

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sejak dulu ada di perpajakan. Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan persentase yang tidak mengalami peningkatan secara berarti. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah wajib pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak terdaftar Winerungan (2013). Upaya untuk menaikkan angka kepatuhan perpajakan dapat dilakukan baik dengan ekstensifikasi dan intensifikasi pajak. Biasanya dengan menambah subjek dan objek pajak serta melakukan sosialisasi baik melalui media cetak ataupun elektronik. Meskipun cara tersebut sudah ditempuh namun kadangkala masih kurang efektif karena beragam faktornya. Kendala tersebut juga mempengaruhi kesadaran dan kepatuhan perpajakan wajib pajak. Peningkatan kepatuhan pajak dapat dicapai apabila ada kemauan dan kesadaran yang timbul dari diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Nugroho *et al*, 2016).

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antaralain ketidak puasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, serta banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi, sehingga masyarakat pun kurang merasakan

manfaat dari pajak yang telah dibayar, sebagai contohnya masih banyak jalanan yang rusak. Maka dari itu, kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari kualitas pelayanan petugas pajak yang akan menghasilkan kepuasan wajib pajak. Dalam memenuhi kewajibannya, wajib pajak tidak memperoleh timbal balik secara langsung atas kewajibannya (Tahar dan Sandy, 2012). Oleh karena itu, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) wajib memberikan pelayanan yang baik dengan cara membentuk suasana yang nyaman dan memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar dan menyetorkan pajak. Sehingga, kualitas pelayanan pajak yang baik dapat menjadi modal utama dalam menarik perhatian wajib pajak agar membayar pajak. Semakin baik kualitas pelayanan pajak, maka semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak. Apabila tidak memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka dapat menimbulkan ketidakpatuhan karena merupakan alasan yang utama dalam meningkatkan pelayanan. Hasil penelitian Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian Romansyah & Fidiana (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. 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 tanggungjawab berbangsa dan bernegara (James dan Nobes, 1997). Berdasarkan hasil penelitian Muhamad, Asnawi & Pangayow (2019) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Lestari (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mengingat begitu pentingnya membayar pajak dan dengan adanya berbagai informasi terbaru mengenai perpajakan, diharapkan Sosialisasi Perpajakan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya sosialisasi memberikan pengertian kepada masyarakat dalam membayar pajak, dengan adanya sosialisasi perpajakan masyarakat menjadi mengerti dan paham mengenai manfaat membayar pajak (Winerungan, 2013). Penelitian Mariani, Mahaputra & Sudiartana (2019) menyatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Lestari (2018) menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan Wajib Pajak juga dipengaruhi oleh tarif pajak. Dari sistem perpajakan, aspek terendah yang dinilai kurang memotivasi Wajib Pajak dalam membayar pajak adalah berkenaan dengan masalah tarif. Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu: (1) tarif sebanding atau proporsional adalah tarif berupa presentase yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak; (2) tarif tetap adalah tarif berupa jumlah yang tetap atau sama terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap; (3) tarif progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Tarif progresif ini tercantum pada Pasal 17 Undang-Undang Pajak Penghasilan untuk wajib pajak orang pribadi; (4) tarif regresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin kecil jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar (Mardiasmo, 2018:11). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhamad, Asnawi & Pangayow (2019) menyatakan bahwa tarif pajak berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaporkan SPT tahunan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Romansyah & Fidiana (2020) menunjukkan bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum di dalam perpajakan telah diatur dalam Undang-undang tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi selama ini dianggap umum dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya

banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana. Secara konvensional, terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan suatu imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan suatu hukuman, Soekanto dalam Arum (2012). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Lestari (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sadhani dalam Santi (2012 : 4) menjelaskan bahwa, tingkat kepatuhan perpajakan masih tergolong rendah yang ditunjukkan dengan masih sedikitnya jumlah individu yang mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT). Kota Denpasar khususnya pada wilayah Denpasar Barat, hingga tahun 2020 terdapat sebanyak 139,639 WPOP yang terdaftar dan hanya sebanyak 55,831 WPOP yang Aktif. Besarnya jumlah WPOP yang menyampaikan SPT tahun 2020 adalah 42,640 dengan tingkat kepatuhannya 78.78 persen. Berdasarkan data yang diperoleh dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan WPOP di Denpasar Barat ternyata mengalami fluktuasi. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepatuhan WPOP di KPP Denpasar Barat periode 2016-2020:

