

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah pungutan wajib dari rakyat untuk negara. Setiap sen uang pajak yang dibayarkan rakyat akan masuk dalam pos pendapatan negara dari sektor pajak. Penggunaannya untuk membiayai belanja pemerintah pusat maupun daerah demi kesejahteraan masyarakat. Uang pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk mendanai pembangunan di pusat dan daerah, seperti membangun fasilitas umum, membiayai anggaran kesehatan dan pendidikan, dan kegiatan produktif lain. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Permasalahan yang sering muncul adalah tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar pajak dalam nominal besar dan tertib melaporkan pajaknya melalui SPT, melainkan wajib pajak yang mengerti, memahami dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dapat melalui persentase penyampaian SPT Tahunan PPh yang diterima oleh Kantor Pelayanan Pajak. Menurut Erard dan Feinstein yang di kutip oleh Nasucha dan dikemukakan kembali oleh Mahendra (2020) , Pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha yang digunakan oleh pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara dalam pembiayaan pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama.

Pajak berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak. Pajak berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas kegiatan ekonomi di berbagai sektor. Melalui pajak, pemerintah dapat memanfaatkan sumberdaya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Selain itu pajak juga digunakan untuk membangun infrastruktur serta fasilitas umum demi menunjang kemajuan suatu negara. Karena peranannya yang sangat sentral dan penting dalam negara, hendaknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya terkait dengan pajak.

Tabel 1.1
Tingkat Kepatuhan wajib pajak
di KPP Pratama Denpasar Barat
Tahun 2016-2021

Tahun	Wajib Pajak (terdaftar)	Wajib Pajak (efektif)	Realisasi SPT	Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2016	89.656	61.979	38.844	43,32%
2017	94.199	63.303	43.222	45,88%
2018	99.333	57.607	44.230	44,52%
2019	103.486	45.563	44.806	43,29%
2020	107.700	47.984	42.192	39,17%
2021	109.495	50.758	44.678	40,80%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat (2022)

KPP Pratama Denpasar Barat dalam enam tahun terakhir belum mencapai target yang diharapkan, penyebab tidak tercapainya target pajak yaitu

kurangnya kepatuhan wajib pajak serta kurang optimalnya kegiatan pemeriksaan pajak dan penagihan pajak yang dilakukan oleh KPP Pratama Denpasar Barat. Pada tahun 2016 realisasi yang berhasil dihimpun hanya 38.844 realisasi atau kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 43,32 % dan belum mencapai apa yang ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Barat pada tahun 2017 realisasi yang berhasil dihimpun hanya 43,222 realisasi atau kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sebesar 45,88 % dan belum mencapai apa yang ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Barat begitu juga pada tahun berikutnya di tahun 2018, 2019, 2020 dan 2021, penerimaan pajak belum maksimal karena belum mencapai dari apa yang telah ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Barat.

Penurunan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi harus diperhatikan dengan seksama. Realisasi penerimaan pajak penghasilan orang pribadi bisa lebih tinggi lagi, apabila seluruh wajib pajak orang pribadi terdaftar efektif melakukan kewajiban menyetorkan pajaknya. Menurunnya pertumbuhan ekonomi mempunyai korelasi dengan penurunan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Atau dengan penjelasan yang disederhanakan, dengan adanya Covid-19 ini berakibat pada berkurangnya aktivitas ekonomi dari sisi produsen, dan berkurangnya sisi konsumsi masyarakat (www.kemenkeu.go.id). Hal tersebut mengakibatkan turunnya penghasilan masyarakat/perusahaan yang menyebabkan turunnya penerimaan dari pajak penghasilan, menurunnya konsumsi, transaksi perdagangan barang dan jasa di tengah tengah masyarakat. Karena belum mencapai dari apa yang telah ditargetkan oleh KPP Pratama Denpasar Barat. Masalah tersebut dapat

disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah Motivasi Membayar Pajak, Tingkat Pendidikan, Norma Sosial, Keadilan Prosedural Dan Modernisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

