

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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 kemakmuran rakyat. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara yang berkaitan dalam perekonomian di Indonesia. Pendapatan pemerintah Indonesia bersumber dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak, pendapatan yang bersumber dari pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara. Pajak sendiri berfungsi sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai kebutuhan Negara yaitu digunakan untuk mendanai pembangunan nasional seperti fasilitas umum dan infrastruktur suatu negara dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pajak bagi rakyat sebagai wajib pajak sendiri yang merupakan perwujudan pengabdian dan peran serta untuk ikut berkontribusi dalam peningkatan pembangunan nasional.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi dalam dunia perpajakan Indonesia belakangan ini membuat wajib pajak khawatir untuk membayar pajak. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena para wajib pajak tidak ingin pajak yang telah dibayar disalahgunakan oleh aparat pajak itu sendiri. Menurut Torgler (2005) salah satu masalah yang

besar dan serius bagi para pembuat dan pengamat kebijakan ekonomi adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pada Masa Pandemi ini kebijakan pajak yang dibuat oleh pemerintah dimaksudkan untuk memberikan insentif bagi Wajib pajak yang terkena dampak wabah virus corona dengan menerbitkan PMK No.44/2020, tentang Insentif Pajak untuk membantu dan melindungi Wajib Pajak yang terdampak dalam penurunan ekonomi saat ini. Beberapa insentif yang diberikan terkait, pajak penghasilan (PPh) Pasal 21 yang ditanggung oleh pemerintah, lalu pembebasan atas barang impor (PPh) Pasal 22, ada juga terkait pengurangan tarif angsuran pajak penghasilan (PPh) pasal 25, dan percepatan restitusi (Munandar, 2020). Kebijakan-kebijakan lain yang juga untuk mengurangi dampak pandemi COVID-19. Berbagai kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah terkait perpajakan dengan tujuan membantu meningkatkan dan mempercepat arus keuangan dan barang serta produksi agar menjadi stabil dan mampu bertahan dalam masa pandemi serta mensejahterakan semua yang akan merasakan manfaat dari kebijakan pemerintah, dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Salah kebijakan pajak yang diberlakukan perlu diapresiasi dan oleh Wajib Pajak untuk dapat dioptimalkan pemanfaatan pada masa pandemi Covid-19 sedikit banyak membantu meringankan dan memberikan manfaat pada bisnis Wajib Pajak.

Kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya menjadi persoalan yang sangat penting di Indonesia karena wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan berdampak

negatif terhadap negara yaitu berkurangnya penerimaan kas negara (Ariyanto 2020). Menurut Devos & Zackrisson (2017) menyatakan bahwa kepatuhan dalam wajib pajak dapat dilakukan sebagai kepatuhan dalam persayaratan pelaporan pajak di mana wajib pajak mengajukan dan melaporkan kewajiban sesuai peraturan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh dua faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama**  
**Denpasar Timur Tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP Terdaftar</b>	<b>WPOP Efektif</b>	<b>WPOP Yang Menyampaikan SPT</b>	<b>Kepatuhan (%)</b>
2018	104.831	67.812	44.775	89,13
2019	109.778	72.748	46.723	87,20
2020	126.692	75.621	59.360	72,69

Sumber : KPP Pratama Denpasar Timur 2021

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berada di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir. Persentase kepatuhan di tahun 2018 meningkat menjadi 89,13 persen, pada tahun 2019 menurun menjadi 87,20 persen, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 72,69 persen. Dapat disimpulkan persentase kepatuhan wajib pajak orang pribadi

yang terdaftar di KPP Pratama Denpasar Timur dalam rentang waktu 3 tahun terakhir di atas 50 persen. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak cukup baik, dan perlu ditingkatkan. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan penerimaan pajak dan akan mengakibatkan tingginya keberhasilan perpajakan. Menurut Martin (2016) kepatuhan pajak yaitu suatu ukuran yang secara teoritis dapat digambarkan dengan mempertimbangkan tiga jenis kepatuhan seperti kepatuhan dalam pembayaran, kepatuhan dalam penyimpanan, dan kepatuhan dalam melaporkan. Menurunnya tingkat penerimaan pajak dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada tahun 2018-2020 menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian kembali terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama**  
**Denpasar Barat Tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>WPOP Terdaftar</b>	<b>WPOP Efektif</b>	<b>WPOP Yang Menyampaikan SPT</b>	<b>Kepatuhan (%)</b>
2018	112.354	47.021	42.597	0,91%
2019	117.706	52.343	43.244	0,83%
2020	112.354	55.659	43.265	0,78%

