi.

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan 192/PMK.03/2007, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 3 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 tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.
4. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk tiga tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Menurut Sumberjaya dan Anton (2017) ada dua macam kepatuhan pajak, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sikap mengerti wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya terhadap pelaksanaan fungsi untuk mengetahui tujuan kewajiban dalam membayar pajak. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor - faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Idealnya untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak, masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan sangatlah penting karena dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya Aswati dkk (2018)

Berdasarkan definisi di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian kesadaran perpajakan adalah suatu sikap yang berasal dari dalam diri wajib pajak terkait kewajibannya untuk membayar pajak kepada negara berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian kesadaran wajib pajak perlu ditingkatkan mengingat pentingnya pajak bagi negara yang sedang melakukan suatu pembangunan.

Menurut definisi Abrar (2019) indikator kesadaran wajib pajak untuk mendorong wajib pajak untuk membayar pajak yaitu:

- a. Kesadaran untuk mengerti fungsi pajak.
- b. Kesadaran akan tujuan pajak.
- c. Kesadaran bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku.

- d. Kesadaran untuk mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.

2.1.5 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah usaha yang dilakukan oleh DJP dalam memberikan pemahaman, menyampaikan informasi dan membina masyarakat untuk dapat memahami mengenai pentingnya pajak bagi negara. Dengan diadakannya sosialisasi ini diharapkan mampu mendorong kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak untuk mendaftarkan diri, membayar pajak dan melaporkan tanggungan pajaknya berdasarkan hukum pajak yang berlaku. Selain itu, sosialisasi perpajakan juga dapat menjadi salah satu alternatif komunikasi antara pemerintah dan wajib pajak untuk mengkonsultasikan masalah mengenai kewajiban membayar dan melaporkan pajaknya sehingga mendorong tumbuhnya kepercayaan untuk mengelola pajak yang mereka bayar dan laporkan kepada pemerintah Dewi dan Purba (2019). Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut Widayanti (2021).

- a. Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

b. Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Bentuk - bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow* radio serta melalui sosial media. Sedangkan dengan media cetak berupa koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Definisi sanksi pajak menurut Mardiasmo (2018:62) adalah sebagai "Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) berikut: akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan." Dengan diberikannya sanksi terhadap wajib pajak yang lalai maka wajib pajak pun akan berpikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga wajib pajak juga akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan.

Yang menjadi tolak ukur sanksi perpajakan dalam penelitian ini adalah indikator yang di replika dari indikator Devi dan Purba (2019) yaitu:

1. Penerapan sanksi pajak dijalankan dengan baik dan tegas oleh Dirjen

Pajak kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak.

2. Pengenaan sanksi perpajakan secara adil kepada setiap wajib pajak yang melanggar aturan pajak seperti keterlambatan dalam pelaporan maupun pembayaran.
3. Sanksi yang diterapkan harus sesuai dengan ketentuan hukum atau norma perpajakan yang berlaku.
4. Salah satu cara dalam mendidik masyarakat terkhusus wajib pajak dalam mematuhi peraturan pajak adalah dengan pemberian sanksi yang cukup memberatkan.
5. Tidak adanya toleransi dalam penetapan sanksi perpajakan bagi wajib pajak yang melanggar aturan pajak.

Sanksi dalam peraturan perpajakan undang – undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Perpajakan yang telah mencabut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sanksi-sanksi perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak orang pribadi meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berupa bunga sebesar tarif bunga per bulan yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan atas jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak saat penyampaian Surat Pemberitahuan berakhir sampai dengan tanggal pembayaran, dan dikenakan paling lama 24 (dua puluh empat) bulan, serta bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan. Tarif sanksi pajak mengikuti suku bunga acuan BI ditambah 5% (lima persen) dan dibagi 12 (dua belas) yang berlaku pada tanggal dimulainya penghitungan sanksi.

Untuk tarif sanksi pajak tersebut berbeda jika dibandingkan dengan yang sebelumnya diatur dalam UU KUP yang dikenakan *single* tarif yaitu 2% per bulan untuk sanksi kurang bayar pajak atau keterlambatan. Sanksi administrasi atas denda keterlambatan pelaporan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi sebesar Rp 100.000. Sedangkan sanksi pidana terdiri dari pidana kurungan karena ada tindak pidana yang sengaja dilakukan dan sanksi pidana penjara karena tindak pidana yang disebabkan oleh kealpaan.

2.1.7 Tarif Pajak

Tarif pajak merupakan suatu penetapan atau persentase berdasarkan undang-undang perpajakan, yang dapat digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak Tawas (2017). Salah satu syarat pemungutan pajak adalah keadilan, baik keadilan dalam prinsip maupun dalam pelaksanaannya. Pemerintah dapat menciptakan keseimbangan sosial dengan adanya keadilan, sehingga kesejahteraan dapat tercapai Yuliyanti (2017)

Menurut (Lazuardini dkk. 2018) “Wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas dengan peredaran bruto kurang dari Rp 4,8 miliar setahun, diberikan pilihan untuk menghitung penghasilan nettonya dengan Norma Penghitungan Penghasilan Neto (NPPN). Dengan terbitnya PP Nomor 23 Tahun 2018, “pilihan untuk menggunakan Norma Penghitungan Penghasilan Neto menjadi tidak ada, karena Wajib Pajak orang pribadi yang peredaran brutonya kurang dari Rp 4,8 miliar dikenakan

PPh dengan tarif 0,5% dari peredaran bruto dan bersifat final.” Peredaran bruto dalam PPh UMKM, setiap pengusaha harus tau jumlah peredaran bruto per bulan dari usahanya. Beberapa ini adalah penentuan peredaran bruto yaitu, untuk menentukan pengusaha yang akan dikenai PPh final untuk menentukan pengusaha UMKM yang dikenakan PPh final yaitu untuk Wajib Pajak yang memiliki omzet dalam satu periode pajak < Rp4,8miliar. Untuk menentukan pengenaan pajak yang sesuai dengan PP No 23 tahun 2018 “yang mana menyebutkan dasar pengenaan pajak dipakai sebagai bahan perhitungan PPh final adalah setiap bulan dari peredaran bruto.”