Motivasi Membayar Pajak merupakan salah satu faktor yang penting yang harus dimiliki individu agar mereka tergerak untuk melaksanakan suatu aktivitas, dalam hal ini adalah motivasi untuk membayar pajak, sehingga nantinya tujuan perpajakan dapat tercapai. Diharapkan sosialisasi dan upaya yang dilakukan oleh aparat pajak mendapat respon yang positif dari wajib pajak kemudian mereka akan sadar dan termotivasi untuk sukarela dalam membayar pajak, sehingga target penerimaan dapat tercapai. Tanpa adanya motivasi orang akan lemah, pesimis dan tidak ada dorongan untuk melakukan suatu aktivitas. Usaha yang dapat dilakukan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak adalah dengan dilakukannya sosialisasi yang berkelanjutan (terus-menerus) dari kantor pajak dengan memaparkan manfaat, fungsi dan kegunaan pajak secara konkret. Hasil penelitian Setiyani, dkk (2018), Sari (2018), Putri (2017) membuktikan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan penelitian Ginting (2017), Rizkiyah (2020) dan Sholichah (2018) menunjukkan motivasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pendidikan merupakan suatu sarana dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan dan ilmu pengetahuan merupakan sesuatu yang sangat vital yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari karena pendidikan pada dasarnya merupakan proses pembudayaan sikap,

watak dan perilaku. Melalui pendidikan maka akan tumbuh dan berkembang nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia, seperti kelakutan, keimanan, disiplin, akhlak dan etos kerja serta nilai-nilai instrumen seperti penguasaan iptek dan kemampuan berkomunikasi yang merupakan unsur pembentuk kemajuan dan kemandirian bangsa. Pemahaman dan kesadaran merupakan aspek yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar nantinya kepatuhan dapat terwujud. Alat yang paling efektif adalah dengan melalui sekolah dan perguruan tinggi. Dunia pendidikan merupakan tempat yang tepat untuk memperkenalkan pengetahuan tentang pajak sehingga kesadaran dan kepatuhan membayar pajak sudah tertanam sejak dini. Wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya daripada yang kurang memperoleh informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Tingkat Pendidikan seorang wajib pajak adalah pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh wajib pajak.

Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh maka semakin tinggi juga kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya. Diharapkan dengan proses pendidikan, masyarakat dapat menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Selain itu Tingkat Pendidikan juga berpengaruh terhadap pemahaman mengenai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perpajakan. Hasil peneliti Sinurat (2020) Satrianila (2017) Putri (2016) Yohana (2019) juga membuktikan bahwa Tingkat Pendidikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Tologana (2016), Panoto

(2019) dan Yulia, dkk (2020) menunjukkan tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Norma sosial adalah hasil dari interaksi sosial antar anggota suatu kelompok yang berupa persepsinya dalam menanggapi untuk menerima atau menolak segala hal yang berhubungan dengan permasalahan dalam kehidupannya, pengertian kelompok dalam hal ini adalah sejumlah Wajib Pajak yang terdorong oleh tujuan bersama melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku dengan memahami bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban tersebut dicapai karena adanya kerja sama atau kesepakatan bersama dalam lingkungan sosial dimana tempat wajib pajak berinteraksi. Suryaningsih (2021) Hasil penelitian, Handayani (2020) Nurwicaksono (2018) Anwar (2018) Budiarti (2019), juga membuktikan bahwa Norma sosial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Herman, dkk (2019), dan Anjani, dkk (2016) menunjukkan norma sosial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut KBBI, keadilan berasal dari kata adil yang mempunyai arti tengah, kejujuran, kelurusan, dan keikhlasan, tidak berat sebelah. Keadilan sama artinya dengan menempatkan segala sesuatu ditengah-tengah, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, keadilan adalah keadaan yang mana masyarakat dan pemerintahan memperoleh apa yang menjadi haknya dengan melaksanakan kewajibannya. Tidak ada sistem pajak yang adil secara

mutlak. Setidaknya sistem harus resiprokal antara kewajiban yang dibayarkan dengan manfaat publik yang dirasakan (Ikatan Akuntan Indonesia, 2015).

