

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia mempunyai tujuan nasional, yaitu mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Kewajiban Negara dalam pemenuhan kepentingan rakyatnya dengan melaksanakan pembangunan nasional. Dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan, pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit yang diperoleh dari berbagai cara seperti pinjaman luar negeri, kegiatan ekspor, devisa negara, maupun melalui pajak. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Menurut UU RI Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1).

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Menurut UU RI Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1). Pada tahun 1983 pemerintah melakukan reformasi perpajakan yaitu perubahan mendasar terhadap Undang – Undang perpajakan yang berlaku dimana sebelumnya menggunakan Official System menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* merupakan sistem yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepercayaan kepada wajib pajak mulai dari mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri dan tugas fiskus hanya mengawasi. Dimana wajib pajak diharuskan

menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya. Untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen pajak maupun petugas pajak tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak. *Self Assessment System* menuntut adanya peran aktif serata dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Kewajiban pajak secara sukarela merupakan tulang punggung dari diterapkannya *Self Assessment System*. Hal ini menjadikan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak serta kualitas pelayanan pajak. Penelitian yang berkaitan dengan tingkat pendidikan pernah dilakukan oleh Rusmayani (2017) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Maharani (2015) menunjukkan hasil bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak, Sedangkan tologna, evalin yunita (2015) menunjukkan secara parsial pendidikan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan menurut penelitian Rahman (2018) bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Yulia, dkk (2020) tingkat pendidikan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil penelitian Arisandy (2017) yang menyatakan pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian Tene et, al (2017) menunjukkan bahwa hasil pemahaman wajib pajak pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham

tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Arisandy, et al 2017).

Setiyonirum (2014) melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Widowati (2015: 11) yang menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan penelitian Purba (2016:29) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian Winerungan (2013:969) yang menyatakan sosialisasi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan Primasari (2016:197) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Kualitas pelayanan juga sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri dimana jika suatu kualitas pelayanannya yang kurang, maka masyarakat tidak patuh terhadap wajib pajak tersebut. Menurut Susmita, (2016), Wicaksono, et, al, (2018), Lubis, (2017) menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan peneliti ini menemukan hasil kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Rizajayanti, 2017). Setiawan (2014) dan Suardana

(2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor lainnya yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan mempunyai peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak mematuhi aturan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Farah (2020) sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sedangkan menurut hasil penelitian Putri, dkk (2018) Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UKM yang ada di Kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018.

Sanksi pajak juga sebagai alat pencegah yang efektif untuk mengendalikan perilaku dari wajib pajak. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.

Dalam Wikipedia, Kota Denpasar adalah Ibu Kota dari Provinsi Bali, Indonesia. Industri pariwisata di Pulau Bali mendorong kota Denpasar menjadi pusat kegiatan bisnis, dan menempatkan kota ini sebagai daerah yang memiliki pendapatan per kapita dan pertumbuhan tinggi di Provinsi Bali. Dengan semakin berkembangnya Kota Denpasar maka jumlah pendapatan pajak khususnya pajak penghasilannya akan semakin meningkat namun pada kenyataannya tidak begitu. Meskipun perekonomian Kota Denpasar berkembang dengan baik namun kondisi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak

penghasilannya sangat memprihatinkan. Menurut data dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur, kepatuhan wajib pajak cenderung menurun tiga tahun terakhir ini. Hal tersebut menarik perhatian untuk dilakukan penelitian terhadap wajib pajak daerah Denpasar Timur. Berikut disajikan Tabel 1.1 yang menjelaskan tentang kepatuhan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur dari Tahun 2016-2020 sebagai berikut:

Table 1.1
Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2016-2020.

Tahun	Jumlah WPOP Teraftar Wajib SPT	Jumlah Realisasi SPT	Tingkat Kepatuhan
2016	51.662	41.175	80%
2017	52.417	38.647	74%
2018	44.775	39.908	89,13%
2019	46.723	40.741	87,20%
2020	59.360	43.147	72,69%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur

Beberapa penelitian yang menjelaskan tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan memiliki hasil yang berbeda. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur dan sampel yang digunakan adalah wajib pajak yang telah terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur, penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 2) Apakah pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 3) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
- 5) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- 3) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 4) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

- 5) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat diharapkan menjadi suatu referensi bagi mahasiswa/mahasiswi lain yang akan melakukan penelitian di masa mendatang. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan terkait Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pemahaman Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penerapan kepatuhan wajib pajak didasarkan pada *Compliance Theory* yang dimana teori ini dapat membuat wajib pajak memiliki ketaatan atau kedisiplinan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya serta didukung dengan adanya sosialisasi perpajakan yang membuat wajib pajak menjadi paham akan kewajibannya, serta dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

