

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

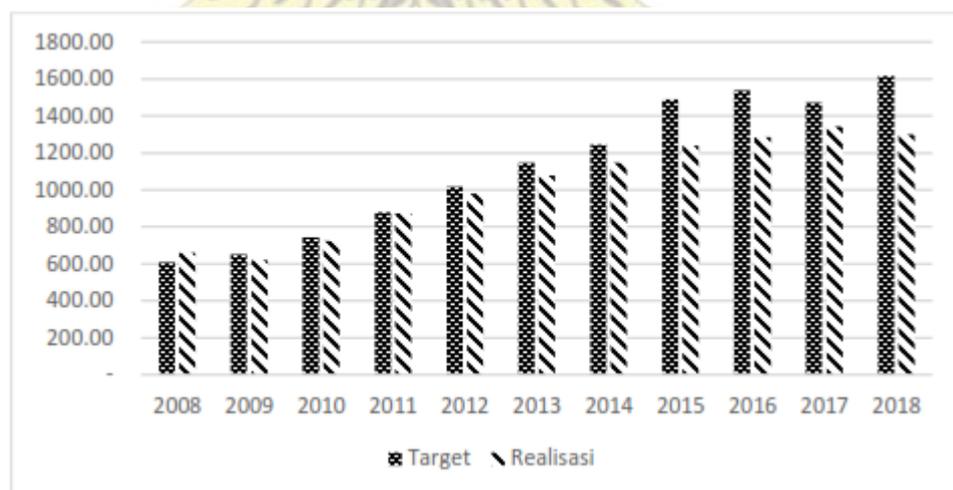
Pajak merupakan salah satu penerimaan terbesar bagi negara Indonesia. Oleh karena itu, berbagai produktivitas pembangunan yang dilakukan oleh negara dibiayai oleh pendapatan dari sektor pajak (Sovita dan Hayati, 2019). Indonesia merupakan negara berkembang, sehingga pemerintah masih gencar melakukan pembangunan di segala sektor. Pembangunan yang dikerjakan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga pada akhirnya pajak juga berfungsi untuk meningkatkan taraf kehidupan warga negara (Yulia dkk, 2020). Menurut Salman dan Tjaraka (2019:3) pajak adalah iuran yang bersifat wajib dan dapat dipaksakan. Karakteristik pajak sebagai iuran yang bersifat wajib inilah yang membedakan pajak dengan iuran lainnya yang bersifat sukarela.

Salah satu komponen pajak yang penting adalah subjek pajak. Menurut Salman dan Tjaraka (2019:23) subjek pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan dapat dikenai pajak. Subjek pajak yang telah memenuhi syarat objektif dan subjektif perpajakan akan berubah menjadi Wajib Pajak (WP). Wajib pajak sendiri terbagi menjadi beberapa jenis, salah satunya adalah wajib pajak usaha. Wajib pajak usaha salah satunya adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). UMKM merupakan salah satu bagian terpenting dalam

perekonomian kerakyatan yang terkena dampak besar adanya penyebaran pandemi Covid 19 ini (Listiyowati dkk, 2021). Diantaranya penurunan permintaan, pemasaran produk, akses bahan baku dan masih rendahnya SDM. Sehingga hal ini berdampak terhadap turunnya tingkat penjualan bahkan banyak UMKM yang gulung tikar.

UMKM merupakan kelompok usaha dengan jumlah yang cukup besar di Indonesia. Menurut data Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Badan Pusat Statistik, jumlah pelaku UMKM di Indonesia pada 2018 sebanyak 58,97 juta orang. Bila dibandingkan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2018 yang mencapai kurang lebih 265 juta jiwa maka sekitar 23 persen dari jumlah penduduk merupakan pelaku UMKM (Puspanita dkk, 2020). Namun, kesadaran wajib pajak khususnya UMKM untuk melakukan pembayaran pajak masih belum maksimal, terbukti dari data berikut.