Sebuah aturan harus dibuat tanpa memihak dan harus diikuti secara konsisten untuk menghasilkan keputusan yang objektif bagi seluruh pihak. Sementara itu, pihak yang berwenang melaksanakan prosedur harus bersifat netral dan orang-orang yang dibawahi harus memiliki representasi mengenai proses pengambilan keputusan tersebut. Dapat dimisalkan, prosedur dianggap adil apabila wajib pajak dapat memberikan pendapatnya dalam keputusan otoritas dan ketika pihak otoritas dapat membuat keputusan secara akurat tanpa memperhatikan kepentingan pihak tertentu (Dijke & Verboon, 2010).

Beberapa penelitian menjelaskan bahwa ketika pihak otoritas pajak telah mengikuti aturan keadilan prosedural, seperti tanpa mengutamakan kepentingannya sendiri, maka wajib pajak akan menilai bahwa prosedur yang dilakukan sudah adil. Prosedur yang adil akan merangsang wajib pajak untuk mematuhi keputusan yang dibuat oleh pihak otoritas dalam membayar pajak. Hasil Peneliti, Giswa (2016), Nurgaheni, dkk (2015), Sari, dkk (2020) juga membuktikan bahwa Keadilan prosedural berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian Anwar (2018) menunjukkan keadilan prosedural tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

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 (2016), Amalia (2017), menyatakan bahwa modernisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Damayanti, dkk (2016), dan Marcella (2020) menunjukkan modernisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali dengan teori dan sampel yang sama dengan lokasi yang berbeda. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Modernisasi Perpajakan, Motivasi, Norma sosial , Keadilan Prosedural dan Tingkat pendidikan” terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah;

- 1) Apakah motivasi membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat ?
- 2)) Apakah tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajibpajak pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat ?
- 3) Apakah norma sosial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat ?
- 4) Apakah keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat ?
- 5) Apakah modernisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh motivasi membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh norma sosial terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh keadilan prosedural terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.
- 5) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada pada kantor pelayanan pajak Denpasar Barat.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi tambahan dan informasi atau masukan-masukan dalam upaya menambah bacaan di Perpustakaan Universitas Mahasaraswati Denpasar dan dapat digunakan sebagai referensi tambahan serta meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai motivasi membayar

pajak, tingkat pendidikan , norma sosial , keadilan prosedural dan modernisasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2) Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat dalam menyusun atau menentukan kebijakan mengenai perpajakan terutama dalam kaitannya dengan Pengaruh motivasi membayar pajak, tingkat pendidikan , norma sosial , keadilan prosedural dan modernisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama Denpasar Barat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Theory Of Plan Behavior (TPB)*

Theory of plan behavior (TPB) merupakan teori yang mengacu pada intensi individu untuk melakukan perilaku tertentu. Intensi dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku. Intensi merupakan indikasi seberapa keras orang mau berusaha untuk mencoba dan berapa besar usaha yang akan dikeluarkan individu untuk melakukan suatu perilaku.

dalam *theory of plan behavior (TPB)* ada satu faktor yang menentukan intensi yaitu *perceived behavioral control*. *Perceived behavioral control* merupakan persepsi individu terhadap kontrol yang dimilikinya sehubungan dengan perilaku tertentu. Faktor ini menurut Ajzen mengacu pada persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya memunculkan tingkah laku tertentu dan diasumsikan merupakan refleksi dari pengalaman masa lalu dan juga hambatan yang diantisipasi. Menurut Ajzen (2005) ketiga faktor ini yaitu sikap, norma subjektif, dan *perceived behavioral control* dapat memprediksi intensi individu dalam melakukan perilaku tertentu dimana kaitan-kaitannya dengan variabel-variabel penelitian ini yaitu :

- a. Sikap, yaitu evaluasi positif atau negatif individu terhadap perilaku tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). Variabel independen yang berkaitan dengan sikap adalah etika profesi, dimana dari penjelasannya sendiri

etika profesi merupakan serangkaian prinsip dan moral terhadap suatu perilaku dalam situasi tertentu. Jadi dengan menjalankan suatu prinsip dan moral dalam sistem pengendalian intern kita dapat menyatakan bagaimana orang akan berperilaku, yang menjadikan etika profesi sangat berkaitan dengan sikap yang ada dalam faktor-faktor di *theory of plan behavior* (TPB).

