

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting. Wajib pajak tidak merasakan manfaatnya secara langsung karena pajak tidak digunakan untuk kepentingan pribadi, melainkan kepentingan umum. Melihat dari besarnya kontribusi pajak yang bukan saja berguna bagi keberlangsungan dan kemajuan negara, tentu penting rasanya sebagai masyarakat memahami peran pajak bagi negara. Pajak diatur dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Dalam UU tersebut, pajak didefinisikan sebagai 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. Singkatnya, pajak merupakan pungutan yang sifatnya wajib untuk dibayarkan oleh masyarakat kepada negara.

Pentingnya pajak bagi pemerintah dalam pembangunan nasional akan diikuti dengan kebijakan-kebijakan di bidang pajak. Kebijakan yang diterapkan pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan tujuan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi disisi lain kepatuhan yang tinggi juga dibutuhkan dari wajib pajak. Kebijakan pemerintah dalam meningkatkan penerimaan dalam negeri dari

sektor pajak dimulai dengan melakukan reformasi perpajakan secara menyeluruh pada tahun 1983, yaitu melalui perubahan sistem pemungutan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* (Setyawati, 2013). Dengan adanya sistem ini, Direktorat Jendral Pajak memberikan kepercayaan lebih besar terhadap wajib pajak untuk menghitung, membayarkan, dan melaporkan pajaknya kepada negara dengan kesadaran sendiri. Pemerintah tentunya mengharapkan dari diterapkannya sistem ini, maka penerimaan pajak semakin meningkat karena masyarakat dipermudah dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya.

Salah satu kendala yang sering ditemui di masyarakat dan merupakan masalah dari waktu ke waktu adalah keengganan untuk mengurus kewajiban perpajakannya. Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) diantaranya yaitu kepatuhan penyampaian SPT Tahunan yang belum 100% menyebabkan pajak belum efektif untuk mewujudkan redistribusi pendapatan dan dalam mengurangi kesenjangan ekonomi. Pemenuhan kewajiban perpajakan yang hanya dipenuhi oleh sebagian kelompok saja menjadikan rasio pajak tidak bagus. Belum semua rakyat yang mempunyai penghasilan di atas PTKP membayar pajak, sehingga belum semua rakyat menikmati hasil pembangunan yang pembiayaan diperoleh dari pajak. Bahkan, sampai saat ini masih banyak wajib pajak yang melakukan SPT Tahunannya secara manual.

Pemerintah telah menyiapkan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT, lalu meningkatkan sosialisasi dan himbauan ke seluruh wajib pajak. Peningkatan pengetahuan wajib pajak,

baik pengetahuan peningkatan perpajakan maupun fasilitas perpajakan. Pemerintah sudah menyiapkan beberapa fasilitas yang bisa memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya dengan menggunakan sistem *e-filling*, *e-billing*, dan juga *e-faktur*, sehingga bisa memudahkan wajib pajak dalam mengisi ataupun membayar kewajiban pajaknya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Hal tersebut dapat menghemat waktu wajib pajak tersebut, akan tetapi SPT masih dianggap sebagai dokumen yang sulit diisi dengan benar dan lengkap oleh wajib pajak. Meski tutorial pengisian sudah ada di internet melalui laman web resmi DJP yaitu www.pajak.go.id, namun masih banyak wajib pajak yang enggan mempelajarinya, sehingga munculnya suatu ketergantungan untuk selalu dibimbing oleh petugas pajak.

Selain hal tersebut, faktor pengetahuan juga dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pajaknya. Kurangnya informasi mengenai perpajakan menyebabkan ketidaktahuan masyarakat mengenai betapa pentingnya untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-

kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

Kualitas pelayanan tentu juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat Indonesia pada petugas pajak, menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran membayar pajak. Kondisi ini pun membuat penerimaan negara menjadi tidak maksimal, oleh sebab itu pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Penerimaan negara sendiri sebesar 75% berasal dari pajak. Jika penerimaan bisa melebihi porsi itu, pembangunan di Indonesia bisa lebih optimal dan tercipta keadilan bagi semua lapisan masyarakat (Rahayu, 2017). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak (Nuridja, dkk. 2015).

Selain pengetahuan tentang pajak dan kualitas pelayanan pajak, masih kurangnya kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak juga menjadi kendala dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak dalam melaporkan pajaknya, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Riahi (2004), kesadaran yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan *self assessment system*. Pelanggan menilai kinerja aktual suatu penyedia layanan dinilai dari kualitas pelayanan yang digunakan sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan (Cronin, 1992).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi (KWPOP) juga dapat dipengaruhi oleh kesadaran serta pemahaman wajib pajak itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh James dan Alley (2004), kepatuhan pajak adalah subjek yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang memengaruhi kepatuhan tersebut ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Menurut Norasmila dan Azlan (2014), kepatuhan pajak yaitu kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi pajak. Tidak adanya peningkatan kesadaran oleh para wajib pajak dapat mengancam kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat itu sendiri.

Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan mengenai fungsi perpajakan yaitu sebagai pembiayaan negara agar kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan (Jatmiko, 2006). Hasil penelitian oleh Jatmiko (2006) menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil serupa juga diperoleh dari penelitian Muliari dan Setiawan (2010) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang diteliti pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Masalah kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting di seluruh Indonesia, baik bagi negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika wajib pajak tidak patuh, maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Pendidikan merupakan sarana transfer ilmu atau informasi yang dibutuhkan masyarakat. Pendidikan dapat memperkuat mental dan memperluas wawasan individu. Seseorang dengan tingkat pendidikan yang tinggi seyogyanya mampu berpikir dan menelaah bahwa pajak memang benar-benar penting untuk kemajuan dan pembangunan bangsa, sehingga akan timbul kesadaran dari dirinya untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Pada keadaan tertentu, kesadaran juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang individu, maka pola pikir dan cara bertingkah lakunya juga semakin maju dan berkembang. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat akan lebih mudah memahami ketentuan dan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku sehingga wajib pajak akan lebih sadar untuk melaksanakan kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, tingkat pendidikan yang rendah akan berpeluang mengakibatkan wajib pajak kurang paham atau bahkan enggan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan, karena kurangnya pemahaman terhadap sistem perpajakan yang telah diterapkan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Putri (2016) menyatakan bahwa tingkat

pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak, sementara penelitian yang dilakukan oleh Purwoko (2008) menyatakan bahwa tingkat Pendidikan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan WPOP di Denpasar Timur Tahun 2018-2020

Tahun	WPOP Terdaftar	WPOP Efektif	WPOP Yang Menyampaikan SPT	Kepatuhan Wajib Pajak (%)
2018	117.042	49.761	43.319	87,05%
2019	122.749	51.817	44.527	85,93%
2020	140.595	64.874	46.623	71,87%

Sumber: KPP Pratama Denpasar Timur (2021)

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah WPOP yang terdaftar semakin meningkat, namun tingkat kepatuhan wajib pajak semakin menurun setiap tahunnya di KPP Pratama Denpasar Timur, memberikan motivasi bagi penulis untuk melakukan penelitian ini. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara dalam menjalankan roda pemerintahan, maka perilaku kepatuhan dari wajib pajak orang pribadi menjadi penting untuk diteliti. Hal ini dikarenakan, banyak faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak orang pribadi dalam mengambil keputusan apakah dirinya akan bersikap patuh atau tidak. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
2. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?
4. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh pengetahuan tentang pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
2. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak prang pribadi dalam membayar pajak.
3. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.
4. Untuk memberikan bukti empiris pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan di bidang perpajakan terutama dalam hal pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi KPP Pratama Denpasar Timur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi kebijakan pemerintah pusat dan bahan evaluasi dalam melakukan peraturan perpajakan.

b. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna sebagai referensi untuk dijadikan bahan acuan dan menambah pengetahuan dibidang perpajakan.

c. Bagi Wajib Pajak

Sebagai sumber informasi, sehingga dapat menambah wawasan mengenai perpajakan dan dapat memberikan penilaian mengenai kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior menyatakan bahwa selain sikap terhadap tingkah laku dan norma-norma subjektif, individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah laku yang dipersepsikannya yaitu kemampuan mereka untuk melakukan tindakan tersebut. Teori ini menyatakan bahwa keputusan untuk menampilkan tingkah laku tertentu adalah proses rasional yang diarahkan pada suatu tujuan tertentu dan mengikuti urutan berpikir (Ajzen, 1991).

Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB), perilaku yang ditampilkan oleh individu timbul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat berperilaku ditentukan oleh tiga faktor penentu (Ajzen dalam Nugroho, 2012), yaitu:

- a. *Normative Beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs and motivation comply*),
- b. *Behavioral Beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut (*beliefs strength and outcome evaluation*).
- c. *Control Beliefs*, yaitu keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan (*control*

beliefs) dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*percieved power*).

2.1.2 Pengetahuan Tentang Pajak

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui seseorang. Pengetahuan termasuk penelitian, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur yang secara Probabilitas Bayesin adalah benar atau berguna (Meliono, dkk. 2007).

Pengetahuan lebih menekankan pengamatan dan pengalaman inderawi yang dikenal sebagai pengetahuan empiris. Pengetahuan empiris tersebut juga dapat berkembang menjadi pengetahuan deskriptif bila seseorang dapat melukiskan dan menggambarkan segala ciri, sifat dan gejala yang ada pada objek empiris tersebut. Selain pengetahuan empiris juga terdapat pengetahuan melalui akal budi yang disebut dengan rasionalisme.

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya (Meliono dkk, 2007):

a. Pendidikan

Pendidikan adalah sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau sekelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu mencerdaskan manusia.

b. Media

Media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Contoh dari media masa ini adalah televisi, koran, dan radio dan media sosial.

c. Keterpaan informasi

Pengertian informasi menurut *Oxford English Dictionary* adalah "*that or which one is apprised or told: intelligence, news*". Kamus lain yang menyatakan bahwa informasi adalah sesuatu yang dapat diketahui. Adanya perbedaan definisi informasi dikarenakan pada hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui komunikasi.

Menurut Honer dan Hunt (1991) dalam Sadhani (2004) pendekatan utama mendapatkan pengetahuan yang benar dapat berdasarkan rasio atau berdasar pengalaman atau gabungan dari keduanya yang dikenal sebagai metode keilmuan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Suatu layanan dapat dikatakan baik apabila usaha yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilaksanakan

secara terus menerus (Supadmi, 2009). Pandiangan (2008) menyatakan bahwa tuntutan pelayanan yang cepat, mudah, murah dan akurat merupakan harapan masyarakat, untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Petugas pajak dituntut untuk mampu melayani setiap wajib pajak dengan baik, sopan santun, memiliki rasa hormat kepada wajib pajak sebagai pelanggan, serta memiliki keahlian dan pengetahuan dibidang pajak tentunya akan menunjang kualitas dari pelayanan petugas pajak. Selain itu, peralatan yang dimiliki oleh kantor pajak tentunya juga diperlukan seperti alat komunikasi, komputer, ruang tunggu yang bagus dan nyaman, nomor antrian serta peralatan penunjang lainnya. Pelayanan yang diberikan selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak, membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap (*attitude*) wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan (Yanti, 2015).

Kualitas pelayanan pada wajib pajak merupakan suatu faktor yang penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak penerimaan Negara melalui sektor pajak meningkat. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan senantiasa membuat para wajib pajak merasa terbantu dan dimudahkan dalam penyelesaian kewajibannya. Hal tersebut tentunya tidak lepas dari peran vital yang diemban oleh setiap petugas wajib pajak.

2.1.4 Wajib Pajak Orang Pribadi

a. Wajib pajak

Menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007, 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.

Sementara itu, definisi wajib pajak menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2000, yaitu wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak dan pemotong pajak tertentu.

b. Wajib pajak orang pribadi

Sesuai dengan Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007, wajib pajak orang pribadi adalah:

- 1) Orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- 2) Orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang memperoleh penghasilan atas penghasilan tidak kena pajak (PTKP).
- 3) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.
- 4) Wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KKPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat

tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

2.1.5 Kesadaran Membayar Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005) disebutkan bahwa kesadaran merupakan unsur dari manusia dalam memahami realitas dan bagaimana cara untuk bertindak maupun menyikapi terhadap realitas.

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan pemahaman tentang pajak dan pelayanan fiskus yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kesadaran membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku masyarakat.

Menurut Marihot (2010), apabila kesadaran bernegara kurang maka masyarakat kurang dapat mengenal dan menikmati pentingnya berbangsa dan bertanah air, berbahasa nasional, menikmati keamanan dan ketertiban, memiliki dan menikmati kebudayaan nasional dan pada akhirnya apabila kesadaran bernegara kurang, maka rasa memiliki dan menikmati manfaat pengeluaran pemerintah juga kurang, sehingga kesadaran membayar pajak juga tidak tebal.

Pada sebagian besar dalam hal ini masyarakat Indonesia tingkat kesadaran membayar pajak sendiri dirasa sangat kurang. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu penyebab

banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijangkau (Soemarso dalam Agus, 2006).

Menurut Suryadi (2006), terdapat empat indikator penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak, yaitu: menciptakan persepsi positif wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, mempelajari karakteristik wajib pajak, meningkatkan pengetahuan perpajakan wajib pajak dan penyuluhan perpajakan kepada wajib pajak.

Peran aktif pemerintah untuk menyadarkan masyarakat akan pajak sangat diperlukan baik berupa penyuluhan atau sosialisasi rutin ataupun berupa pelatihan secara intensif agar kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dapat meningkat atau dengan kebijakan perpajakan dapat digunakan sebagai alat untuk menstimulasi atau merangsang wajib pajak. Titiana dan Priyo (2009) menjabarkan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak, yaitu:

- 1) Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak bersedia untuk membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

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

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak. Di samping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga tergantung ada kemauan wajib pajak untuk mentaati ketentuan perundang-undangan perpajakan (Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu, 2006).

2.1.6 Tingkat Pendidikan

Pendidikan dapat diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar 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 dan masyarakat (Meliono, dkk. 2007). Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai, dan kemampuan yang dikembangkan, terdiri dari:

1. Pendidikan Dasar: Pendidikan dasar merupakan jenjang Pendidikan yang melandasi jenjang pendidikan menengah. Pendidikan dasar berbentuk sekolah dasar (SD), serta sekolah menengah pertama (SMP) dan atau bentuk lain yang sederajat.
2. Pendidikan Menengah: Pendidikan menengah merupakan lanjutan pendidikan dasar. Pendidikan menengah terdiri atas Pendidikan menengah umum dan pendidikan menengah kejuruan. Pendidikan menengah berbentuk sekolah menengah atas (SMA), sekolah menengah kejuruan (SMK), dan atau bentuk lain yang sederajat.
3. Pendidikan Tinggi: Pendidikan tinggi merupakan jenjang Pendidikan setelah pendidikan menengah yang mencakup program Pendidikan diploma, sarjana, magister, spesialis, dan doktor yang diselenggarakan oleh pendidikan tinggi.

Tingkat pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemauan yang dikembangkan (Julianti, 2014). Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari (Kakunsi, *et al.* 2017).

Tingkat pendidikan menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendidikan tinggi dan mempunyai pengetahuan tentang pajak biasanya akan lebih patuh dalam hal membayar pajak karena wajib pajak tersebut tau benar akan pentingnya membayar pajak dan tau bahwa uang pembayaran pajak tersebut

dialokasikan untuk kepentingan dan kemajuan negara, lain hal nya dengan wajib pajak yang pendidikan nya masih kurang dan tidak memiliki pengetahuan tentang pajak pasti akan merasa dirugikan harus membayarkan uangnya kepada negara tanpa tau tujuan dari pembayaran pajak itu sendiri.

2.1.7 Hubungan Antar Variabel

Pemilihan variabel penelitian merupakan hal yang paling penting karena harus disesuaikan dengan topik yang ingin diteliti. Kesesuaian variabel sangat diperlukan karena dapat menunjang penelitian, maka tentunya antara variabel independen dengan variabel dependen harus saling berkaitan agar dapat memudahkan bagi pembaca untuk memahami isi dari penelitian serta tujuan dari pembuatan penelitian tersebut.

a) Pengetahuan Tentang Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan adalah informasi yang diketahui seseorang. Pengetahuan termasuk penelitian, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip dan prosedur Probabilitas Bayesin adalah benar dan berguna (Meliono, dkk. 2007). Pengetahuan pajak dapat membuat wajib pajak mengetahui aturan-aturan yang berlaku saat ini. Oleh karena itu, jika seseorang memiliki pengetahuan luas dan salah satunya adalah pengetahuan mengenai pentingnya pajak yang digunakan Negara untuk keperluan *public invesment*, maka dengan demikian semakin luas pengetahuan seseorang biasanya semakin besar pula kemungkinan seseorang untuk melaksanakan kewajibannya.

b) Kualitas Pelayanan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilaksanakan secara terus menerus (Supadmi, 2009). Kualitas pelayanan yang baik akan membuat wajib pajak merasa nyaman dan tidak perlu takut atau kebingungan dengan sistem yang diterapkan. Semakin baik pelayanan fiskus, maka wajib pajak akan memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan sehingga motivasi wajib pajak meningkat untuk membayar pajak. Namun, jika pelayanan fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk melaksanakan kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku.

c) Kesadaran Wajib Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010).

d) Tingkat Pendidikan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pendidikan dapat diartikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik

secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan diperlukan dirinya dan masyarakat (Meliono, dkk. 2007). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka dapat kita lihat bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang biasanya semakin tinggi pula minat seseorang untuk melaksanakan kewajiban membayar pajaknya.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Salah satu pijakan bagi penulis selama melakukan penelitian ini adalah dengan dipergunakannya jurnal-jurnal dari penelitian-penelitian terdahulu, sehingga teori yang dipergunakan akan diperkaya oleh teori-teori terdahulu sehingga dapat mendukung penulis dalam mengkaji penelitian ini. Penelitian terdahulu juga menjadi pertimbangan penulis ketika menentukan variabel yang ditunjuk dalam studi ini. Berikut ini merupakan beberapa daftar jurnal penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2018), dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Tingkat Pengembangan Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen penelitian ini adalah kualitas layanan, pengetahuan, sanksi dan tingkat pengembangan moral. Variabel dependen penelitian ini kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan,

kualitas layanan, pengetahuan, sanksi dan tingkat pengembangan moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2018), dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak, dan kualitas pelayanan. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Asri (2018), dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen dari penelitian ini adalah pemahaman peraturan pajak, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan, pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Syamsul (2018), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas dalam Membayar Pajak”. Variabel independen penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak,

ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan secara individual berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak sedangkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Marcori (2018), dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Usaha Kecil Menengah”. Variabel independen penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha kecil menengah. Hasil penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan usaha kecil menengah.

Penelitian yang dilakukan oleh Qorina (2019), dengan judul “Pengaruh Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan, Tingkat Pemahaman dan Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kabupaten Sleman Yogyakarta”. Variabel independen penelitian ini adalah tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat pemahaman dan pekerjaan wajib pajak. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat pendidikan, tingkat penghasilan, tingkat

pemahaman dan pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayatulloh (2019), dengan judul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan *tax amnesty*. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Firismanda (2019), dengan judul “Pengaruh Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel independent penelitian ini adalah peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan, peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan Andriani (2019), dengan judul “Pengaruh Sanksi Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak Penghasilan”. Variabel independen penelitian ini adalah sanksi pajak dan tingkat pendidikan. Variabel dependen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan. Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi

pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak penghasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020), dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Variabel independen penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak. Variabel independen penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini mencoba meneliti kembali penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggabungkan beberapa variabel independen yang digunakan dalam meneliti di lokasi penelitian yang berbeda, dimana penelitian dilakukan di KPP Pratama Denpasar Timur.

