



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan sumber pemasukan kas negara yang utama. Pemasukan ini nantinya digunakan untuk pembiayaan pembangunan negara dengan tujuan mensejahterakan masyarakat. Pembangunan nasional akan berjalan lancar jika suatu negara mempunyai sumber dana yang memadai. Kontribusi masyarakat melalui pajak adalah salah satu cara dan sarana pembiayaan yang digunakan oleh pemerintah dalam membangun sarana umum. Kasus *Covid-19* mulai muncul di Indonesia pada awal Maret 2020, penyakit virus corona (*Covid-19*) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2. Lebih dari 210 negara telah mengkonfirmasi jika di wilayahnya sudah terkena dampak *Covid-19*. Sebagai

akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional.

Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus *Covid-19* sangat besar, berbagai kebijakan dan fasilitas pemerintah diterapkan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar maupun melaporkan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah yang sangat kompleks dan melanda hampir semua negara. Melihat kondisi di tahun 2020 yang terjadi tentu akan sulit bagi masyarakat untuk berperilaku patuh. Pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu berupa pajak penghasilan (PPh) pasal 21 kepada wajib pajak yang terdampak pandemi *Covid-19* yang di tanggung oleh pemerintah dengan ketentuan memiliki NPWP Kementrian Keuangan Nomor 86/PMK.03/2020 tentang insentif pajak untuk wajib pajak terdampak pandemi corona virus disease 2019. Pemerintah sudah menyiapkan sistem yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT, tinggal sosialisasi dan himbauan ke seluruh Wajib Pajak yang harus di tingkatkan. 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 *E-Faktur* sehingga bisa memudahkan Wajib Pajak dalam mengisi ataupun membayar kewajiban pajaknya tanpa harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) sehingga bisa menghemat waktu Wajib Pajak dan dapat menghindari kerumunan masa. 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.

Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Paradigma baru yang menempatkan aparat pemerintahan sebagai abdi negara dan masyarakat (wajib pajak) harus diutamakan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak (Supadmi, 2009). Beberapa penelitian menguji variabel kualitas pelayanan penelitian yang dilakukan oleh Utama (2011) hasil pengujian menunjukan pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dharma dan Suardana (2014) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Ester (2017) menyatakan bahwa kualitas perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Dewi, 2015) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Mardiasmo (2011:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma

perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban 5 perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Isnanto (2010) ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, Muliari dan Setiawan (2010) menemukan sanksi perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian dari Deni Wirawan (2011) sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT. Hal ini juga didukung penelitian dari Jotopurnomo dan Mangoting (2013) sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukann oleh Hidayati (2014) sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta.

Kendala yang dihadapi wajib pajak disebabkan oleh banyak hal seperti besaran penghasilan, tingkat pendidikan, isukorupsi di Direktorat Jenderal Pajak, ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan dan mekanisme pajak termasuk motivasi wajib pajak tentang kewajiban pembayaran pajak. Sebagaimana disebutkan yang dimaksud dengan motivasi adalah suatu hasrat yang mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mempengaruhi tercapainya tujuan tertentu. Motivasi pada akhirnya berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Ghoni (2012) motivasi dari wajib pajak adalah kesadaran pajak dari wajib pajak, tingkat kesadaran akan membayar

pajak didasarkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Penelitian oleh Yusronillah (2006) dengan judul “Analisis Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan Wajib Pajak Terhadap Motivasi Memenuhi Kewajiban Pajak”. Hasilnya menunjukkan bahwa interaksi tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan tidak berpengaruh terhadap motivasi memenuhi kewajiban pajak dengan menunjukkan hasil signifikansi di atas 5% (lima persen).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah sosialisasi. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak (Julianti, 2014:39). Sosialisasi perpajakan menjadi salah satu faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Setiyoningrum, Tinangon, dan Wokas (2014) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Ananda, ddk (2015) menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Kurangnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan cenderung akan menjadi tidak taat terhadap kewajiban perpajakannya (Julianti, 2014:30). Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan merupakan cara wajib pajak dalam memenuhi peraturan perpajakan yang telah ada. Faktor pemahaman sangat penting dalam membantu wajib pajak melaksanakan tingkat kepatuhan wajib pajak khususnya pemahaman dasar tentang perpajakan