- b. Norma Subjektif yaitu persepsi seseorang terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975). Variabel independen yang berkaitan dengan norma subjektif adalah independensi, dimana dalam kepentingan integritas mengharuskan auditor bersikap adil, tidak memihak, serta bebas akan tekanan dibawah pengaruh pihak lain sehingga suatu keprilakuan dapat mempengaruhi penilaiannya secara adil, yang menjadikan independensi berkaitan dengan norma subjektif yang ada dalam faktor-faktor di *theory of plan behavior* (TPB).

perceived behavioral control, yaitu persepsi individu terhadap kontrol yang dimilikinya sehubungan dengan perilaku tertentu (Ajzen, 2005).

Dalam penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimana teori ini relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Individu akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya sebelum individu tersebut melakukan perilaku sehingga individu tersebut akan memutuskan individu akan mematuhi atau tidak. Hal tersebut berkaitan

dengan kesadaran wajib pajak, penyelenggaraan pembangunan negara akan terbantu (*behavioral beliefs*) apabila wajib pajak yang sadar pajak dan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak.

2.1.2 Motivasi Membayar Pajak

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin yakni “*movere*” yang berarti menggerakkan (*to move*). Pengertian motivasi dapat pula dinyatakan sebagai proses psikologis yang terjadi karena interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan pemecahan persoalan. Motivasi adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri individu yang dapat dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya, baik secara positif atau negatif, tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang tersebut.

Herzberg mengemukakan sebuah teori yang disebut Teori Dua Faktor, teori ini mengungkapkan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi motivasi, yang pertama adalah faktor motivasional yang merupakan hal-hal yang sifatnya intrinsik atau bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor kedua adalah faktor *hygiene* atau pemeliharaan yang merupakan faktor-faktor dengan sifat ekstrinsik yang bersumber dari luar diri individu yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Begitu pula dalam hal perpajakan, terdapat faktor intrinsik dan ekstrinsik yang mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Motivasi Membayar Pajak adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri wajib pajak yang melatarbelakangi seorang wajib pajak untuk membayar pajak. Motivasi ini bisa timbul dari dalam maupun luar individu.

Motivasi Membayar Pajak seorang wajib pajak yang berasal dari luar wajib pajak adalah adanya dorongan dari aparat pajak, lingkungan kerja, teman atau kerabat yang mendorongnya untuk membayar pajak. Identifikasi indikator-indikator Motivasi Membayar Pajak seorang wajib pajak menurut Ghoni (2017) yaitu sebagai berikut :

1. Motivasi Intrinsik

- a. Kejujuran wajib pajak, berkaitan dengan self assessment system yang membutuhkan tingkat kejujuran tinggi dari setiap wajib pajak agar tujuan dari perpajakan dapat tercapai.
- b. Kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tingkat kepatuhan seseorang, semakin tinggi tingkat kesadaran seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, begitu juga sebaliknya.
- c. Hasrat untuk membayar pajak, kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak.

2. Motivasi Ekstrinsik

- a. Dorongan dari aparat pajak, sosialisasi dari aparat pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara
- b. Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

Motivasi merupakan hal yang melatarbelakangi seorang individu untuk berperilaku. Apabila motivasi wajib pajak tinggi dalam memenuhi kewajiban pajaknya maka pembangunan di Indonesia akan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, namun jika motivasi masyarakat rendah maka pembangunan akan terhambat.