**Tabel 1.**

**Tingkat Kepatuhan WPOP Di KPP Pratama Denpasar Barat**

**Periode 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP Terdaftar</b>	<b>WPOP Aktif</b>	<b>WPOP Melaporkan SPT</b>	<b>WPOP Diterbitkan SKP</b>	<b>Tingkat Kepatuhan (%)</b>
2016	103,052	41,926	45,707	30	60.70
2017	107,694	44,592	43,931	48	54.85
2018	112,365	47,155	54,275	106	64.10
2019	117,716	52,470	43,328	60	55.61
2020	139,639	55,831	42,640	66	78.78

*Sumber:* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, 2021

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa, dari tahun 2016 hingga 2020 tingkat kepatuhan WPOP di wilayah Denpasar Barat senantiasa mengalami fluktuasi. Pada tahun 2016 hingga 2017 tingkat kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Barat mengalami penurunan dimana tahun 2016 tingkat kepatuhannya sebesar 60.70 persen menjadi 54.85 persen pada tahun 2017. Namun, terjadi penurunan lagi dari tahun 2018 hingga 2019 dan kembali lagi meningkat di tahun 2020. Besarnya persentase kepatuhan WPOP di KPP Pratama Denpasar Barat pada tahun 2017 paling rendah, yaitu sebesar 54.85 persen. Hal ini menunjukkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih rendah. Selain itu WPOP yang diterbitkan Surat Ketetapan Pajak senantiasa mengalami fluktuasi juga dan dimana SKP tersebut berfungsi sebagai Sarana menagih pajak dan kekurangan pajak, Memberitahukan jumlah pajak terutang dan Mengenakan sanksi administrasi perpajakan.

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka pokok permasalahannya adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 2) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 3) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 4) Apakah tarif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 5) Apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 6) Apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 7) Apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?
- 8) Apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah di rumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- 1) Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 2) Untuk menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 3) Untuk menganalisis apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 4) Untuk menganalisis apakah tarif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 5) Untuk menganalisis apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 6) Untuk menganalisis apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.
- 7) Untuk menganalisis apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

- 8) Untuk menganalisis apakah Sanksi Pajak mampu memoderasi pengaruh Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

##### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Moderasi sehingga Ilmu Akuntansi Perpajakan semakin berkembang.

##### 2) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan Dan Tarif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Pajak Sebagai Moderasi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, kemudian mencoba menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini dibawah kendali perilaku individu itu sendiri. Sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan berperilaku karena terpaksa dari situasi atau lingkungan. Penentuan faktor internal dan eksternal menurut Jatmiko (2006) tergantung pada tiga faktor :

1) Kekhususan (kesendirian atau Distinctiveness)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut jika perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa. Sebaliknya, jika hal itu dianggap biasa, maka akan dinilai atribusi internal.

2) Konsensus

Konsensus artinya dalam situasi yang sama, seseorang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku. Apabila konsensusnya

tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya, apabila konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

### 3) Konsistensi

Konsistensi artinya jika seseorang dari waktu ke waktu menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon yang sama. Semakin konsistensi perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya.

Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal dari pada faktor-faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesan karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal. Jatmiko(2006) melakukan penelitian perpajakan dengan hasil penelitian menyatakan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, pelayanan fiskus, dan kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.1.2 Theory of Planed Behavior

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor Ajzen (2002) yang dikutip oleh Mustikasari (2007), yaitu:

### 1) *Behavioral Beliefs*

*Behavioral beliefs* merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Kemudian yang bersangkutan akan memutuskan bahwa akan melakukannya atau tidak melakukannya. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara.

## 2) *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Hal ini dapat dikaitkan dengan penyuluhan-penyuluhan pajak yang memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak.