Sumber : KPP Pratama Denpasar Barat 2021

KPP Pratama di daerah Denpasar yang mengurus wajib pajak orang pribadi yaitu KPP Pratama Denpasar Timur dan KPP Pratama Denpasar Barat. Berdasarkan perbandingan data tabel 1.1 Tingkat kepatuhan Wajib

pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur Tahun 2018-2020 dapat dilihat hasilnya mengalami penurunan dalam rentang waktu 3 tahun terakhir dan tabel 1.2 Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat Tahun 2018-2020 dapat dilihat hasilnya mengalami penurunan setiap tahunnya. Dapat disimpulkan dari hasil perbandingan data dari KPP Pratama Denpasar Timur dan KPP Pratama Denpasar Barat Pada Tahun 2018-2020 secara merata kedua KPP Pratama Denpasar Timur dan KPP Pratama Denpasar Barat mengalami jumlah penurunan pada tingkat persentase jumlah kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Selain itu sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, memberikan wajib pajak untuk melaporkan, menghitung dan membayar pajak sendiri. Saat ini, bila pajak tidak dipatuhi dan dipenuhi pembayarannya oleh wajib pajak maka pemerintah tidak dapat berjalan dengan baik (Hammar *et al*, 2017). Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Dirjen Pajak

maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan serta peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri.

Fiskus merupakan petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyaipkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Lubis, 2017). Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh terhadap wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan ramah, adil, dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab membayar pajak. Menurut Direktorat Jenderal Pajak kualitas pelayanan fiskus yang prima dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan. Kantor pelayanan pajak memberikan suatu kegiatan pelayanan yang berupa pelayanan prima perpajakan agar dapat memberikan angka kepuasan atas pelayanan Wajib Pajak (Rahayu, 2017).

Sosialisasi Perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan pengetahuan perpajakan kepada masyarakat, khususnya untuk Wajib Pajak agar mengetahui segala sesuatu mengenai perpajakan baik dari segi peraturan maupun tata cara perpajakan dengan metode-metode yang seharusnya. Diiringi dengan pembaharuan sistem pelaporan SPT dan pembayaran pajak secara online sejak tahun 2014 yaitu *e-filing* dan *e-biling*. Dirjen pajak senantiasa berupaya keras memberikan informasi tersebut melalui penyuluhan atau sosialisasi agar semakin diketahui dan dimengerti

oleh Wajib Pajak (Andinata, 2017). Untuk mencapai tujuan sosialisasi tersebut, kegiatan itu harus dilakukan secara efektif dan rutin. Dengan adanya sosialisasi yang baik dan efisien, maka akan meningkatkan pengetahuan bagi wajib pajak itu sendiri. Semakin tinggi intensitas pengetahuan yang diterima, maka secara perlahan dapat menambah tingkat kesadaran Wajib Pajak untuk lebih patuh akan hak dan kewajiban perpajakannya.

Selain itu program-program yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak berkaitan dengan kegiatan penyuluhan tersebut yaitu dengan mengadakan seminar-seminar ke berbagai profesi serta pelatihan-pelatihan baik untuk pemerintah maupun swasta, memasang spanduk yang bertemakan pajak, memasang iklan layanan masyarakat diberbagai stasiun televisi, mengadakan acara seminar pengenalan tentang pajak yang diisi dengan berbagai acara yang menarik mulai dari debat pajak sampai dengan seminar pajak dimana acara tersebut bertujuan guna menimbulkan pemahaman tentang pajak kepada mahasiswa yang dinilai sangat kritis. Selain itu mahasiswa, para pelajar juga perlu dibekali tentang dasar-dasar pajak melalui acara *tax education*, serta memberikan penghargaan terhadap wajib pajak yang patuh pada setiap Kantor Pelayanan Pajak.

Menurut Megawangi & Setiawan (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan hal yang penting dalam perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak (Astana dan Lely, 2017). Kesadaran wajib pajak yang baik

akan membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak baik mendaftarkan diri, melaporkan dan membayar pajaknya.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi, dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas maka dilakukan penelitian dengan Judul “Pengaruh Sanksi, Pelayanan Fiskus, Sosialisasi, Dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah uraikan di atas, maka penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 2) Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 3) Apakah sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?
- 4) Apakah kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

### 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi, dan kesadaran pajak serta pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi literatur bagi peneliti yang tertarik melakukan kajian di bidang yang sama dapat memberikan bukti empiris dalam pengembangan teori mengenai perpajakan.