2.1.3 Tingkat Pendidikan

Definisi pendidikan menurut Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 tahun 2003 yaitu sebagai berikut : Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, bangsa dan negara. Pendidikan pada dasarnya merupakan usaha pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan secara sistematis, pragmatis, dan berjenjang agar menghasilkan manusia-manusia yang berkualitas yang dapat memberikan manfaat dan sekaligus meningkatkan harkat dan martabatnya (Hasan, 2005: 136).

Menurut Pasal 14 Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional 2003, jenjang pendidikan meliputi :

1. Pendidikan Dasar, yang terdiri dari SD dan SMP
2. Pendidikan Menengah, yang terdiri dari SMA
3. Pendidikan Tinggi, yang mencakup program pendidikan Diploma, Sarjana, Magister, dan Doktor yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan tinggi.

Pendidikan di Indonesia merupakan suatu sarana dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pendidikan dan ilmu pengetahuan merupakan sesuatu yang sangat vital yang tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari karena pendidikan pada dasarnya merupakan proses pembudayaan sikap, watak dan perilaku. Melalui pendidikan maka akan tumbuh dan berkembang nilai-nilai dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia, seperti kelakutan, keimanan, disiplin, akhlak dan etos kerja serta nilai-nilai instrumen seperti penguasaan iptek dan kemampuan berkomunikasi yang merupakan unsur pembentuk kemajuan dan kemandirian bangsa. Pemahaman dan kesadaran merupakan aspek yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar nantinya kepatuhan dapat terwujud. Alat yang paling efektif adalah dengan melalui sekolah dan perguruan tinggi. Dunia pendidikan merupakan tempat yang tepat untuk memperkenalkan pengetahuan tentang pajak sehingga kesadaran dan kepatuhan membayar pajak sudah tertanam sejak dini. Wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya daripada yang kurang memperoleh informasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Tingkat Pendidikan seorang wajib pajak adalah pendidikan terakhir yang telah ditempuh oleh wajib pajak. Semakin tinggi pendidikan yang ditempuh maka semakin tinggi juga kepatuhan seorang wajib pajak dalam membayar pajak, begitu pula sebaliknya. Diharapkan dengan proses pendidikan, masyarakat dapat menyadari hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Selain itu Tingkat Pendidikan juga berpengaruh terhadap pemahaman mengenai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perpajakan.

2.1.4 Norma Sosial

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata norma berarti aturan atau ketentuan yang mengikat warga kelompok dalam masyarakat, dipakai sebagai panduan, tatanan dan pengendali tingkah laku yang sesuai dan berterima. Sedangkan norma sosial menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aturan yang menata tindakan manusia dalam pergaulan sesamanya. Menurut Iyer (2016), berkaitan dengan perpajakan norma-norma sosial memungkinkan untuk terkonsentrasi secara geografis karena individu yang dekat satu sama lain akan lebih cenderung ingin menjadi bagian dari kelompok dalam kedekatan mereka. Kallgren (2000), mencatat bahwa norma-norma sosial dapat berpengaruh dalam berbagai situasi, dan ini menunjukkan bahwa norma sosial dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Basri dan Surya (2014), Norma sosial merupakan kekuatan pengaruh pandangan orang-orang di sekitar Wajib Pajak terhadap perilaku ketidakpatuhan wajib pajak. Seseorang dapat terpengaruh atau tidak terpengaruh sangat tergantung dari kekuatan kepribadian orang yang bersangkutan dalam menghadapi orang lain. Norma sosial mengukur pengaruh keluarga dan pengaruh teman terhadap kepatuhan pajak. Suryaningsih (2021), Norma sosial adalah hasil dari interaksi sosial antar anggota suatu kelompok yang berupa persepsinya dalam menanggapi untuk menerima atau menolak segala hal yang berhubungan dengan permasalahan dalam kehidupannya, pengertian kelompok dalam hal ini adalah sejumlah Wajib Pajak yang terdorong oleh tujuan bersama melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai peraturan perpajakan yang berlaku dengan memahami bahwa pelaksanaan pemenuhan kewajiban tersebut dicapai karena adanya kerja sama atau kesepakatan bersama dalam lingkungan sosial dimana tempat wajib pajak berinteraksi.