(Noormala, 2008 dalam: Mahaputri dan Naniek, 2016). Beberapa penelitian menguji variabel pemahaman peraturan perpajakan penelitian dilakukan oleh Priambodo (2017) dan Septyani (2019) menyimpulkan variabel pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gardina dan Hariyanto (2006) dalam: Hadiningsih dan Nila (2011) menemukan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak disebabkan oleh pemahaman atau pengetahuan wajib pajak serta persepsi tentang pajak dan petugas pajak yang masih rendah. Sebagian wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu ada yang memperoleh dari media informasi, konsultan pajak, seminar dan pelatihan pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara merupakan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama pecahan dari Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Denpasar Barat dengan Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KP PBB) Badung. Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara membawahi Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Kerobokan. Dengan adanya modernisasi di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, maka tahun 2005 berubah nama menjadi KPP Pratama Badung Utara yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 100 Lumintang Denpasar.

Salah satu wajib pajak yang terdapat pada KPP Pratama Badung Utara dapat menambah atau meningkat penerimaan pajak yaitu wajib pajak orang pribadi. Masih rendahnya kepatuhan wajib pajak merupakan permasalahan yang masih dihadapi oleh otoritas perpajakan, masalah tersebut dikarenakan masih rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Walaupun jumlah wajib pajak semakin meningkat dari tahun ke tahun, namun meningkatnya

jumlah wajib pajak tidak diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berikut merupakan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.

Tabel 1.1

**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
(KPP) Pratama Badung Utara Tahun 2016 – 2020**

No	Tahun	Wajib Pajak Terdaftar (Orang)	Wajib Pajak Efektif (Orang)	Wajib Pajak yang Menyampaikan SPT (Orang)	Tingkat Kepatuhan (%)
1	2016	63.030	33.359	27.171	81,45
2	2017	66.691	35.501	27.623	77,81
3	2018	71.704	40.476	27.451	67,82
4	2019	76.891	45.656	29.298	64,17
5	2020	95.542	43.482	32.319	74,33

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat pada tahun 2016 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara sejumlah 81,45%, selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2017 menjadi 77,81%. Tahun 2018 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara kembali menurun menjadi 67,82%, selanjutnya mengalami penurunan di tahun 2019 menjadi 64,17%. Tahun 2020 tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami peningkatan yaitu 74,33%, namun wajib pajak yang terdaftar pada tahun 2020 adalah 95.542 dengan tingkat penyampaian SPT hanya 32.319. Dengan jumlah wajib pajak efektif dari tahun

2016 sampai 2020 yang menunjukkan kemunduran dalam kepatuhan membayar pajak sehingga perlu dikaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara. Menurut tingkat kepatuhan WPOP dalam melaporkan SPT tahunan menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan WPOP di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan serta pemahaman perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Badung Utara. Oleh karena itu penelitian ini mengambil judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, MOTIVASI WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN DAN PEMAHAMAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KPP PRATAMA BADUNG UTARA”.

UNMAS DENPASAR

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas dapat didefinisikan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaporan SPT sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?

2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
3. Apakah motivasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
4. Apakah sosialisai perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara?
5. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Prtama Badung Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara.
2. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara
3. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh motivasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara

4. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara
5. Untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh pemahaman terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, meliputi:

1) Kegunaan Teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang lebih luas bagi mahasiswa serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk mampu mempraktikkan dan mengimplementasikan secara langsung teori-teori yang diperoleh selama mengikuti studi kuliah dengan keadaan nyata yang berlaku di lapangan.

2) Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan, sumbangan pemikiran, dan bahan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan, sanksi pajak, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan pemahaman perpajakan agar dapat menjadi bahan evaluasi dimasa mendatang oleh pihak pembuat kebijakan perpajakan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN RUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Atribusi adalah memperkirakan apa yang menyebabkan orang lain itu berperilaku tertentu. Menurut Sairi (2014) atribusi adalah proses dimana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Kajian tentang atribusi pada awalnya dilakukan oleh Fritz Heider (1958). Menurut Heider, setiap individu pada dasarnya adalah seorang ilmuwan semu (pseudo scientist) yang berusaha untuk mengerti tingkah laku orang lain dengan mengumpulkan dan memadukan potongan-potongan informasi sampai mereka tiba pada penjelasan masuk akal tentang sebab-sebab orang lain bertindak laku tertentu.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu mengamati perilaku orang lain, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri dalam keadaan sadar, seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, yang artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi, seperti adanya pengaruh sosial dari orang lain.

Teori atribusi adalah teori kepatuhan wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam penilaian terhadap pajak itu sendiri. Permasalahan akan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dihubungkan ke dalam teori atribusi. Berdasarkan teori atribusi yang diimplementasikan ke dalam penelitian ini, maka adanya dorongan internal berupa kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan.

Sedangkan untuk dukungan eksternal yaitu kualitas pelayanan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan pemahaman perpajakan.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Eliyani (1989) dalam Jatmiko (2006) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai pemasukan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Devano dan Rahayu (2006:110) mengemukakan ada dua macam jenis kepatuhan pajak, yaitu :

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu tindakan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai ketentuan dalam Perundang-Undangan Perpajakan. Misalnya memiliki NPWP bagi yang berpenghasilan dan tidak terlambat melaorkan SPT Masa maupun Tahunan sebelum batas waktu.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa Undang-Undang pajak, kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Misalnya wajib pajak yang telah mengisi SPT dengan benar sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Menurut Kepatuhan Materi Keuangan No. 544/KMK.04/2000. Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan dari :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah di jatuhi hukuman karena tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu sepuluh tahun terakhir.
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah di lakukan pemeriksaan, korsi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terhutang paling banyak 5%.

Ketidak patuhan wajib pajak orang pribadi merupakan ketidakpatuhan yang di timbulkan dari individu yang termasuk dalam kategori wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan (Agustiantono dan Prastiwi, 2012). Sedangkan kepatuhan pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepatuhan formal.

2.1.3 Pengertian Pajak

Definisi atau pengertian pajak menurut Rochmat Soemitra dalam Mardiasmo (2006:1) mengatakan, pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi pajak oleh Rochmat Soemitra (2007) kemudian disempurnakan kembali yaitu, pajak, 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 publik investment.

Rusyadi Khoiru (2009) mendefinisikan pajak merupakan sumber pendanaan bagi pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab Negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta menjadi kontrak sosial antara warga Negara dengan pemerintah.

Menurut R. Santoso Brotodiharjo, dalam Yenni Mangonting (1999), dimana pajak dianggap sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian harta kekayaan ke kas Negara disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum.

Smeet dalam Wirawan (2007:5) mengatakan pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan pajak memiliki unsur-unsur, yaitu :

- 1) Pembayaran pajak harus berdasarkan undang-undang;
- 2) Sifatnya dapat dipaksakan;
- 3) Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari Negara yang secara langsung dapat ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah;
- 4) Pajak dipungut oleh Negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah ;
dan

- 5) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) bagi kepentingan masyarakat umum.

2.1.4 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui unsur-unsur pajak pada pengertian pajak dari berbagai definisi, maka terdapat 2 fungsi menurut Mardiasmo (2006:1), yaitu fungsi anggaran (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulernd*).

- 1) Fungsi Anggran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya (Mardiasmo, 2009:1). Untuk menjalankan tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

- 2) Fungsi Mengatur (*regulernd*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasno, 2009:2). Misalnya pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras di masyarakat, tarif pajak yang tinggi dikenakan pada barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif, serta tariff nol persen dikenakan pada ekspor untuk meningkatkan ekspor produk dalam negeri.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar

terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003:60), sedangkan yang dimaksud dengan hakekat pelayanan umum adalah (Boediono,2003:60 :

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono,2003:36) pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, peraksa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009:217) .

2. Kualitas Pelayanan

Supadmi (2009:217) mengatakan, secara sederhana kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian yang dikatakan kualitas adalah kondisi dinamis yang menghasilkan :

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Burhanudin, 2009). Menurut *gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk (1985), bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja actual dari suatu penyediaan layanan (Cronin, 1992). Lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan Parasurman (Tjiptono, 2002;70) adalah sebagai berikut :

- a. Kendala (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Kendala dapat diimplementasikan dari kemudahan para wajib pajak dalam memperoleh formulir-formulir dalam melakukan kewajiban perpajakan, seperti surat pemberitahuan (SPT).
- b. Daya tanggap (*responsive*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat diimplementasikan dari kemudahan wajib pajak dalam memperoleh penyuluhan atau bimbingan perpajakan dari petugas pajak.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan. Jaminan dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.

- d. Empati (*emphaty*), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Empati dapat diimplementasikan dari sikap yang ditunjukkan oleh petugas pajak.
- e. Bukti Langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sasaran komunikasi. Bukti langsung tersebut dapat diimplimentasikan dari kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas dari petugas pajak.

Ussahawanichakit (2008) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan apa yang konsumen dapatkan. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya, dapat diukur dengan lima dimensi yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2009:59) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sedangkan menurut Sutedi (2011:221) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Menurut Mardiasmo (2011:59-64) dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi 26 administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

1. Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan.
2. Sanksi Pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan, dan pidana penjara.

Salah satu cara untuk menghindari sanksi perpajakan adalah dengan melakukan pembayaran tepat waktu atau jangan melewati jangka waktu yang telah ditetapkan. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut di ukur dengan indikator sebagai berikut menurut Yadnya (2009) yaitu :

1. Pengenaan sanksi pidana yang dilakukan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat untuk mendidik wajib pajak.
2. Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar harus tegas tanpa toleransi.
3. Sanksi pajak harus jelas dan sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi atau bekerjasama tidak ada toleransi
6. Sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

2.1.7 Motivasi Wajib Pajak

Menurut Melayu (2005) Motivasi berasal dari Bahasa lain “*movere*” yang berarti dorongan atau penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk menciptakan kepuasan (Mangoting dan Sadijarto, 2013). Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka secara tidak langsung pembangunan Indonesia diharapkan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Tetapi jika motivasi masyarakat rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka diperkirakan perjalanan pembangunan akan terhambat.

- 1) Bentuk-bentuk motivasi, meliputi :
 - a. Motivasi instrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari dalam diri individu itu sendiri.
 - b. Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang datangnya dari luar individu.
 - c. Motivasi terdesak yaitu motivasi yang muncul dalam kondisi terjepit dan munculnya serentak serta menghentak dan cepat sekali (Widyatun, 1999).
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi wajib pajak
 - a. Tingkat kematangan pribadi merupakan motivasi yang berasal dari dalam dirinya sendiri, biasanya timbul dari perilaku yang dapat memenuhi kebutuhan sehingga puas dengan apa yang sudah dilakukan.
 - b. Situasi dan kondisi, motivasi yang timbul berdasarkan keadaan yang terjadi sehingga mendorong memaksa seseorang untuk melakukan sesuatu.

- c. Lingkungan kerja atau aktifitas merupakan motivasi yang timbul atas dorongan dalam diri seseorang atau pihak lain yang didasari dengan adanya kegiatan atau aktivitas rutin dengan tujuan tertentu.
- d. Audio Visual (media) motivasi yang timbul dengan adanya informasi yang didapat dari perantara sehingga mendorong atau menggugah hati seseorang untuk melakukan sesuatu.
- e. Sarana dan Prasarana dapat mempengaruhi motivasi. Apabila sarana dan prasarana memadai maka akan timbul suatu motivasi (Prabu, 2005).

Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa harusnya Pemerintah Indonesia harus memberikan motivasi kepada masyarakatnya dengan cara memenuhi kebutuhan sosial mereka, agar nantinya masyarakat tersebut dapat patuh dalam hal membayar pajak. Apabila motivasi masyarakat tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka secara tidak langsung pembangunan di Indonesia diharapkan akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Akan tetapi, lain halnya jika motivasi masyarakat tersebut rendah dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka akan diperkirakan perjalanan pembangunan di Indonesia akan sangat terhambat karena hal ini. Untuk itu sangat di perlukan peran Pemerintah untuk menangani ini dengan cara memberikan motivasi kepada masyarakat.