## 3) *Control Beliefs*

*Control beliefs* merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*). Sanksi pajak dan tarif pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat adalah untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Pemberlakuan tarif pajak mempengaruhi

wajib pajak dalam membayar pajak, semakin adil tarif pajak yang ditetapkan maka akan mendukung perilaku wajib pajak untuk membayar pajak.

Penelitian tentang kepatuhan pajak telah banyak dilakukan. Dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi perpajakan untuk menambah pengetahuan wajib pajak. Sanksi Pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

### **2.1.3 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 lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak tepat pada waktunya ( Zain dalam Wjoyanti 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, maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan yang dapat

memberikan motivasi positif agar lebih baik untuk kedepannya ( Siti Kurnia Rahayu 2010 : 245 ). Identifikasi indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam *self assesment system* menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu ( 2006 : 82-84 ) yaitu sebagai berikut :

1) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang ada di wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib dan dapat melalui e-register ( media elektronik online ) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak ( NPWP ).

2) 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 sebagai kredit pajak ( prepayment ). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setor Pajak ( SSP ) yang dapat diambil di KPP terdekat melalui e-payment.

4) Pelaporan dilakukan sendiri oleh wajib pajak

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

Adapun jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu adalah sebagai berikut :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai dengan isi dan jiwa Undang-Undang Pajak.

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang memberikan tingkat kepuasan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan wajib pajak. Hal ini pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan undang-undang yang tidak bergantung padalaba.

(Artha dan Setiawan, 2016) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu :

- 1) Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2) Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Daya tangkap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah Wajib Pajak.

4) Empati (*emphaty*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian pesan moral kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

bukti fisik berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang di berikan aparat pajak kepada wajib pajak. Apabila pelayanan yang di berikan oleh aparat pajak tidak memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, berarti pelayanan diberikan tidak berkualitas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan digunakan sebagai variable independen dalam penelitian ini.

#### **2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. 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 mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, memahami fungsi pajak untuk

pembiayaan negara, menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela dan benar.

Jatmiko (2006) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.

### **2.1.6 Sosialisasi Perpajakan**

Sosialisasi adalah suatu konsep umum yang dimaknakan sebagai proses dimana kita belajar melalui interaksi dengan orang lain, tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak dimana kesemuanya itu merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi social yang efektif (Septiani, Sirajuddin, & Sugara, 2013).

Menurut Savitri & Musfialdy(2016) sosialisasi perpajakan adalah upaya oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan.

Ditjen Pajak memberikan beberapa point terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Wirenungan, 2013) :

- 1). Penyuluhan,
- 2). Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat,

- 3). Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak,
- 4). Pemasangan billboard, dan e). Website Ditjen Pajak.

Penyuluhan merupakan bentuk sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai media baik elektronik maupun cetak. Terkadang dilakukan langsung ke daerah – daerah yang potensi pajaknya besar dan membutuhkan banyak informasi mengenai perpajakan.

Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat merupakan salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak, yang lebih menekankan komunikasi dua arah dengan wajib atau tokoh masyarakat, dengan tujuan tokoh tersebut memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat sekitarnya. Informasi langsung dari petugas pajak ke wajib pajak merupakan bentuk penyampaian informasi langsung yang diterima wajib pajak dari petugas pajak mengenai perpajakan. Selanjutnya sosialisasi dengan pemasangan billboard, dilakukan dengan memasang spanduk di pinggir jalan atau tempat – tempat strategis yang berisi pesan singkat, pernyataan, kutipan perkataan, maupun slogan yang menarik sehingga mampu untuk menyampaikan tujuan dengan baik.

Website Dirjen Pajak dibuat untuk menyampaikan informasi yang dapat di akses setiap saat, lengkap dan terkini mengenai perpajakan dan perundangannya. Dengan adanya informasi dari sosialisasi ini, akan memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai perpajakan, kemudahan apa saja yang bisa di dapat, manfaat apa yang dirasakan, dan bagaimana sanksi serta peraturan yang ada di perpajakan. Pengetahuan yang

diperoleh akan memberikan kesadaran dan meningkatkan kepatuhan dari masyarakat.