2.1.5 Keadilan Prosedural

Menurut KBBI, keadilan berasal dari kata adil yang mempunyai arti tengah, kejujuran, kelurusan, dan keikhlasan, tidak berat sebelah. Keadilan sama artinya dengan menempatkan segala sesuatu ditengah-tengah, tidak berat sebelah, tidak memihak, dan tidak sewenang-wenang. Dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, keadilan adalah keadaan yang mana masyarakat dan pemerintahan memperoleh apa yang menjadi haknya dengan melaksanakan kewajibannya. Setiap lingkup akan menggunakan prinsip keadilan yang berbeda-beda serta kewajaran dengan caranya masing-masing.

Terdapat berbagai jenis dan konsep keadilan, antara lain keadilan distributif, keadilan prosedural, keadilan retributif, dan keadilan restoratif. Keadilan prosedural berkaitan dengan proses penyusunan dan pelaksanaan keputusan yang diambil secara adil untuk menjamin perlakuan adil dan merata (Maiese, 2003). Sebuah aturan harus dibuat tanpa memihak dan harus diikuti secara konsisten untuk menghasilkan keputusan yang objektif bagi seluruh pihak. Sementara itu, pihak yang berwenang melaksanakan prosedur harus bersifat netral dan orang-orang yang dibawah harus memiliki representasi mengenai proses pengambilan keputusan tersebut.

Keadilan prosedural dalam perpajakan mengacu pada keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak dari prosedur yang digunakan untuk membuat keputusan oleh pihak otoritas. Dapat dimisalkan, prosedur dianggap adil apabila wajib pajak dapat memberikan pendapatnya dalam keputusan otoritas dan ketika pihak otoritas dapat membuat keputusan secara akurat tanpa memperhatikan kepentingan pihak tertentu (Dijke & Verboon, 2010). Beberapa penelitian menjelaskan bahwa ketika

pihak otoritas pajak telah mengikuti aturan keadilan prosedural, seperti tanpa mengutamakan kepentingannya sendiri, maka wajib pajak akan menilai bahwa prosedur yang dilakukan sudah adil. Prosedur yang adil akan merangsang wajib pajak untuk mematuhi keputusan yang dibuat oleh pihak otoritas. Terdapat 4 aspek indikator dari Keadilan yang terdiri dari Wajib Pajak bisa mendapatkan informasi mengenai objek dan subjek pajak, perlakuan fiskus terhadap seluruh wajib pajak, tindakan fiskus sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan, dan wajib pajak terpenuhi hak dan kewajibannya (Siahaan, 2010).

2.1.6 Modernisasi Perpajakan

Modernisasi administrasi perpajakan pada prinsipnya yaitu merupakan perubahan pada sistem administrasi perpajakan yang dapat mengubah pola pikir dan Perilaku aparat juga tata nilai organisasi sehingga dapat menjadikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) menjadi institusi yang profesional dengan citra yang baik di masyarakat. Modernisasi sistem adalah suatu bentuk inovasi atau pembaharuan yang berfungsi untuk mempermudah wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajak. Ulum, (2015) Penerapan modernisasi sistem juga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dikarenakan sistem yang mudah diterapkan akan cenderung diminati dan diimplementasikan oleh penggunanya. Perbaikan proses bisnis merupakan faktor penting dari program modernisasi dikarenakan dengan memanfaatkan teknologi informasi maka proses tersebut cenderung akan lebih efektif dan efisien serta lebih cepat, mudah, akurat, dan paperless Nasucha (2004) berpendapat bahwa reformasi modernisasi administrasi perpajakan adalah penyempurnaan atau perbaikan kinerja administrasi, baik secara individu, kelompok, maupun kelembagaan agar lebih efisien, ekonomis, dan cepat.

Struktur organisasi berdasarkan fungsi merupakan penerapan dalam sistem administrasi perpajakan modern. Bentuk layanan kepada masyarakat dengan memperbarui jalur penyelesaian pelayanan kepada Wajib Pajak agar dalam pelaksanaannya Wajib Pajak dapat dengan mudah menyelesaikan segala kegiatan perpajakannya sehingga bentuk dari pelayanan tersebut diharapkan akan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dipakai sebagai sumber informasi dan bahan acuan yang sangat berguna bagi penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian yang digunakan sebagai acuan.