- 2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi petugas pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang dihasilkan dan hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai cerminan wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh terhadap ketentuan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan dalam Triyani, L. (2017). Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka (Rahayu, 2017). Adanya sanksi administrasi maupun sanksi hukum pidana bagi Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya dilakukan supaya masyarakat selaku Wajib Pajak mau memenuhi kewajibannya. Hal ini terkait dengan ikhwal kepatuhan perpajakan atau *tax compliance*. Kepatuhan adalah ketaatan atau berdisiplin, dalam hal ini kepatuhan pajak diartikan secara bebas adalah ketaatan dalam menjalankan semua peraturan perpajakan. Menurut Rahayu (2017) kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan juga perilaku yang taat hukum. Secara konsep, kepatuhan diartikan dengan adanya usaha dalam mematuhi peraturan hukum oleh seseorang atau organisasi. Dalam sistem *self assessment*, administrasi perpajakan berperan aktif melaksanakan tugas-tugas pembinaan, pengawasan dan penerapan sanksi terhadap penundaan pemenuhan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan yang digariskan dalam peraturan perpajakan. Fungsi pengawasan memegang peranan sangat penting dalam sistem *self assessment*, karena tanpa pengawasan dalam

kondisi tingkat kepatuhan Wajib Pajak masih rendah, mengakibatkan sistem tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sehingga Wajib Pajak pun akan melaksanakan kewajiban pajaknya dengan tidak benar dan pada akhirnya penerimaan dari sektor pajak tidak akan tercapai. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu tingkat Pendidikan, pemahaman wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Dasar-dasar kepatuhan meliputi:

1) *Indoctrination*

Sebab pertama warga masyarakat mematuhi kaidah-kaidah adalah karena dia didoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik agar mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku dalam masyarakat sebagaimana halnya dengan unsur-unsur kebudayaan lainnya.

2) *Habituation*

Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku.

3) *Utility*

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur, akan tetapi apa yang pantas dan teratur untuk seseorang, belum tentu pantas dan teratur bagi orang lain. Karena itu diperlukan patokan tentang kepantasan dan keteraturan tersebut, patokan tadi merupakan pedoman atautakaran tentang tingkah laku dan dinamakan kaedah. Dengan demikian, maka salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada kaidah adalah karena kegunaan dari pada kaidah tersebut.

4) *Group Identification*

Dari satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaidah adalah karena kepatuhan tersebut merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaidah-kaidah yang berlaku dalam kelompoknya bukan karena dia menganggap kelompoknya lebih dominan dari kelompok-kelompok lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi. Bahkan kadang-kadang seseorang mematuhi kaidah kelompok lain, karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompok lain tersebut.

2.1.2 **Pengertian Pajak**

Pajak dibayarkan oleh rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang. Pajak menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 adalah "kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."

Definisi menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH dalam bukunya Mardiasmo (2011), Pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment.

Definisi menurut Rifhi Siddiq, Pengertian Pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintahan suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya tidak langsung.

Definisi menurut P. J. A. Adriani, Pengertian Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (sebagaimana dikutip oleh Kiryanto,2000), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. 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 tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan.

Rahayu (2017) dalam bukunya menyebutkan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

2.1.4 Tingkat Pendidikan

Definisi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu sebagai berikut “Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara”. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang pengetahuan perpajakan untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Pendidikan wajib pajak dapat mendukung perilaku yang akan ditampilkan seseorang. Semakin tinggi pendidikan wajib pajak, maka tingkat control perilakunya akan semakin baik sejalan dengan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Menurut Rahman (2018:6) menjelaskan pendidikan pada dasarnya merupakan usaha pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara sistematis, pragmatis, dan berjenjang agar menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas yang dapat memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan harkat dan martabatnya.

Menurut Pasaribu dan Tjen (2015), semakin tinggi tingkat pendidikannya maka seseorang akan lebih mengetahui perpajakan dan memahami manfaat membayar pajak jika dibandingkan dengan individu yang berpendidikan lebih rendah, Hal ini akan mendorong orang yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih patuh.

2.1.5 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pemahaman adalah proses, perbuatan, cara memahami atau menanamkan. Menurut Depdikbud (1994: 74) pemahaman adalah suatu proses, cara memahami, cara mempelajari baik-baik supaya paham dan berpengetahuan banyak.

Pemahaman sangatlah berhubungan erat dengan kepatuhan perpajakan, apabila wajib pajak sudah mengetahui dan memahami perpajakan diharapkan akan patuh terhadap pembayaran pajak. Tingkat pemahaman adalah suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dilakukan seorang individu dan sejauh mana ia mengerti dengan benar akan suatu permasalahan yang ingin diketahui Putri (2014). Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, Wulandari (2015).