### **2.1.7 Tarif Pajak**

Tarif pajak merupakan dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab wajib pajak. Biasanya tarif pajak berupa persentase yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Ada berbagai jenis tarif pajak dan setiap jenis pajak pun memiliki nilai tarif pajak yang berbeda-beda.

Tarif pajak adalah tarif untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar (Prastowo, 2009). Terdapat 4 (empat) macam tarif pajak, yaitu:

- 1) tarif sebanding atau proporsional adalah tarif berupa presentase yang tetap terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang proporsional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.
- 2) tarif tetap adalah tarif berupa jumlah yang tetap atau sama terhadap berapa pun jumlah yang dikenai pajak, sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.
- 3) tarif progresif adalah tarif yang digunakan semakin besar jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar. Tarif progresif ini tercantum pada Pasal 17 Undang-Undang Pajak Penghasilan untuk wajib pajak orang pribadi.
- 4) tarif regresif adalah presentase tarif yang digunakan semakin kecil jika jumlah yang dikenai pajak semakin besar (Mardiasmo, 2018:11).

Variabel ini diukur dengan instrumen pertanyaan yang berasal dari penelitian Huda (2015) dengan 4 pertanyaan, meliputi:

- 1) Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan.
- 2) Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak.
- 3) Kemampuan membayar pajak sudah sesuai dengan tarif yang ditetapkan di Indonesia.
- 4) Sebagai wajib pajak orang pribadi, saya memahami dengan baik tarif pajak yang berlaku.

### 2.1.8 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Supaya peraturan dan Undang-undang tidak dilanggar maka diperlukan suatu sanksi. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Arum, 2012).

Sanksi perpajakan dikenal dua macam dalam undang-undang perpajakan yang dikutip oleh Rohmawati & Rasmini(2012), yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

### 2.1.9 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu dilakukan Suhendri (2015). Melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang”. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Diyat Suhendri (2015) adalah bahwa Tarif Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Dan Pengaruh Pengetahuan Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian terdahulu dilakukan Adiputra & Wirama (2017). Mereka melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung”. Variabel bebas yang digunakan adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah. Hasil penelitian Adiputra & Wirama (2017) adalah bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Wajib Pajak secara persial berpengaruh kepada Kepatuhan Wajib Pajak Air Tanah.

Putri & Setiawan (2017) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Denpasar Timur”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan. Variable terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Putri & Setiawan (2017) adalah bahwa Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib pajak dalam membayar Pajak.

Indra Lestari (2018) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Indra Lestari (2018) adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wijayanti & Sukartha (2018) Melakukan penelitian tentang “Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kabupaten Bangli”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Tarif

Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Wijayanti & Sukartha (2018) tentang Pengaruh Tarif Progresif, Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Bangli.

Muhamad, Asnawi & Pangayow (2019) Melakukan penelitian tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura)”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Muhamad, Asnawi & Pangayow (2019) adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Anggraeni (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Anggraeni (2019) adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas

Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak.

Mariani, Mahaputra & Sudiartana (2019) melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomer 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Di Kabupaten Badung)”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomer 23 Tahun 2018. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Mariani, Mahaputra & Sudiartana (2019) adalah Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomer 23 Tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kabupaten Badung.

Atarwaman (2019) melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ambon”. Variable bebas yang digunakan adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak. Variabel terikat yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Atarwaman (2019) adalah Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ambon .

Romansyah & Fidiana (2020) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal”. Sampel dari penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sukomanunggal. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda, Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan tarif pajak. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sedangkan tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Raharjo, Majidah, Kurnia (2020) dengan judul “ Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020. Penelitian ini menggunakan 72 responden dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda, Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan

berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong Periode 2020.

Hartiwi, Mahaputra, Sudiartana (2020) melakukan penelitian mengenai “ Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar. Penelitian ini menggunakan 100 responden dengan teknik Analisis Regresi Linier Berganda, Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Tax Amnesty Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Modernisasi Administrasi Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Tax Amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar.