

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak adalah salah satu iuran rakyat pada kas negara yang sesuai dengan undang - undang sehingga dapat dipaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Pajak tersebut merupakan salah satu kewajiban untuk ekonomi yang diarahkan pada upaya mewujudkan perekonomian negara yang mandiri dan handal untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh wilayah negara Indonesia secara adil dan merata, serta meningkatkan pendapatan bangsa Indonesia. Menurut Astana dan Merkusiwati (2017), Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara dan dapat menjadi sektor yang potensial dengan rangka menyukseskan pembangunan nasional. Pembangunan dapat berjalan lancar jika penerimaan negara dilakukan dengan baik, salah satu penerimaan negara seperti bersumber dari pajak. Selanjutnya menurut Mahdi dan Ardianti dalam Zuhair (2018) yang menjelaskan tentang melalui pajak, suatu negara diharapkan dapat menjadi negara yang mandiri dalam melakukan pembiayaan pembangunan. Pentingnya pajak dalam rangka peningkatan pembangunan dalam suatu negara, maka perlu memiliki kesadaran dan kepatuhan para wajib pajak untuk membayar pajak mereka yang sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan dan semakin patuh wajib pajak dalam mebayar pajaknya, maka semakin besar penerimaan pajak disuatu negara.

Pembangunan nasional Indonesia, yang berada dibidang ekonomi diupayakan dalam rangka mencapai kesejahteraan hidup masyarakat. Dalam pencapaian sasaran pembangunan ekonomi di butuhkan sumber pembiayaan yang cukup. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, pajak yang dianggap sebagai alat fiskal yang sangat kuat dalam meraih tujuan target ekonomi. Demi terwujudnya persepsi yang baik atas efektivitas sistem perpajakan, Direktorat Jendral Pajak (DJP) membuat sistem pendukung yang diharapkan dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya yaitu adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *dropbox* dan *e-banking*. Wajib pajak mempunyai persepsi sendiri tentang sistem – sistem yang dimiliki Direktorat Jendral Pajak (DJP). Sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP untuk melakukan semua proses. Adanya *e-filling*, *e-SPT*, *e-NPWP*, *dropbox* dan *e-banking*, presepsi wajib pajak atas sistem perpajakan meningkat karena semua sistem tersebut membuat wajib pajak dapat melakukan semua proses pajak tepat waktu dan dapat dilakukan dimana saja sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak, baik orang pribadi maupun badan (Nugroho,2012).

Kecamatan Denpasar Timur terdapat satu kantor pelayanan pajak pratama yang dimana sebelum adanya pembaharuan sistem pengisian SPT dan pembayaran pajak melalui internet, wajib pajak harus datang ke KPP Untuk melakukan semua proses yang ada. Dalam KPP Denpasar Timur masalah yang sering terjadi yaitu dalam pengisian SPT dan membayar pajak terlambat, salah melakukan perhitungan, lupa mengenai pemotongan pajak, mencampur pajak

pribadi dan pajak perusahaan dan salah menggunakan from SPT. Permasalahan ini sering terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pengertian dan pentingnya pajak apalagi untuk perusahaan dan karyawan yang memiliki gaji di atas UMR.

Tabel 1. 1 Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada

No	Tahun	Jumlah WPOP Terdaftar	Jumlah WPOP Efektif	Presentase
1	2018	104.831	67.812	64,70%
2	2019	109.778	72.748	66,26%
3	2020	126.692	75.621	59,68%

Sumber : KPP Denpasar Timur (2023)

Pada Tabel 1.1 tersebut bahwa dilihat jumlah WPOP terdaftar lebih besar dari jumlah SPT yang diterima. Peran masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan perlu ditingkatkan dengan cara mendorong kepatuhan, pemahaman dan kesadaran bahwa pajak adalah sumber utama pembiayaan negara dan pembangunan nasional serta merupakan salah satu kewajiban kenegaraan sehingga setiap anggota masyarakat wajib berperan aktif dalam melaksanakan sendiri kewajiban perpajakannya karena pajak dipungut dari warga negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya.

Kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak dengan sistem *Self assessment system* adalah kepatuhan pajak (Marjan, 2017). Adanya peran aktif dari masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan merupakan tuntutan dari penerapan *Self Assessment System* (Dewi dkk., 2017). Kepatuhan perpajakan dapat timbul dengan memberikan sanksi pajak yang

tegas bagi wajib pajak yang melanggar. Wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak harus memperhatikan kondisi keuangan yang dimilikinya. Apabila penghasilan yang diterima telah memenuhi penghasilan kena pajak (PKP), maka wajib pajak diharuskan untuk membayar pajak dan wajib untuk melaporkan pajak penghasilan yang diterima wajib pajak ke kantor pajak. Kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan perlu ditumbuhkan secara terus menerus, agar kepatuhan perpajakan tercapai. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi denda akan lebih banyak merugikannya, begitu juga pada tahun berikutnya di tahun 2016, 2017, 2018, dan 2019 penerimaan pajak belum maksimal karena belum mencapai dari apa yang telah ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Timur. Masalah tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan kewajiban moral.

Menurut Fasmi dan Misra (2013) konsep modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan perilaku aparat serta tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi suatu institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Modernisasi perpajakan dapat berupa penyempurnaan kebijakan perpajakan dan memperbaiki sistem administrasi perpajakan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Pemerintah berupaya memperbaiki sistem administrasi perpajakan dengan menetapkan adanya sistem administrasi perpajakan modern agar pemungutan pajak lebih sempurna

dan dapat mengoptimalkan pajak sebagai sumber penerimaan Negara. Tujuan utama pemerintah melakukan modernisasi perpajakan adalah untuk menerapkan kemandirian Negara dalam pembiayaan pembangunan nasional dengan mengoptimalkan sumber penerimaan Negara dari bidang perpajakan. Kinerja penerimaan pajak yang dihasilkan oleh Direktorat Jenderal Pajak setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan, dengan diterapkannya sistem administrasi perpajakan yang modern, dapat meningkatkan pelayanan perpajakan kepada masyarakat Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mendorong tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi berdampak pula pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak. Sehingga dapat mengoptimalkan jumlah penerimaan APBN guna membantu pemerintah untuk membiayai pembangunan nasional. Hasil penelitian Alverina (2020), Sarunan (2015), dan Amalia (2017) menyatakan bahwa modernisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian Damayanti, Amah (2016), dan Marcella (2020) menunjukkan modernisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah diterapkan. Wajib pajak yang kurang akan pengetahuan peraturan perpajakan cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Putri, 2018). Melalui Pendidikan formal dan non formal para wajib pajak dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak, karena pengetahuan tentang perpajakan merupakan hal paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dan Artha (2017) menunjukkan bahwa

pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang sangat diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib karena kesadaran merupakan hal yang mendasar yang timbul dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak artinya wajib pajak sadar akan kewajibannya dalam membayar pajak atau memenuhi kewajibannya sebagai warga negara Indonesia tanpa adanya unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006), meskipun dalam prakteknya masyarakat sulit membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran pajak yang dimiliki maka wajib pajak akan mengerti fungsi dan manfaat pajak, dengan demikian wajib pajak secara sukarela tanpa paksaan oleh siapapun akan membayar pajak. Wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya diharapkan akan meningkatkan angka kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mintje (2016) dan Aprilliyana (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Asari dan Erawati (2018) menyimpulkan variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Wonosari.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat pertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus (Supadmi, 2009:217). Menurut Palda (2004), kualitas pelayanan pemerintah mempengaruhi kemauan membayar pajak. Kemudian menurut Jaya dan Jati (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Masruroh dan Zulaikha (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), dan Yuliani (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kewajiban moral adalah moral yang berasal dari masing – masing individu yang kemungkinan orang lain tidak memilikinya (Ajsen, 2002). Menurut Wenzel (2005), moral wajib pajak, etika dan norma sosialnya sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga Negara yang senantiasa selalu menjunjung tinggi Undang – undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara, dengan adanya kewajiban moral, maka akan mendorong seseorang untuk patuh dalam pelaporan pajaknya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adhy (2017) dan Kusuma (2019) menyatakan bahwa kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan hasil penelitian Dewi (2016) yang menyatakan bahwa kewajiban moral tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat

Kabupaten Buleleng. Berdasarkan permasalahan diatas, yaitu terjadinya fluktuasi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur dari Tahun 2016 – 2019, maka dari itu saya akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepatuhan wajib pajak yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.*

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 5) Apakah kewajiban moral berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sistem administrasi perpajakan modern terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis dan praktis bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, manfaat penelitian ini meliputi:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan bagi pembaca tentang perpajakan, khususnya mengenai kepatuhan wajib pajak

dan juga diharapkan dapat menjadi motivasi referensi dalam melakukan penelitian yang sama

2) Manfaat Praktis

Bagi perusahaan hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai dasar pengambilan keputusan bagi pemerintah di bidang perpajakan dan memberikan masukan dan referensi kepada aparat kantor pelayanan pajak untuk menelaah lebih lanjut mengenai sistem administrasi perpajakan modern, pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan kewajiban moral.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata patuh, yang artinya menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suka menurut perintah, taat kepada peraturan, dan berdisiplin. Sehingga teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat diartikan sebagai teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat atau patuh terhadap perintah atau peraturan yang berlaku. Jika melanggar kepatuhan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang berkaitan telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan sebagai menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan, dan undang – undang tertentu. Seperti yang dikemukakan Tyler (Susilowati, dalam Saleh, 2004) terdapat dua perspektif dasar kepatuhan pada hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berarti individu dengan kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi. Seseorang lebih cenderung patuh kepada hukum yang dianggap sesuai dan konsisten dengan norma – norma mereka.

Keberadaan suatu sistem dalam lingkungan masyarakat merupakan inti yang menggerakkan roda masyarakat sehingga dapat

berjalan sesuai dengan visi dan misi yang di rencanakan. Sebuah sistem dapat dimaknai sebagai seperangkat aturan, tata tertib, bahkan budaya dalam masyarakat yang memberikan petunjuk serta arahan bertindak dan berperilaku di lingkungan masyarakat.

Menurut Widodo (2010), terdapat dua macam kepatuhan, yaitu sebagai berikut:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan undang – undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dapat dilihat dari aspek yaitu :

- a. Kesadaran wajib pajak untuk mendaftarkan diri,
- b. Ketepatan waktu wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan,
- c. Ketepatan waktu dalam membayar pajak, dan
- d. Pelaporan wajib pajak melakukan pembayarannya dengan tepat waktu

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif (hakekat) memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan nisii dan ketentuan undang – undang perpajakan.

Teori kepatuhan ini relevan dipergunakan untuk menjelaskan kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki kesadaran untuk taat terhadap

aturan undang – undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikan secara fakta (Artha, 2017).

2.1.2. Pengertian Pajak

Menurut undang – undang KUP No. 16 Tahun 2009 Pasal 1, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli di bidang perpajakan untuk menjadi bahan perbandingan antara lain sebagai berikut:

- 1) Menurut Mardiasmo (2010:1), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang akan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- 2) Menurut Adriani (2010:15), pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan – peraturan umum (undang – undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai

pengeluaran – pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

- 3) Menurut Markus (2010:1), pajak adalah Sebagian harta kekayaan rakyat yang berdasarkan undang – undang wajib diberikan oleh rakyat kepada negara tanpa mendapat kontraprestasi secara langsung dari negara, digunakan untuk keperluan pembiayaan dan sebagai alat untuk mengatur kehidupan social ekonomi masyarakat

2.1.3. Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri – ciri yang melekat pada pengertian pajak, fungsi pajak memiliki dua bagian menurut Waluyo (2005:5) yaitu :

- 1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh adalah dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

- 2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contohnya yaitu dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, demikian pula terhadap barang mewah.