2.1.8 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang di lakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tatacara perpajakan melalui metode-metode yang tepat Rimawati (2013). Dalam

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE -98 /PJ/2011 tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jendral Pajak seperti yang di kutip oleh Toly dan Herryanto (2012), di sebutkan bahwa upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran Masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

- 1) Perogram Exstenfikasi yang terus menerus di lakukan Direktorat Jendral Pajak di perkirakan akan menambah jumlah Wajib Pajak Baru yang membutuhkan sosialisasi atau penyuluhan.
- 2) Tingkat kepatuhan Wajib Pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk di tingatkan
- 3) Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meingkatkan besarnya *tax ratio*.
- 4) Peraturan dan kebijakan di bidang perpajakan bersifat dinamis.

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat di lakukan dengan dua cara Herryanto (2012) yaitu, soisalisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialasi perpajakan kepada masyarakat dengan sedikit atau tidak melakukan interaksi dengan peserta, bisa dengan media elektronik maupun media cetak.

Bentuk sosialisasi perpajakan bisa dilakukan dengan penyuluhan. Kegiatan penyuluhan dan pelayanan pajak memegang peran penting dengan upaya memasyarakatkan pajak sebagai bagian dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil besar dalam menyukseskan sosialisasi pajak ke seluruh wajib pajak. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak Winerungan (2013).

2.1.9 Pemahaman Perpajakan

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang-Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya jika seseorang telah memahami dan mengerti tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak (Kusuma 2016).

Tingkat pemahaman perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman wajib pajak terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan, dan sikap wajib pajak mempengaruhi perilaku perpajakan wajib pajak, dan akhirnya perilaku perpajakan mempengaruhi keberhasilan perpajakan. Pemahaman yang cukup baik sangat penting guna meningkatkan penerimaan pajak. Tanpa pengetahuan dan pemahaman yang mendasar tentang pajak, wajib pajak tidak akan merespon adanya kebutuhan dan pembangunan yang berasal dari ketentuan peraturan perpajakan (Syahiril, 2013).

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Bahri. S (2018) dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Banda Aceh. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, akan tetapi pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Banda Aceh.
- 2) Ermawati. N (2018) dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi Pada KPP Pratama Kudus. Analisis yang digunakan adalah analisis data menggunakan pendekatan structural equation model (SEM) dengan menggunakan metode alternatif partial least square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3) Khairunnisa (2021) dengan judul: Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Tax Amnesty Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sidoarjo Selatan. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran dan

Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 4) Safitri. A (2018) dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Pajak, dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sistem Informasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi pada KPP Pratama Kudus. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan Sanksi pajak berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kudus. Sistem informasi pajak tidak berhasil memoderasi pengaruh pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun secara simultan kualitas pelayanan, Sanksi pajak, Pengetahuan wajib pajak dan Sistem Informasi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 5) Rianty dan Syaputera (2020) dengan judul: Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

- 6) Oktivia (2021) dengan judul: Pengaruh Etika, Motivasi Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Transparansi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Etika, Sosialisasi dan Tranparansi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan variabel Motivasi wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- 7) Ainul dan Susanti (2021) dengan judul: Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Sistem E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pngetahuan Perpajakan dan Penerapan sSistem E-Filling berpengaruh positif terhadap KEpatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan variabel Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
- 8) Septiani (2019) dengan judul: Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi empiris Usaha Mikri Kecil Menengah di Kecamatan Seberang Ulu I Palembang). Analisis dta yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak, sedangkan sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 9) Tambunan B.H. (2021) dengan judul: Pelayanan Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Balige). Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

- 10) Illahi. S.K (2019) dengan judul: Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Padang Satu. Analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan motivasi wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu meneliti pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, motivasi wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu objek penelitian, dimana objek penelitian ini dilaksanakan di KKP Pratama Badung Utara.