Gambar 1.1
Target dan Penerimaan Pajak Negara Tahun 2008-2018



Sumber: Kementerian Keuangan (dalam Tarmidi dkk, 2021)

Dari Gambar 1.1 di atas dapat dilihat bahwa realisasi penerimaan pajak sejak 2008 hingga 2018 selalu tidak mencapai target. Sehubungan dengan pajak UMKM, diterbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 yang diubah terakhir oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu dengan tujuan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Salah satu wilayah yang terdampak pandemi Covid-19 adalah Kota Denpasar Provinsi Bali. Hal ini juga menyebabkan pendapatan UMKM di Kota Denpasar mengalami penurunan. Sehingga mengindikasikan bahwa kemampuan WP UMKM untuk membayar pajak akan terhambat. Kasih (2021) dalam rri.co.id menyatakan bahwa pandemi covid-19 menyebabkan banyak UMKM mengalami kebangkrutan, sehingga tidak mampu membayar kewajiban pajaknya. Pandemi memberikan dampak yang signifikan terhadap pelemahan ekonomi (Yuesti dkk, 2020). Denpasar Barat merupakan salah satu wilayah di Kota Denpasar yang memiliki jumlah UMKM cukup banyak.

Tabel 1.1
Data Jumlah UMKM di Denpasar Tahun 2016-2020

No	Nama Kecamatan	2016	2017	2018	2019	2020
1	Denpasar Utara	9.573	11.260	10.045	10.727	11069
2	Denpasar Barat	792	11.212	11.804	11.605	10585
3	Denpasar Selatan	204	6.147	6.812	5.251	6499
4	Denpasar Timur	526	2.142	2.182	3.243	3873

Total	11.095	30.761	30.843	30.826	32.026
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Sumber: umkmdiskop.denpasarkota.go.id (2020)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas, dapat diketahui bahwa jumlah UMKM di Denpasar Barat adalah 10.585 UMKM yang terdaftar di dinas koperasi serta menjadi wajib pajak UMKM terdaftar di KPP Pratama Denpasar Barat pada tahun 2020. Namun, meskipun jumlah wajib pajak UMKM cukup banyak, jumlah pelaporan SPT masih belum maksimal. Hal ini menyebabkan KPP Pratama Denpasar Barat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelaporan SPT khususnya bagi wajib pajak UMKM di wilayahnya, salah satunya dengan menyediakan pojok pelayanan pajak khusus di masa pandemi dan melakukan kontak langsung kepada wajib pajak melalui telfon (pajak.go.id, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat masih belum maksimal.

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Subarkah dan Dewi, 2017). Variabel ini menggambarkan persepsi Wajib pajak tentang seberapa jauh wajib pajak merasakan atau mempersepsikan kualitas pelayanan fiskus apakah sikapnya persuasif, jujur, tidak mempersulit, dan bagaimana fiskus dalam menegakkan aturan perpajakan, serta dapat memberikan solusi masalah yang dihadapi wajib pajak, sehingga wajib pajak merasakan kepuasan terhadap pelayanan fiskus (Ramadanty dan Zulaikha, 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mareti dan Dwimulyani (2019); Asfa dan Meiranto (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Safitri dan Silalahi (2020); Nafiah dan Warno (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif perpajakan juga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak UMKM yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 merupakan tarif pajak penghasilan yang bersifat final, tarif yang berlaku dalam Peraturan Pemerintah tersebut sebesar 0,5% dengan jangka waktu pengenaan tarif yang berbeda bagi wajib pajak orang pribadi dengan wajib pajak badan (Septyani dkk, 2020). Semakin tinggi tarif pajak, maka kepatuhan wajib pajak akan menunjukkan penurunan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Septyani dkk (2020); Tambun dan Riris (2019) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian oleh Fitria dan Supriyono (2019) menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Krisnayanti dan Yuesti (2019), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Semua

peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang Perpajakan termasuk masalah terkait sanksi pajak. Laraswati dkk (2017) berpendapat bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mariani dkk (2020); Subarkah dan Dewi (2017); Sovita dan Hayati (2019); Yuesti dan Sudiartana (2019) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asfa dan Meiranto (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Mariani dkk (2020), Rendahnya pengetahuan Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan membuat masih banyak Wajib Pajak yang belum memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak serta memahami manfaat dari penerimaan pajak. Sosialisasi peraturan perpajakan juga masih belum menyeluruh ke setiap Wajib Pajak yang juga menyebabkan minimnya pengetahuan Wajib Pajak tentang informasi perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mariani dkk (2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian Safitri dan Silalahi (2020) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sistem transparansi perpajakan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Menurut Lampiran I.01 Nomor 25 Bagian (c) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan, transparansi adalah “memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang undangan”. Transparansi dalam pajak (Putri dan Andi, 2020) diartikan sebagai keterbukaan/kejelasan atas semua alokasi/penggunaan dari penerimaan pajak tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Andi (2020); Rahma (2019) menunjukkan bahwa transparansi sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rhamadanty dan Zulaikha (2020) menunjukkan bahwa transparansi sistem pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat fenomena terkait kepatuhan wajib pajak dan inkonsistensi hasil-hasil penelitian terdahulu yang membuat penelitian tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sistem Transparansi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Denpasar Barat.”**