2.1.6 Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Permasalahan pajak terus berlangsung karena kurangnya sosialisasi perpajakan yang berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Karena masyarakat masih mempersepsikan pajak sebagai pungutan wajib, bukan sebagai peran serta mereka karena mereka merasa belum melihat manfaat yang nyata bagi negara dan masyarakat. Oleh karena itu Direktorat Jenderal Pajak berupaya keras memberikan informasi melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti oleh wajib pajak. Untuk mencapai tujuan sosialisai tersebut kegiatan penyuluhan atau sosialisasi harus

dilakukan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang baik dan efisien, maka akan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi wajib pajak untuk lebih patuh akan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Anwar (2015:53) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak. Tanpa adanya sosialisasi yang efektif kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian Rizky dan Muhammad (2016) menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu program/kegiatan yang diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat mengenai pajak serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan. Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan persepsi para pelaku usaha tentang pentingnya membayar pajak. Kurangnya sosialisasi berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang akhirnya menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak. Selain meningkatkan kepatuhan perpajakan, sosialisasi perpajakan juga mempengaruhi pengetahuan perpajakan bagi wajib pajak. Pengetahuan perpajakan merupakan dampak yang disebabkan dari sosialisasi perpajakan dan juga berpotensi meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal 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 rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, dan tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan dengan baik.

2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan 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 Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo: 2011). Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu:

- 1) Sanksi Administrasi
- 2) Sanksi Pidana

Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diberlakukan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan atau Undang-undang yang berlaku. Semakin tinggi sanksi yang dibebankan oleh wajib pajak, maka akan semakin memberatkan wajib pajak. Maka dari itu pengaruh sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan beberapa variabel. Penelitian sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan sebagai sumber informasi dan pedoman atau acuan yang sangat berguna bagi penulis selanjutnya. Beberapa ringkasan yang dijadikan pedoman atau acuan yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut :

Yulia, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM di Kota Padang”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengambil jumlah sampel sebanyak 93 responden yang berasal dari UMKM Kota Padang Kec Lubug Begalung. Pada penelitian ini digunakan teknik regresi berganda dengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pauji (2020) yang berjudul “Hubungan Tingkat Pendidikan, Kesadaran, Kepercayaan, Pengetahuan Masyarakat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak”. Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk

mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan, kesadaran, kepercayaan, pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pendidikan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, dan kesadaran dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Farah (2020) yang berjudul “Pengaruh Penerapan E-Filing, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan e-filing, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Populasi dalam penelitian ini merupakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Selatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden wajib pajak orang pribadi dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. 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.

Qorina (2019) yang berjudul “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Tingkat Pemahaman, & Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kabupaten Sleman Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman, dan pekerjaan wajib pajak di wilayah kabupaten

sleman Yogyakarta. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling. Hasil penelitian adalah tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman dan pekerjaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak semuanya berpengaruh positif.

Putri, dkk (2018) yang berjudul “ Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sanksi Pajak Terkait Dengan Kepatuhan Wajib Pajak UKM” studi kasus pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sosialisasi pajak, tingkat pendidikan dan sanksi pajak terhadap pengusaha UKM. Responden dari penelitian ini adalah pengusaha UKM yang berada di wilayah Manggar Belitung Timur sebanyak 353 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk pengujian hipotesis dan uji coba instrumen dianalisa dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian adalah Sosialisai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UKM yang ada di Kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018, Tingkat Pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UKM yang ada di kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018 dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku UKM yang ada di Kecamatan Manggarawan Belitung Timur tahun 2018.

Rustam (2018) yang berjudul “Persepsi Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada KPP Makassar Selatan”. Penelitian ini

bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan fiskus, tingkat pemahaman dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Makassar Selatan. Data dalam penelitian ini, diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar pada KPP Pratama Makassar Utara yang bersedia menjadi responden. Penelitian ini menggunakan data primer dengan cara melakukan penelitian langsung dilapangan dengan memberikan kuesioner/lembar pertanyaan kepada 80 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel pelayanan fiskus, tingkat pemahaman dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Siamena, dkk (2017) yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini dilaksanakan pada KPP Pratama Manado Jl. Gunung Klabat, Tanjung Batu dengan metode Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini berarti semakin tinggi sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak akan tercapai dan menjadi semakin meningkat.

Subarkah, dkk (2017) yang berjudul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo”. Tujuan penelitian ini apakah pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo. Metode analisis

data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak individu pada KPP Sukoharjo. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan. Ketegasan sanksi positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan.

Fitria (2017) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Jakarta Selatan. Variabel independen yang digunakan untuk menguji tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar berdasarkan SPT dan berdomisili di Jakarta Selatan. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 23 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi; 2) Pengetahuan dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hidayat (2017) “Pengaruh Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tingkat Ekonomi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Tebet Jakarta Selatan”. Penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tebet Jakarta Selatan, mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Tingkat Ekonomi Masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tebet Jakarta Selatan. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji korelasi, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan, Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Pajak, dan Tingkat Ekonomi Masyarakat berpengaruh terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan Teknologi Informasi dan Tingkat Ekonomi Masyarakat tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, lalu Sosialisasi Pajak dan Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan wajib Pajak Orang pribadi.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti tingkat pendidikan, pemahaman wajib pajak, sosialisai perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Selain itu penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu kepatuhan wajib pajak . Dalam penelitian sebelumnya juga menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan variabel yang berbeda yang tidak digunakan oleh penelitian ini dan penelitian sebelumnya menggunakan lokasi KPP Pratama yang berbeda dengan penelitian ini. Dan juga penelitian sebelumnya dilaksanakan pada tahun yang berbeda dengan penelitian ini.