

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional adalah kegiatan wilayah yang berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat baik materil maupun spiritual, untuk dapat merealisasikan tujuan tersebut perlu banyak memperhatikan masalah pembiayaan pembangunan. Salah satu usaha untuk mewujudkan kemandirian suatu bangsa atau negara dalam pembiayaan pembangunan yaitu menggali sumber dana yang berasal dari dalam negeri berupa pajak. Pajak digunakan untuk membiayai pembangunan yang berguna bagi kepentingan bersama. Menurut Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) sumber pendapatan terbanyak di dapat dari sektor perpajakan meskipun masih banyak sektor lain seperti minyak dan gas bumi, serta bantuan luar negeri. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terhutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Demi mencapai target pajak, perlu ditumbuhkan terus-menerus kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang

berlaku. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya adalah kesadaran wajib pajak diantaranya sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan.

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan merupakan instansi vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Direktorat Jendral Pajak Wilayah Bali. Fungsi dari Kantor Pelayanan Pajak yaitu melakukan pengumpulan dan pengolahan data, penyajian informasi, pengamatan potensi perpajakan dan efektifitas wajib pajak, penelitian dan penata usahaan surat pemberitahuan pajak tahunan, surat pemberitahuan pajak masa, penerimaan pajak, penagihan, pemeriksaan, penerapan sanksi perpajakan dan pelaksanaan administrasi Kantor Pelayanan Pajak memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan administrasi nasional.

Beberapa fenomena kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan belakangan ini seperti kasus korupsi pajak dan adanya kasus penyalahgunaan dana pajak membuat masyarakat dan Wajib pajak merasa khawatir untuk membayar pajaknya. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak karena Wajib Pajak tidak ingin pajak yang telah dibayarkan disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Oleh karena itu, beberapa masyarakat dan Wajib Pajak berusaha menghindari kewajiban Perpajakan. Pemilihan lokasi penelitian pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Badung Selatan karena masih terdapat 41.730 Wajib Pajak yang Non Efektif di tahun 2022 dan jumlah ini terbilang besar dari tahun tahun sebelumnya.

Faktor pertama yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan Wajib Pajak adalah kesadaran wajib. Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara dan harus menjunjung tinggi undang-undang 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara. Penelitian yang dilakukan oleh Rianty (2020), Triogi (2021) Hartini (2018) Putra (2021) Dewi (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa tingkat kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Sariwijaya (2018) juga melakukan penelitian yang sejenis dan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi adalah sistem administrasi perpajakan modern. Menurut Rendahnya pemahaman masyarakat mengenai modernisasi sistem administrasi perpajakan akan mempengaruhi tingkat kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Program dan kegiatan reformasi administrasi perpajakan diwujudkan dalam penerapan sistem administrasi perpajakan modern yang merangkul kemajuan teknologi terbaru dengan berbagai modul otomatis kantor serta berbagai pelayanan dengan basis *e-Sistem* seperti *e-SPT*, *e-Filling*, *e-Payment*, *e-Registration*, dan *e-Counselling* yang diharapkan dapat meningkatkan mekanisme control

yang lebih efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Santhi (2022), Putra (2018), Sara (2013), Lasmi (2021), melakukan penelitian tentang pengaruh system administrasi modern terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menyatakan sistem administrasi modern berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi adalah kualitas pelayanan. Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan mengidentifikasi kualitas pelayan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepatuhan wajib pajak. Upaya peningkatan kualitas pelayanan meliputi segala jenis pelayanan yang berhubungan dengan proses pemenuhan kewajiban maupun hak wajib pajak dibidang perpajakan misalnya kebersihan ruangan dan pendingin ruangan (AC) yang dapat memberikan kenyamanan bagi wajib pajak, kelengkapan peralatan dan perlengkapan ruangan yang memudahkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kemudahan tata cara pembayaran, kecakapan petugas pajak dalam melayani hingga penampilan petugas pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila

konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak. Kusumafanto (2018), Ester (2017) Kusumafanto (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak. Pebriana(2020), Suarjana (2020), Muhamman FH (2020) juga melakukan penelitian sejenis dan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Faktor ke empat yang mempengaruhi kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi adalah sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang akan dituruti/ditaati, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Salah satu cara menghindari sanksi perpajakan adalah dengan membayar pajak tepat waktu dan jangan melewati waktu yang ditetapkan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dibedakan menjadi 3 yaitu Sanksi Administrasi berupa Denda, Sanksi Administrasi berupa Bunga dan Sanksi Administrasi berupa kenaikan, sedangkan sanksi Pidana adalah cara atau upaya terakhir yang dapat diberikan untuk wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan pemberian sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan peraturan

perundang-undang perpajakan yang berlaku terhadap undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan bagi para pelanggarnya. Mianti (2021), Asterina (2019), Triogi (2021), Putra (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Putri dan Agustin (2018) dan Sariwijaya (2018) melakukan penelitian sejenis dan hasil penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negative terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan data yang kami dapat dari KPP Pratama Badung Selatan, terjadinya penurunan yang sangat drastis terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Tidak Aktif di tahun 2022 , berikut datanya:

Tahun	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Penurunan / Kenaikan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif	Penurunan / Kenaikan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif	Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Aktif	Penurunan / Kenaikan Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi Tidak Aktif
2020	77.248		39.714		37.534	
2021	80.451	3.203	41.580	1.866	38.871	1.337
2022	85.000	4.549	43.270	1.690	41.730	2.859

Sumber data : KPP Pratama Badung Selatan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan hasil penelitian pada beberapa peneliti sebelumnya serta adanya penurunan Jumlah Wajib Pajak Yang tidak aktif yang sangat drastis di tahun 2022 yang mencapai 41.730 sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian kembali. Dengan menuangkan ke dalam skripsi dengan judul :

“ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Selatan)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi ?
- 2) Apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi ?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi ?
- 4) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan:

- 1) Untuk menganalisis apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
- 2) Untuk menganalisis apakah sistem administrasi perpajakan modern berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
- 3) Untuk menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi
- 4) Untuk menganalisis apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, meliputi. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan atau mengaplikasikan teori-teori yang dapat diperoleh selama perkuliahan dengan dunia praktek dilapangan khususnya dalam bidang perpajakan. Penelitian ini juga diharapkan bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian yang terkait.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak.

3) Bagi Fakultas dan Universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan bacaan, koleksi perpustakaan, memberikan informasi dan memebrikan konstribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama penelitian yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, sistem administrasi perpajakan modern, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia saat ini adalah *self assessment system*, dimana segala pemenuh kewajiban perpajakan dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak, fiskus hanya melakukan pengawasan melalui prosedur pemeriksaan. 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 kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

Kamus umum Bahasa Indonesia (Devano, 2006:110) menyatakan kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Menurut Hendarsyah (2009:97), *Tax compliance* atau kepatuhan pajak diartikan sebagai kondisi ideal wajib pajak yang memenuhi peraturan perpajakan serta melaporkan penghasilannya secara akurat dan jujur. Berdasarkan kondisi ideal tersebut, kepatuhan pajak diidentifikasi sebagai suatu keadaan wajib pajak yang memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya dalam bentuk formal dan kebutuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dan undang-

undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang- undang perpajakan.

Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan yang dikemukakan oleh Norman D. Nowak sebagai “suatu iklim” kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi (Devano,2006:110) sebagai berikut :

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan sebagai pondasi *self assessment system* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. 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) Pemantauan law enforcement secara tegas dan adil

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

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 kewajiban pajaknya (Hidayati,2014). Beberapa hal yang menjadi perhatian DJP dalam membangun kesadaran dan kepedulian antara lain (Tiraada,2013), yaitu : melakukan sosialisasi, memberikan kemudahan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan citra *Good Governance*, memberikan pengetahuan pendidikan perpajakan, *Law Enforcement*, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak, dan merealisasikan program sensus perpajakan nasional.

Kesadaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) adalah keinsafan, keadaan mengerti akan hal yang dirasakan atau dialami oleh seseorang, kesadaran seseorang secara penuh akan hak dan kewajibannya sebagai anggota masyarakat. Kesadaran identik dengan kemauan yaitu suatu dorongan dari alam sadar berdasarkan pertimbangan pikiran dan perasaan serta seluruh pribadi yang menimbulkan kegiatan yang terarah tercapainya tujuan tertentu yang berhubungan dengan kepribadiannya. Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi realitas.

Bentuk kesadaran yang mendorong wajib pajak untuk membayar 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 negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.
- 2) Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
- 3) Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.
- 4) Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia dalam memahami realita dan bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realita. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia adalah kesadaran dalam diri, akan diri sesama, masa silam dan kemungkinan masa depannya.

2.1.3 Konsep Modernisasi Administrasi Perpajakan

Sistem administrasi perpajakan modern ini adalah sebagai berikut :

- 1) Seluruh kegiatan administrasi dilaksanakan melalui sistem administrasi yang berbasis teknologi terkini.
- 2) Seluruh wajib pajak diwajibkan membayar melalui kantor penerimaan 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 KPP Madya hanya wajib pajak tertentu saja, yaitu sekitar 500 WP.