## 2) Manfaat Praktis

### (1) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang mungkin akan melakukan riset atau penelitian yang sama dan untuk memperluas ilmu tentang perpajakan. Dan penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis yaitu teori yang didapatkan selama perkuliahan dapat lebih dipahami dengan adanya praktek nyata sehingga mendapat pemahaman tentang wajib pajak (khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi).

### (2) Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP)

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Kantor Pelayanan Pajak mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi para wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga dapat menjadi kontribusi dalam usaha meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

### (3) Bagi Fakultas/Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan maupun teori dan dokumentasi yang mungkin akan diberikan di fakultas, khususnya wawasan tentang perpajakan dan memberikan manfaat-manfaat lainnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dan kembali lagi semoga penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal sejenis.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)**

Teori Kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan berasal dari kata patuh yang berarti taat. Kepatuhan berarti bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran dan aturan (Tari, 2020). (Tahar dan Rachman, 2014) Kepatuhan diartikan sebagai kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan pada ketentuan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh wajib untuk menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sesuai dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Apabila tingkat kepatuhan akan pajak tinggi, artinya penerimaan negara dari sektor pajak juga akan tinggi, dimana penerimaan yang tinggi, tentu akan membawa dampak positif baik bagi negara.

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) digunakan untuk memprediksi pengaruh dari masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, sosialisasi dan kesadaran

wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Indrayani (2020) Teori Kepatuhan (*compliance theory*) salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah norma internal yang merupakan faktor pendukung tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Faktor lain adalah komitmen normatif melalui moralitas personal dan komitmen normatif melalui legitimasi dimana wajib pajak mematuhi hukum yang ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu keharusan serta adanya hak otoritas pajak untuk memaksa dalam hal pemungutan pajak maupun penetapan sanksi pajak bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibannya. Faktor-faktor tersebut yang nantinya akan mempengaruhi sanksi pajak, pelayanan fiskus, sosialisasi dan kesadaran pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajibannya.

Kepatuhan dalam hal ini kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajibannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Faktor intrinsik yaitu faktor yang datangnya dari dalam diri individu itu sendiri seperti kesadaran perpajakan, serta faktor ekstrinsik yaitu faktor yang datangnya dari luar individu seperti sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan sosialisasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan (Yuesti, 2019).

### 2.1.2 Pengertian Pajak

Menurut S.I. Djajadiningrat Pajak merupakan suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum (Fitria, 2017). Dapat disimpulkan bahwa 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.

### 2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Desi (2018) pajak memiliki dua fungsi yaitu sebagai berikut:

1) Fungsi penerimaan (*Budgetair*)

Pajak mempunyai fungsi budgetair yaitu pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2) Fungsi mengatur (*Reguler*)

Pajak memiliki fungsi pengatur yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

#### **2.1.4 Jenis Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2016) terdapat jenis pajak yang dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu penggolongan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

1) Menurut golongan, jenis pajak terdiri:

- (1) Pajak Langsung merupakan pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
- (2) Pajak Tidak Langsung merupakan pajak akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga.

2) Menurut sifatnya, jenis pajak terdiri dari:

- (1) Pajak subjektif yaitu pajak yang pengenaanya memperlihatkan pada keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan pada subjeknya.
- (2) Pada objektif yaitu pajak yang pengenaanya memperlihatkan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak,

tanpa memperhatikan keadaan pribadi sejak pajak (wajib pajak) maupun tetap tinggal.

- 3) Menurut lembaga pemungutnya jenis pajak terdiri dari :
  - (1) Pajak Negara atau pajak pusat merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
  - (2) Pajak Daerah merupakan pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah baik daerah tingkat I maupun daerah tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing-masing.

#### **2.1.5 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib Pajak, sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

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

Wajib pajak orang pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai 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 diwajibkan 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 dapat pula mendaftarkan diri secara online melalui *e-registration* di website Direktorat Jenderal Pajak [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id). Selain mendapatkan NPWP, Wajib Pajak dapat dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) dan kepadanya akan diberikan Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) (Pradnyani, 2016).