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat?
- 2) Apakah tarif perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat?
- 4) Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat?
- 5) Apakah sistem transparansi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Untuk menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat.
- 2) Untuk menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh tarif perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat.
- 3) Untuk menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat.
- 4) Untuk menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat.

- 5) Untuk menguji dan menganalisa secara empiris pengaruh sistem transparansi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Denpasar Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1) Manfaat Teoritis

a) Bagi Mahasiswa

Mahasiswa mampu mengaplikasikan berbagai ilmu dan teori yang telah diperoleh oleh mahasiswa dengan terjun langsung sebagai peneliti, sehingga diharapkan mahasiswa mampu memberikan kontribusi melalui penelitiannya kepada universitas, para *stakeholders*, dan masyarakat.

b) Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Mahasaraswati Denpasar

Penelitian ini diharapkan bisa menambah khasanah ilmu pengetahuan dan literatur yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan, tarif perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sistem transparansi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan maupun masukan untuk penelitian selanjutnya yang membahas tentang perpajakan.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sebagai referensi pada KPP Pratama Denpasar Barat terkait dengan kepatuhan wajib pajak UMKM.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Perpajakan (KUP)”, disebutkan 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 (Subarkah dan Dewi, 2017). Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Salman dan Tjaraka, 2019:2).

Pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari kekayaan kepada kas negara yang disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan merupakan sebuah hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan umum (Yanti dkk, 2021). Pajak sebagai iuran yang memaksa dengan menggunakan sistem pemungutan *self assessment* selain itu pajak juga memiliki fungsi

sebagai penerimaan (*budgetair*) dan pengatur (*regularend*) (Resmi, 2016:3).

Pajak mempunyai fungsi penerimaan (*budgetair*), artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara untuk membiayai pengeluaran, baik rutin maupun pembangunan. Jenis pemungutan pajak pada fungsi *budgetair* seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM) dan sebagainya. Pajak mempunyai fungsi pengatur (*regularend*), artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan (Salman dan Tjaraka, 2019:6).

Menurut Resmi (2016:4) hukum pajak terbagi menjadi dua yaitu hukum pajak materiil dan hukum pajak formil. Hukum pajak materiil mengatur tentang ketentuan-ketentuan perpajakan mengenai subjek pajak, objek pajak, tarif pajak dan hapusnya utang pajak beserta hubungan hukum pajak antara pemerintah dan wajib pajak. Hal yang diatur dalam hukum pajak ini mengenai kenaikan, denda, sanksi atau hukum, cara-cara pembebasan dan pengembalian pajak. Tujuan adanya hukum ini sebagai pelindung fiskus dan wajib pajak serta memberikan jaminan bahwa hukum materiilnya dapat diselenggarakan setepat mungkin, contohnya Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan, Undang-Undang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa dan Undang-Undang Peradilan Pajak (Resmi, 2016:5).

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok, dan organisasi. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan (Putri dan Andi 2020).

Listiyowati dkk (2021) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan perundang-undangan perpajakan (Lende dkk, 2021). Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran- penyetoran pajak (Ramadhanty dan Zulaikha, 2020).

Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga

meliputi kepatuhan formal (Putri dan Andi 2020). Beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yang kemungkinan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak, yaitu kualitas pelayanan, tarif perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan dan sistem transparansi perpajakan (Pratama dkk, 2019).

Menurut Listiyowati dkk (2021) cara pengukuran kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

- 1) Ketepatan memenuhi kewajiban perpajakan.
- 2) Ketepatan dan kejujuran dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak.
- 3) Membayar pajak dengan tepat waktu.
- 4) Tidak memiliki tunggakan.
- 5) Bersedia memenuhi sanksi bila terjadi kesalahan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Asfa dan Meiranto, 2017). Kualitas pelayanan adalah seluruh pelayanan terbaik yang diberikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak di kantor pelayanan pajak dan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan. Kegiatan yang dilakukan oleh otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat

diharapkan tujuan penerimaan pajak dapat tercapai (Nafiah dan Warno, 2018).