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, yaitu 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 dibagi menjadi e-registration, e-filling, e-SPT, e-NJOP, dan e-NPWP. e-Sistem perpajakan ini dibuat dengan harapan dapat mempermudah wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Sasaran penerapan sistem administrasi pajak menurut Liberty Pandiangan adalah :

- 1) Maksimal penerimaan pajak
- 2) Kuantitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak
- 3) Memberikan jaminan kepada public bahwa Direktorat Jendral Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi
- 4) Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak
- 5) Pegawai pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan professional
- 6) Peningkatan produktifitas yang berkesinambungan
- 7) Wajib pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan
- 8) Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Hakikat pelayanan umum (Boediono, 2003) dalam Supadmi (2009).

- 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.

Pelayanan yang berkuatitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi 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 disini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan :

Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

- 1) Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 2) Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 3) Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Apabila jasa dari suatu instansi tidak memenuhi harapan pelanggan, berarti jasa 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.

Agustini (2008), menyatakan adanya 5 dimensi untuk mengevaluasi kualitas jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan Agustini (2008) adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti langsung , meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) Kendala (*reability*) merupakan kemampuan para petugas memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan tepat sasaran
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya, atau keragu-raguan
- 5) Empati (*emphaty*) yaitu meliputi kemudahan petugas dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

Dalam UU Perpajakan dikenal 2 macam sanksi yaitu Sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya seorang Wajib Pajak dapat dikenai Sanksi Administrasi, Sanksi Pidana atau keduanya. Berikut ini adalah ringkasan Sanksi Perpajakan:

1) Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan

pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada negara, dapat berupa bunga, denda atau kenaikan

a) Sanksi Administrasi berupa bunga

Biasanya dikenakan bunga sebesar 2% /bulan untuk setiap masalah pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak.

b) Sanksi Administrasi berupa denda

Untuk berbagai masalah pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak biasanya dikenai denda sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan.

c) Sanksi Administrasi berupa kenaikan

Untuk berbagai masalah pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak biasanya dilakukan kenaikan untuk tarif pajaknya (kenaikan bisa mencapai 50% s/d 100%).

Per Tahun 2016 sendiri Untuk Denda Administrasi untuk WP atas kelalaian tidak memenuhi kewajiban perpajakan adalah sebagai berikut (Pasal 7 (1) UU KUP) :

a) Tidak Melapor : SPT Masa Orang Pribadi

Adalah sanksi administrasi berupa denda Rp. 100.000 untuk setiap bulan yang tidak dilaporkan SPT Masa-nya. SPT Masa sendiri wajib dilaporkan setiap bulan maksimal tanggal 20 bulan berikutnya (untuk pembayaran pajaknya maksimal pada tanggal 15)

b) Tidak Melapor : SPT Tahunan Orang Pribadi

Adalah sanksi administrasi berupa denda sebesar RP. 100.000 untuk setiap SPT Tahunan yang tidak dilaporkan. SPT Tahunan dilaporkan maksimal 3 bulan setelah berakhirnya tahun pajak yang pada umumnya pada tanggal 31 di bulan pada tahun yang bersangkutan. Sehingga untuk SPT Tahunan 2014 maksimal dilaporkan 1 tahun di tanggal yang sama pada bulan yang sama di tahun berikutnya. Misalnya 31 Maret 2015 maka, SPT Tahunan maksimal dilaporkan pada tanggal 31 Maret 2016. Sanksi tersebut berlaku untuk yang tidak melaporkan maupun yang terlambat melaporkan.

2) Sanksi Pidana

Menurut UU Perpajakan, Sanksi Pidana dibagi menjadi 3 yaitu :

- a) Denda Pidana
- b) Pidana Kurungan
- c) Pidana Penjara

2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau Badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak atau pemotongan pajak tertentu.

Sesuai dengan *self assessment system*, Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri, melakukan sendiri perhitungan pembayaran dan pelaporan pajak terutanganya.

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Wajib Pajak Orang Pribadi yang wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah :

- 1) Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
- 2) Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.
- 3) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta
- 4) Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

Untuk memperoleh NPWP, Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Pelayanan Pajak yang wilayahnya meliputi kedudukan wajib pajak dengan mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan persyaratan administrasi. Selain mendatangi Kantor Pelayanan Pajak

Wajib pajak Orang Pribadi juga dapat mendaftarkan diri secara online melalui e-registration di website Direktorat Jendral Pajak www.pajak.go.id. Selain mendapatkan NPWP, Wajib pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberi Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).

2.1.7 Fungsi Pajak

Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak itu sebagai berikut :

1) Fungsi Penerimaan

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh : dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan luar negeri.

2) Fungsi Mengatur

Pajak berfungsi sebagai alat ukur untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang social dan ekonomi. Sebagai contoh : dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah

2.1.8 Tata Cara Pemungutan Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 stesel, adalah sebagai berikut :

1) Stelsel Nyata (rill stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

2) Stelsel Anggapan (fictive stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang sebagai contoh : penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan.

3) Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besar pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Apabila besarnya Pajak menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

2.1.9 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi menjadi berikut:

1) Official Assessment System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member kewenangan kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang

2) Self Assessment System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang member wewenang, kepercayaan , tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3) Withholding System

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

2.1.10 Tarif Pajak

Untuk menghitung pajak diperlukan dua unsur yaitu dasar perhitungan dan tarif pajak. Berikut ini macam –macam tarif pajak :

1) Tarif Tetap

Tarif dengan jumlah nominal tetap tanpa mempertimbangkan besarnya jumlah yang menjadi dasar pengenaan angka pajak.

2) Tarif Proporsional (Sebanding)

Tarif dengan persentase tetap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak, dan pajak yang harus dibayar selalu akan berubah sesuai dengan jumlah yang akan ditentukan. Semakin besar jumlah

yang dipakai sebagai dasar semakin besar pula jumlah hutang pajaknya, tetapi kenaikan ini diperoleh dengan persentase yang sama.

3) Tarif Progresive (Meningkat)

Tarif dengan persentase yang semakin naik (meningkat) apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik).

Tarif pajak progressive dapat dibedakan menjadi 3 yaitu :

a) Tarif Progresive – Proporsional

Tariff dengan persentase yang semakin naik (meningkat) apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik) dan kenaikan tersebut untuk setiap jumlah tertentu adalah tetap.

b) Tarif Progresive – Progresive

Tarif dengan persentase yang semakin naik (meningkat) apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik) dan kenaikan tersebut untuk setiap jumlah tertentu setiap kali ikut naik.

c) Tarif Progresive – Desgresive

Tarif dengan persentase yang semakin naik (meningkat) apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik) dan kenaikan tersebut untuk setiap jumlah tertentu setiap kali turun.

4) Tarif Degresive (Menurun)

Tarif dengan persentase yang semakin turun apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak meningkat (naik)

2.1.11 Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Pasal 3 ayat (1), UU No. 16 Tahun 2000, Setiap Wajib Pajak mengisi SPT dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf

Latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, dan menandatangani dan menyampaikan ke kantor Direktorat Jendral Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

Fungsi pajak adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang

- 1) Pembayaran dan pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan atau melalui pemotongan dan pemungutan pihak lain dalam I (satu) Tahun Pajak atau Bagian Tahun pajak
- 2) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan atau bukan objek pajak
- 3) Harta dan Kewajiban
- 4) Pembayaran dan pemotongan atau pemungutan tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) Masa Pajak, yang ditentukan peraturan perundang-undang perpajakan yang berlaku.

Jenis SPT sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan nomor 181/PMK.03/2007 meliputi :

- 1) SPT Tahunan Pajak Penghasilan, yaitu SPT untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.
- 2) SPT Masa, yaitu SPT untuk masa pajak yang terdiri atas :
 - a) SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai

- c) SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi pemungut Pajak Pertambahan Nilai

Berdasarkan jenis SPT, baik SPT Tahunan maupun SPT Masa berbentuk :

- 1) Formulir kertas (hardcopy)
- 2) e-SPT yaitu data SPT Wajib Pajak dalam bentuk elektronik yaitu dibuat oleh Wajib Pajak dengan menggunakan aplikasi e-SPT yang disediakan Direktorat Jendral Pajak

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian, sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan

- 1) Rianty, M., dan Syahputera, R. (2020) melakukan penelitian mengenai variabel Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak di KPP Pratama Seberang Ulu. Teknik Analisis yang digunakan adalah tehnik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kualitas pelayanan, kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.
- 2) Triogi (2021) melakukan penelitian mengenai variable Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Malang Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah

Tehnik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak, pemahaman perpajakan, dan sanksi wajib pajak secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara.

- 3) Putra (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Billing Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Billing berpengaruh positif Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi dan sosialisasi pajak berpengaruh negative terhadap Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Badung Utara.
- 4) Dewi (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan tax amnesty berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaporan WPOP di KPP Pratama Denpasar Timur.

- 5) Sariwijaya (2018) melakukan penelitian mengenai Persepsi kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Palmerah. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh negatif, pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jakarta Palmerah.
- 6) Mianti (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Pengetahuan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo.
- 7) Susanti (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Karawang Utara.
- 8) Muhammad, F. H (2020) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Penerapan E-Filing dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Mojokerto.

- 9) Santhi (2022) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Sanksi Pajak, Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Fiskus, Tarif pajak dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Teknik analisis yang digunakan adalah Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sistem administrasi perpajakan modern, Kualitas pelayanan fiskus, Tarif pajak, Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Gianyar.
- 10) Lasmi (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran, Sanksi Perpajakan, Sistem Administrasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur. Teknik analisis yang digunakan Teknik Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitiannya menunjukkan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Modernisasi sistem administrasi berpengaruh berpengaruh positif pada kepatuh wajib pajak orang pribad di KPP Denpasar Timur.