### 2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

Setiap wajib pajak harus mematuhi ketentuan umum perpajakan yang telah ada, namun wajib pajak juga tidak terlepas dari kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, untuk itu diharapkan setiap wajib pajak mampu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak dapat dikatakan baik apabila wajib pajak tersebut patuh mengenai ketentuan peraturan yang telah ada (Pohan, 2017). Untuk mencapai kepatuhan wajib pajak diperlukan penciptaan iklim perpajakan (yang bertujuan untuk menaikkan kepatuhan wajib pajak) yaitu:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan 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.

Menurut Putri (2016) Kepatuhan merupakan unsur terpenting untuk mencapai tujuan perpajakan. Agar dapat berjalan dengan sempurna, tentunya harus ada kerja sama yang baik antara fiskus sebagai pemungut pajak (aparatur pajak) dan wajib pajak sebagai pembayar pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

- 1) Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Melalui perbaikan sistem administrasi perpajakan diharapkan wajib pajak lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jika sistem ini telah diperbaiki maka faktor-faktor lain akan terpengaruh.

2) Pelayanan pada wajib pajak

Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik dan ini akan berdampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi wajib pajak untuk membayar pajak.

3) Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak

Wajib pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapat sanksi yang berat jika melakukan *tax evasion* jika hukum pajak yang diterapkan dalam negara tersebut benar-benar tegas.

4) Tarif Pajak

Penurunan tarif akan mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, dengan tarif pajak yang rendah maka pajak yang dibayar tidak banyak dan tentunya tidak memberatkan.

### 2.1.7 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventive*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma

perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi perpajakan saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. (Mardiasmo, 2018) menyebutkan menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada tiga macam sanksi pidana yaitu: pidana, kurungan, dan penjara.

Jadi dapat disimpulkan sanksi pajak merupakan hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar norma-norma atau peraturan tentang perpajakan baik disengaja maupun karena lupa.

Menurut Masruroh (2016) dijelaskan mengenai undang-undang No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum Dan Tata cara Perpajakan disebutkan ada dua macam sanksi yaitu:

- 1) Sanksi Administrasi terdiri dari:
  - (1) Sanksi administrasi berupa denda
  - (2) Sanksi administrasi berupa bunga
  - (3) Sanksi administrasi berupa kenaikan
- 2) Sanksi pidana terdiri dari :
  - (1) Pidana kurungan
  - (2) Pidana penjara

Berdasarkan undang-undang diatas bahwa setiap wajib pajak yang melanggar akan dikenakan sanksi yakni sanksi administrasi dan

sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan bentuk pembayaran kerugian kepada negara karena telat membayar pajak, sedangkan sanksi pidana merupakan jeratan hukum yang diberikan kepada wajib pajak yang pelanggarannya tergolong berat.

### 2.1.8 Pelayanan Fiskus

Pengertian Pelayanan dapat berbeda makna bagi setiap orang, karena pelayanan memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Banyak pakar dibidang pelayanan yang mencoba untuk mendefinisikan pelayanan berdasarkan sudut pandang masing-masing. Pengertian pelayanan secara sederhana adalah “tingkat keistimewaan atau keunggulan barang dan jasa suatu organisasi” (Bone dan Kurtz, 2017).

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan seseorang yang dalam hal ini Wajib Pajak (Siregar, 2017).

Menurut Albari (2009) dalam Wibisono (2020) lima dimensi dari kualitas pelayanan fiskus yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.

- 2) Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 3) Responsif (*responsiveness*) merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan.
- 4) Empati (*empathy*) merupakan kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya.
- 5) Berwujud (*tangibles*) merupakan penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi.

#### 2.1.9 Sosialisasi

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku, yang diharapkan oleh sekelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2017). Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan Sosialisasi berarti upaya Direktorat Jenderal Pajak memberikan informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang ada korelasinya dengan bidang perpajakan (Ananda *et al.*, 2016). Menurut Saragih (2017) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya Wajib Pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Menurut Heryanto & Toly (2018) kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

1) Sosialisasi Langsung

Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Bentuk sosialisasi langsung yang pernah diadakan antara lain *early tax education*, *tax goes to school* atau *tax goes to campus*, klinik pajak, seminar, workshop, perlombaan perpajakan seperti cerdas cermat, debat, pidato perpajakan dan artikel.

2) Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan peserta. Bentuk-bentuk sosialisasi tidak langsung dapat dibedakan berdasarkan medianya. Dengan media elektronik dapat berupa *talkshow* TV dan *talkshow radio*. Sedangkan dengan media cetak berupa Koran, majalah, tabloid, buku, brosur perpajakan, rubrik tanya jawab, penulisan artikel pajak, dan komik pajak.