2.1.4. Sistem Administrasi Perpajakan Modern

Sistem administrasi perpajakan modern dapat diartikan sebagai suatu sistem dalam perpajakan yang dikembangkan sesuai dengan tuntutan zaman atau menggunakan teknologi terkini agar dapat memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara *online* dan tepat waktu, sehingga dapat memaksimalkan penerimaan pajak.

Menurut Pradnyani (2016), sistem administrasi perpajakan modern adalah sebagai berikut :

- 1) Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
- 2) Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerima pembayaran secara *online*.
- 3) Seluruh wajib pajak diwajibkan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan menggunakan media computer (e-SPT).
- 4) Monitoring kepatuhan wajib pajak dilaksanakan secara intensif dengan pemanfaatan profit wajib pajak.
- 5) Wajib pajak yang diadministrasikan di Kantor Pelayanan Pajak Madya hanya wajib pajak tertentu saja, adalah sekitar 500 wajib pajak

Setiap program yang dibuat dan dilaksanakan tentunya memiliki spesifikasi fungsi dan manfaat. Secara singkat, program modernisasi diharapkan dapat memberi manfaat bagi wajib pajak dan manfaat itu

antara lain memberikan pelayanan yang lebih baik, terpadu, dan personal.

Pemahaman penggunaan *e-Sistem*, adalah *e-Sistem* perpajakan merupakan modernisasi perpajakan dengan menggunakan teknologi informasi yang diharapkan dengan *e-sistem* dapat mempermudah wajib pajak untuk melaporkan pajak. *e-Sistem* perpajakan yang dibagi menjadi *e-registration*, *e-filling*, *e-SPT*, *e-NJOP*, dan *e-NPWP*. *e-Sistem* perpajakan ini dibuat dengan harapan bisa mempermudah wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.5. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan merupakan informasi atau segala sesuatu yang diketahui atau disadari oleh seseorang, sedangkan menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas UU Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 Ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Veronica (2009:7), pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau

strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Pengetahuan yang harus dimiliki oleh wajib pajak seperti ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan di Indonesia, dan fungsi perpajakan. Pengetahuan perpajakan sangat penting untuk meningkatkan perilaku patuh seorang wajib pajak. Alasannya yaitu bagaimana mungkin wajib pajak patuh apabila mereka tidak mengetahui bagaimana peraturan perpajakannya (Rahayu, 2017), dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak, maka wajib pajak akan melaksanakan atau memenuhi kewajiban perpajakannya secara sadar dan membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

2.1.6. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kesadaran adalah keinsafan; keadaan mengerti atau hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang. Jadi, kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya dalam membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan.

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku dengan benar, sukarela, dan bersungguh – sungguh untuk memenuhi kewajibannya (Hidayati,2014). Beberapa hal yang menjadi perhatian DJP dalam membangun kesadaran dan kepedulian

antara lain (Tiraada,2013), yaitu: melakukan sosialisasi, memberikan kemudahan citra *Good Governance*, memberikan pengetahuan pendidikan perpajakan, *Law Enforcement*, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak, dan merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

Irianto (2005) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk 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 mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan nasional guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.
- 2) Kesadaran bahwa menundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak akan mengurangi sumber pendapatan negara yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan nasional.
- 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 kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.1.7. Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Menurut Boediono (dalam Supadmi, 2009), hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dari instansi pemerintah dibidang pelayanan umum.
- 2) Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna
- 3) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan (Putra ,2009). *Gap theory* yang diusulkan oleh Parasuraman, dkk. (1985) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja actual dari suatu penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak dengan demikian, yang dikatakan kualitas disini adalah kondisi dinamis yang bisa 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

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti Pelayanan tidak berkualitas. Jika proses pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan, seperti berbelit – belit (tidak sederhana), berarti mutu pelayanannya kurang. Pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuh janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