Tarif Pajak bagi Orang Pribadi yang memilih menggunakan pembukuan dikenakan Tarif Pajak Penghasilan Tahun 2022 (sesuai dengan UU 7/2021, UU) yang berlaku progresif berdasarkan jumlah penghasilan yang diterima, yang dirincikan sebagai berikut:

- 5% untuk Penghasilan sampai dengan Rp 60 Juta
- 15% untuk Penghasilan diatas Rp 60 Juta – 250 Juta
- 25% untuk Penghasilan diatas Rp 250 Juta – 500 Juta
- 30% untuk Penghasilan diatas Rp 500 Juta – 5 Miliar
- 35% untuk Penghasilan diatas Rp 5 Miliar

2.1.8 Pelayanan Fiskus

Pelayan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Wijayani, 2019). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena:

1. Dijalankan oleh instansi pemerintah

2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang
3. Tidak berorientasi pada profit atau laba
4. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan keputusan kepada pelanggan dan tetap memenuhi standar pelayanan yang didapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus

Melalui surat edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor: PER-02/PJ/2017 bahwa dalam rangka menjamin pelayanan prima serta penyelenggaraan pelayanan yang lebih seragam diperlukan pengaturan atas pengelolaan pelayanan di tempat pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak, adapun yang menjadi bagian dalam surat edaran tersebut adalah:

- a) Ruang lingkup pelayanan yang diselenggarakan di TPT meliputi pelayanan yang dilakukan di loket TPT, Help desk, dan layanan mandiri
- b) Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jam pelayanan.
- c) Ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrian, sistem antrian di TPT dibagi menjadi antrian pelayanan di help desk dan antrian pelayanan di loket TPT. Petugas TPT harus memberikan layanan kepada wajib pajak dan/atau masyarakat sampai dengan antrian terakhir.
- d) Ketentuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan saat terjadinya gangguan teknis dan/atau keadaan darurat.

Kotler dan Keller (2008:54) dalam Heriyah (2020) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan,

adapun lima dimensi kualitas layanan tersebut, adalah:

1. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*),
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang

pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Petugas pajak atau fiskus dalam memberikan pelayanan, harus memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan peraturan perpajakan. Heriyah (2020), mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus yang prima memberikan pengaruh positif kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Tulenan, dkk. (2017) melakukan penelitian mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bitung. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menganalisis data instrumen penelitian berupa kuesioner adalah uji kualitas data dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dan uji analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian penunjukan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat. Kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Yadinta dkk. (2018) telah melakukan penelitian mengenai Kualitas

Pelayanan Fiskus, Dimensi Keadilan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak orang pribadi. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode proportional sampling. Jumlah sampel ditentukan 110 orang. Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diperoleh bukti bahwa kualitas pelayanan fiskus, dimensi keadilan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan pajak orang pribadi.

3. Wicaksono (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan e-filing, kualitas Pelayanan, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bantul). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di kabupaten Bantul dengan sampel berjumlah 105 orang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Devi dan Purba (2019) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan SPT Tahunan bagi wajib pajak orang pribadi. Data penelitian meliputi data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepada responden yang terdaftar laporan SPT di KPP Pratama Batam Utara dengan menggunakan metode simple random sampling. Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar sebagai SPT Wajib sebanyak 83.506 Wajib Pajak. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100. Data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 22. Teknik Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan sedangkan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan SPT tahunan. Untuk kedepannya upaya dalam melakukan sosialisasi harus ditingkatkan dan lebih intensif oleh KPP Pratama Batam Utara dan diharapkan dapat menegakkan sanksi perpajakan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.
5. Hermawan (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren). Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan rumus slovin sebagai penentuan sampel, sehingga sampel yang didapat yaitu 100 wajib pajak orang pribadi. Metode pengumpulan

data menggunakan metode survey, yaitu penulis menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden. Untuk metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus dan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Karnedi dan Hidayatulloh (2019) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah purposive sampling, dengan kriteria wajib pajak yang mengikuti tax amnesty. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh sanksi pajak dan tax amnesty. Sedangkan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
7. Chandra dan Sandra (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak orang pribadi usahawan di ITC Mangga Dua, selanjutnya dilakukan uji deskriptif, uji asumsi

klasik, uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan

8. Farah dan Sapri (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan metode penelitian dilakukan melalui menyebarkan kuesioner kepada para responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
9. Dewi dkk. (2020) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi Covid-19. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang menggunakan metode penelitian kuantitatif melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Hasil penelitian menyatakan bahwa insentif pajak dan pelayanan pajak tidak berpengaruh dan variabel tarif pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan.
10. Triogi dkk. (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran

wajib pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Teknik analisis yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden. Teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini variabel kesadaran wajib pajak, paham peraturan perpajakan dan sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

11. Khodijah dkk. (2021) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan. Jenis Penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini pemahaman peraturan perpajakan, kualitas layanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga. Tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga. Karena tarif pajak yang berlaku sudah adil sesuai ketentuan pemerintah yang disesuaikan dengan penghasilan wajib pajak sehingga tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh

terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga.

12. Nurussakinah (2021) melakukan Penelitian yang bertujuan mengetahui apakah pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dan dilakukan dengan metode survey terhadap wajib pajak di KPP Pratama Kepanjen. Metode pengumpulan data melalui kuesioner, dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil Penelitiannya yaitu pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan kewajiban wajib pajak.