Berdasarkan Kemempnan No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan akuntabel yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh. Direktorat Jenderal Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Septyani dkk, 2020).

Pelayanan pajak terbentuk dari kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan dan sistem informasi perpajakan. Standar kualitas pajak akan terpenuhi apabila kualitas SDM dalam pelayanan pajak melakukan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan. Kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan, maka wajib pajak akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem informasi perpajakan yang baik akan menghasilkan pelayanan perpajakan yang semakin baik (Sovita dan Hayati, 2019).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk penyelenggaraan secara maksimal yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi harapan pelanggan, apabila jasa yang diterima

sesuai dengan harapan konsumen, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Menurut Safitri dan Silalahi (2019) menjelaskan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan beberapa indikator yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 3) Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan para aparatur untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 4) Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.
- 5) Bukti Langsung (*Tangibles*) bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, seperti halnya penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi kantor.

2.1.4 Tarif Perpajakan

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak. Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting. Tarif pajak adalah ketentuan besar kecilnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya (Septyani dkk, 2020).

Tarif pajak merupakan persentase tertentu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undang perpajakan dalam menentukan jumlah pajak terhutang yang dikenakan terhadap wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Tarif pajak adalah salah satu unsur yang menentukan rasa keadilan dalam pemungutan pajak bagi wajib pajak yang besarnya harus dicantumkan dalam Undang-Undang pajak (Fitria dan Supriyono, 2019).

Menurut Sirait dan Surtikanti (2021) tarif perpajakan dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

- 1) Tarif pajak yang terlalu tinggi menyebabkan kecurangan pajak.
- 2) Penurunan tarif pajak meningkatkan kemauan membayar pajak.
- 3) Kemampuan membayar pajak berdasarkan tarif yang diberlakukan.
- 4) Tarif pajak tidak menentukan besarnya kesadaran membayar pajak.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu

mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Salman dan Tjaraka, 2019:244).

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Sari dkk, 2019). Pada hakikatnya, penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itu sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Tujuan pemberian sanksi bisa dimaknai sebagai suatu cara menambah penerimaan Negara terlebih apabila besaran sanksi yang dikenakan tergolong pada nilai nominal yang cukup besar jumlahnya (Laraswati dkk, 2017).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan. Sanksi

Pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian (Nafiah dan Warno, 2018).

Untuk mengukur sanksi perpajakan digunakan beberapa indikator yaitu (Devi dan Purba, 2019):

- 1) Penerapan sanksi pajak dijalankan dengan baik dan tegas oleh Dirjen Pajak kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran pajak.
- 2) Pengenaan sanksi perpajakan secara adil kepada setiap Wajib Pajak yang melanggar aturan pajak, seperti keterlambatan dalam pelaporan maupun pembayaran.
- 3) Sanksi yang diterapkan harus sesuai dengan ketentuan hukum atau norma perpajakan yang berlaku.
- 4) Pemberian sanksi yang cukup memberatkan.
- 5) Tidak adanya toleransi dalam penetapan sanksi perpajakan bag Wajib Pajak yang melanggar aturan pajak.

2.1.6 Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan adalah sebagai bentuk upaya Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pengertian, informasi, dan pembinaan kepada masyarakat pada umumnya dan wajib pajak khususnya, mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan peraturan perundang-undang perpajakan. Sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya DJP (Direktorat Jenderal

Pajak) dalam memberikan informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang ada korelasinya dengan bidang perpajakan. Atau bisa dikatakan sosialisasi perpajakan merupakan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya (Listiyowati dkk, 2021).

Kegiatan penyuluhan pajak memiliki andil yang cukup besar dalam mensukseskan sosialisasi pajak keseluruhan Wajib Pajak. Berbagai media diharapkan mampu menggugah kesadaran masyarakat untuk patuh terhadap pajak dan membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara. Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung. Sosialisasi langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Sedangkan sosialisasi tidak langsung adalah kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan sedikit atau tidak melakukan interaksi dengan peserta bisa dengan media elektronik maupun media cetak (Yulia dkk, 2020).