1) Alverina (2020)

Meneliti tentang “Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta. Variabel Independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan sedangkan Variabel Dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan dan Pengetahuan Berpengaruh Kepatuhan Wajib Pajak.

2) Anwar (2018)

Meneliti tentang “Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas dan *Self Efficacy* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta. Variabel

Independen (X) dalam penelitian ini yaitu Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Perpajakan, Religiusitas dan *Self Efficacy*, sedangkan variabel Dependen (Y) yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Keadilan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan Norma Subjektif, Religiusitas dan *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta.

3) Marcella (2020)

Meneliti Modernisasi Administrasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi kasus pada Karyawan di PT Vosen Pratita Kemindo)". Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Modernisasi Administrasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Sosialisasi Perpajakan, sedangkan variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Modernisasi Administrasi Pajak dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada PT Vosen Pratita Kemindo.

4) Setiyani (2018)

Meneliti tentang Pengaruh Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Di Kota Semarang. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Motivasi Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan sedangkan Variabel Dependen (Y) dari penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik

analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

5) Sarunan (2016)

Meneliti tentang “Pengaruh Modernisasi sistem administrasi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado”. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Modernisasi sistem administrasi perpajakan sedangkan Variabel Dependen (Y) dari penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil menunjukkan bahwa modernisasi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6) Sari (2019)

Meneliti tentang “Pengaruh Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepathan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan” Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan sedangkan Variabel Dependen (Y) dari penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari Penelitian tersebut menunjukkan bahwa Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada .

7) Livia (2019)

Meneliti tentang “Pengaruh Kepercayaan, Tingkat Keadilan Prosedural, dan Moral Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak

Pratama Sidoarjo Barat”. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Kepercayaan, Tingkat Keadilan Prosedural, dan Moral Perpajakan sedangkan Variabel Dependen (Y) dari penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menjelaskan adanya pengaruh Kepercayaan, Tingkat Keadilan Prosedural, dan Moral Perpajakan dalam pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat.

8) Giswa (2016)

Meneliti tentang “Pengaruh tingkat keadilan prosedural terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Semarang”. Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah tingkat keadilan prosedural sedangkan Variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Memberikan hasil bahwa keadilan prosedural berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di kota semarang.

9) Supatmoko , Wulandari (2019)

Meneliti tentang “Pengaruh Motivasi membayar pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Jember”. Variabel Independen (X) digunakan dalam penelitian ini adalah Motivasi membayar pajak dan Tingkat Pendidikan sedangkan Variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Motivasi membayar pajak dan Tingkat

Pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jember.

10) Dianawati (2016)

Meneliti tentang “Pengaruh Motivasi dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur”. Variabel Independen (X) digunakan dalam penelitian ini adalah Motivasi dan Tingkat Pendidikan sedangkan Variabel Dependen (Y) dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian tersebut adalah Motivasi dan Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu menggunakan beberapa variabel independen yang sama seperti Modernisasi Perpajakan, Keadilan Prosedural, Motivasi, Norma Sosial dan Tingkat Pendidikan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menggunakan variabel dependen yang sama yaitu Kepatuhan Wajib Pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu, pertama, penelitian sebelumnya menggunakan variabel yang tidak digunakan oleh penelitian ini seperti Pengetahuan Perpajakan, Religiusitas, *Self Efficacy*, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kepercayaan, Moral Perpajakan dimana penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 sedangkan penelitian sebelumnya diteliti pada tahun 2016, 2018, 2019. Ketiga, jika dilihat dari segi lokasi penelitian, penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Barat, sedangkan penelitian sebelumnya diteliti di Kantor Pelayanan Pajak Pratama

Surakarta, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Daerah Istimewa Yogyakarta, PT Vosen Pratita Kemindo, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Semarang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bintan, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jember, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Timur.