2.1.8. Kewajiban Moral

Kamus besar Bahasa Indonesia menyatakan, moral adalah integritas. Menyatakan bahwa integritas dan martabat pribadi yang dimiliki oleh manusia. Putri (2013) menyatakan bahwa kewajiban moral adalah moral individu yang dimiliki oleh seseorang, namun kemungkinan tidak dimiliki orang lain. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah wajib pajak. Seperti misalkan etika, prinsip hidup, perasaan bersalah, melaksanakan kewajiban perpajakan dengan bayar nantinya di kaitkan terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan untuk kepatuhan dalam membayar pajak.

Menurut Mustikasari (2007), indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur kewajiban moral antara lain :

- 1) Membayar pajak merupakan tindakan yang benar.

- 2) Wajib pajak merasa cemas jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
- 3) Wajib pajak melanggar prosedur pajak jika tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.
- 4) Wajib pajak memiliki perasaan bersalah jika tidak membayar pajak.
- 5) Mengikuti semua hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan Undang – undang yang berlaku merupakan suatu norma yang benar.

2.1.9. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memiliki kesadaran untuk patuh terhadap aturan undang – undang perpajakan yang berlaku dan dapat mengimplementasikannya secara nyata (Artha, 2017) dengan kata lain kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI No. 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak pada pasal 1, wajib pajak patuh adalah mereka yang memenuhi empat kriteria, yaitu:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak

- 3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut – turut;
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka lima tahun terakhir.

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *Self Assessment System*, dimana dalam sistem ini wajib pajak menghitung dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang. Pada *Self Assessment System*, kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela merupakan tulang punggung dari sistem ini, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri besarnya pajak yang terutang dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

Kepatuhan sebagai tulang punggung *Self Assessment System* dapat dicapai apabila elemen – elemen kunci telah diterapkan secara efektif (Khoirina,2019). Elemen – elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
- 2) Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
- 3) Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
- 4) Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian *pertama* yang dilakukan oleh Kusuma (2019) dengan judul penelitiannya *Pengaruh Tax Amnesty, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Secara Simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Data subjek merupakan data penelitian yang dilaporkan sendiri oleh responden secara individual atau secara kelompok. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama untuk analisis berikutnya untuk menemukan solusi atau masalah yang diteliti (Sekaran, 2006). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa hasil analisis data dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kedua dilakukan oleh Marcori (2018) dengan judul penelitian *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Usaha Kecil Menengah (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Kota Sungai Penuh)*. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam

penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ketiga, Anam, dkk (2018) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Perkerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga).

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak. Variabel dependen yang *digunakan* dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Sanksi Pajak berpengaruh tidak langsung terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Keempat, Dwi, dkk. (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Preferensi Resiko Sebagai Variabel Moderating.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah preferensi resiko. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan preferensi resiko mampu memoderasi

Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kelima, Rahayu (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *Tax Amnesty*. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan *tax Amnesty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Keenam, Rumiayatun (2017) dengan judul penelitiannya Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Denda Pajak Kendaraan Bermotor, dan Sistem Samsat Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Untuk memberi gambaran mengenai variabel yang diteliti digunakan statistic deskriptif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Ketujuh, Wardani (2017) dengan judul penelitiannya Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, dengan variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Program Samsat Corner. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik regresi linear berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, program samsat corner berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kedelapan, Kundalini (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015. Variable independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesembilan, Nugroho, dkk. (2016) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi kasus pada KPP Semarang Candi). Variabel independent yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kesadaran Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Kesepuluh, Utomo (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Bumi dan Bangunan di Kecamatan Pamulang Kota Tangerang Selatan, dengan menggunakan variabel bebas yaitu Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan Variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya adalah Sikap Wajib Pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan dari ke-10 penelitian tersebut yaitu terdapat pada Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik Analisis Regresi Linier

Berganda. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada 10 penelitian tersebut yaitu pada variabel dan hasil penelitian yang digunakan.