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dibagi ke dalam tiga fokus, yaitu kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak, kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru, dan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar. Kegiatan sosialisasi bagi calon Wajib Pajak bertujuan untuk membangun *awareness* tentang pentingnya pajak serta menjaring Wajib Pajak baru (Mariani dkk, 2020). Kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak baru bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan untuk memenuhi kewajiban

perpajakannya, khususnya bagi mereka yang belum menyampaikan SPT dan belum melakukan penyetoran pajak untuk yang pertama kali. Sedangkan kegiatan sosialisasi bagi Wajib Pajak terdaftar bertujuan untuk menjaga komitmen Wajib Pajak untuk terus patuh (Devi dan Purba, 2019).

Sosialisasi Perpajakan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut (Listiyowati dkk, 2021):

- 1) Penyuluhan pajak oleh fiskus pajak.
- 2) Diskusi dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat.
- 3) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak.

2.1.7 Sistem Transparansi Perpajakan

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan, transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang undangan (Rahma, 2021).

Transparansi dalam pajak diartikan sebagai keterbukaan/kejelasan atas semua alokasi/penggunaan dari penerimaan pajak tersebut. Transparansi perpajakan berhubungan dengan penyediaan informasi yang akurat, yang tidak menimbulkan salah tafsir. Begitu juga transparansi dalam manajemennya yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan, merupakan persyaratan untuk menghilangkan atau mengurangi kecurigaan dan ketidakpercayaan; penetapan jumlah yang harus dibayar; berkaitan

dengan penggunaan atau pemanfaatan perolehan pajak; akuntabilitas dimana hak masyarakat untuk meminta pertanggungjawaban pemerintah (Putri dan Andi, 2020).

Berikut adalah indikator sistem transparansi perpajakan menurut Pakpahan (2015).

- 1) Sosialisasi ketentuan perpajakan
- 2) Jumlah kejelasan penerimaan pajak
- 3) Pengalokasian penerimaan pajak dan pendistribusian yang tepat dan merata.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Beberapa publikasi penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, tarif perpajakan, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan, sistem transparansi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebagai berikut.

Subarkah dan Dewi (2017) yang meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo”. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak, kesadaran, kualitas layanan dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo perorangan.

Sovita dan Hayati (2019) yang meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan yang Diberikan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak

(KPP) Pratama Padang Satu)". Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan yang diberikan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Devi dan Purba (2019) yang meneliti tentang "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak tidak mempengaruhi kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan SPT Tahunan WPOP.

Putri dan Andi (2020) yang meneliti tentang "Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Barat". Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menyatakan bahwa pemahaman akuntansi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan. Sedangkan pemahaman peraturan perpajakan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Yulia dkk (2020) yang meneliti tentang "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pendidikan dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada UMKM Dikota Padang". Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran

wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ramadhanty dan Zulaikha (2020) yang meneliti tentang “Pengaruh Pemahaman Tentang Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sistem Transparansi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sedangkan, sistem transparansi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Mariani dkk (2020) yang meneliti tentang “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sanksi Pajak dan Implementasi PP Nomor 23 Tahun 2018 Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak di Kabupaten Badung)”. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil pengujian menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan dan PP No. 23 Tahun 2018 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Rahma (2021) yang meneliti tentang “Transparansi Pajak dan Kepercayaan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei

padaWajib Pajak Kota DKI Jakarta)”. Model pengaruh di analisa menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan metode alternatif PLS (*Partial Least Square*) yang bertujuan menguji Pengaruh antara transparansi pajak dan kepercayaan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang ada diunit analisis yang telah diberi ijin untuk melakukan penelitian. Hasil pengujian menyatakan bahwa transparansi pajak dan kepercayaan Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Listiyowati (2021) yang meneliti tentang “Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Masa Pandemi Covid-19”. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dan uji asumsi klasik digunakan untuk menilai tingkat penyimpangan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan pelaksanaan *Self Assessment System* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada saat pandemi Covid-19.

Sirait dan Surtikanti (2021) yang meneliti tentang “Tarif Pajak, Tingkat Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Samsat Kota Cimahi)”. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak, tingkat kesadaran dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di SAMSAT Kota Cimahi.