#### **2.1.10 Kesadaran Pajak**

Menurut Widiana & Putra (2020) Kesadaran adalah keinsafan, keadaan, sadar, tahu, dan mengerti. Selanjutnya sadar (kesadaran) didefinisikan sebagai sikap atau perilaku untuk mengetahui atau mengerti, taat dan patuh kepada peraturan dan perundangan yang ada,

juga merupakan sikap atau perilaku mengetahui atau mengerti, taat dan patuh pada adat istiadat dan kebiasaan yang hidup dalam masyarakat.

Kesadaran Pajak adalah kondisi dimana wajib pajak berada pada tataran mengerti, tahu, dan memahami pajak itu sendiri yang pada akhirnya diwujudkan kedalam dengan memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran Perpajakan juga merupakan kepekaan Wajib Pajak berkaitan dengan aspek perpajakan yang sangat dipengaruhi oleh persepsinya tersebut terhadap pajak itu sendiri (Prakoso,*et al.*, 2019)

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 finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

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

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Yuniastuti (2016) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada WPOP Pribadi di KPP Pratama Surakarta sampai tahun (2016)”. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi diambil dengan teknik *accidental sampling*. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ )). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kesadaran membayar pajak, Pelayanan fiskus, Sanksi wajib pajak, Pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, dan Sikap rasional berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta.

Yuliyanti (2016) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kondisi Lingkungan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Surakarta)”. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non-random sampling. Penentuan jumlah sampel

ditentukan berdasarkan rumus Slovin dengan hasil sebanyak 100 sampel. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji regresi, uji statistik t, model regresi berganda (*multiple regression analysis*), karena terdiri dari satu variabel dependen dan beberapa variabel independen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Variabel Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kundalini (2016) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Teknik penentuan sampel menggunakan insidental sampling yaitu penentuan sampel secara kebetulan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 101 responden. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Temanggung.

Jannah (2017) dengan judul “Pengaruh Kebermanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada WP yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali)”. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Boyolali. Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji instrument,

uji asumsi klasik, statistik deskriptii uji ketepatan model, regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Kebermanfaatan nomor pokok wajib pajak (NPWP), Kualitas pelayanan fiskus, dan Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib pajak.

Siregar (2017) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam”, Jumlah sampel untuk penelitian ini menggunakan 100 orang wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di kantor pelayanan pajak Pratama Batam. Pengujian penelitian ini menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, analisis regresi berganda, uji t, dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Nurazizah (2017) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Pasaman Barat (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bukittinggi Wilayah Kerja Pasaman Barat)”. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 91 wajib pajak. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak penghasilan orang pribadi di Pasaman Barat.

Wirama (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Wajib Pajak”. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 92 wajib pajak. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Suryawati (2017) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Denpasar Timur dengan variabel independen pelayanan fiskus, sosialisasi perpajakan, sanksi perpajakan, dan persepsi atas efektivitas pajak dan variabel dependen adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda dengan hasil yaitu sikap wajib pajak terhadap sanksi pajak dan persepsi atas efektivitas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pelayanan fiskus, dan kesadaran pajak tidak berpengaruh.

Desi (2018) dengan judul “Pengaruh Kesadaran, Tingkat Pendidikan, Tingkat Penghasilan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Gianyar. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi

pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar.

Pipin (2018) dengan judul “Pengujian dan Perolehan Bukti Empiris mengenai analisis faktor-faktor Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Denpasar Timur. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan pelayanan fiskus, kesadaran wajib pajak dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Yulia (2019) dengan judul “Pengaruh Kewajiban Moral, Sosialisasi Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Surabaya”. Teknik analisis data dalam penelitian ini teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan uji asumsi klasik diantaranya yaitu: uji multikolinearitas dan uji auto korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya dan sedangkan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Surabaya.

Sakti (2019) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur". Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 wajib pajak. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, pelayanan pegawai pajak, dan kesadaran wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Denpasar Timur.

Widnata (2020), dalam penelitiannya berjudul 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. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Variabel bebas dalam penelitian tersebut adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, sosialisasi pajak dan penerapan E-Billing. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian tersebut adalah kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan penerapan E-Billing berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi dan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak wajib pajak orang pribadi.

Novi (2021), dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Gianyar. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Variabel bebas dalam penelitian tersebut Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian tersebut adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah teknik analisis linear berganda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan dan Saksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.