

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar diantara penerimaan lainnya di Indonesia . Pajak juga bisa diartikan sebagai iuran partisipasi semua elemen masyarakat terhadap kas negara yang dilandasi oleh undang-undang tanpa memperoleh manfaat yang dapat dinikmati langsung saat itu (Mardiasmo,2016). Pajak di Indonesia memiliki kontribusi sebesar 75% atau sekitar 1.360,2 T, kapabean dan cukai memiliki kontribusi sebesar 10% atau sekitar 186,5 T, dan penerimaan bukan pajak memiliki kontribusi sebesar 15% atau sekitar 273,8 T (Kementerian Keuangan ,2016). Informasi ini menyatakan bahwa secara fakta pajak memberikan kontribusi yang besar dalam penerimaan pendapatan negara. Selain pajak sebagai sumber utama pendapatan negara, pajak pun juga digunakan oleh negara untuk melaksanakan fungsi-fungsinya seperti pembangunan infrastruktur, penunjang usahamasyarakat, dan sebagainya. Fungsi-fungsi tersebut dikategorikan sebagai pembiayaan rutin negara guna memajukan kesejahteraan.

Wajib pajak di Indonesia tercatat sebanyak 33.336.122dimana 90,60% wajib pajak orang pribadi, 1,36% bendahara, dan 8,05% merupakan wajib pajak badan (Direktorat Jenderal Pajak, 2016), namun rasio kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di tahun 2016 baru mencapai 62,28%. Di tahun 2017 wajib pajak yang

menyerahkan SPT mencapai 20,17 juta namun realisasi SPT yang diterima oleh kantor pajak hanya 12,56 juta wajib pajak (Kementerian Keuangan,2016). Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pajak Hotel di Kabupaten Badung Tahun
2014 - 2018

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Selisih (Rp)
2014	Rp1.260.000.000.000	Rp1.454.570.508.276	Rp194.570.508.276
2015	Rp1.480.000.000.000	Rp1.581.052.506.628	Rp101.052.506.62
2016	Rp1.644.235.157.506	Rp1.774.637.210.687	Rp130.402.053.181
2017	Rp2.013.908.489.945	Rp2.030.881.730.888	Rp16.075.763.621
2018	Rp3.412.502.820.507	Rp2.236.311.260.005	Rp(1.176.191.560.502)

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung, 2022

Fenomena penurunan penerimaan pajak juga terjadi pada pajak daerah di Kabupaten Badung khususnya pajak hotel. Realisasi pajak daerah di Kabupaten Badung meleset. Hingga penghujung tahun 2018, realisasi pajak daerah hanya mencapai 89,18 persen saja. Sejumlah komponen pajak, seperti pajak hotel dan pajak restoran, melesat cukup banyak dari perencanaan awal. Pada tahun 2018 lalu, target pajak daerah yang diberikan mencapai Rp 174,65 miliar.

Pajak Hotel merupakan sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu pengaturan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akutanbilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan atau peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk

pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh).

Di Indonesia dalam sistem perpajakan menganut *Self Assessment System*. Indonesia mulai menganut *Self Assessment System* sendiri sejak reformasi perpajakan ditahun 1983. Sistem sebelumnya yakni *Official Assessment System* tentu sangat berbeda dari sistem ini karena wewenang untuk menentukan besaran pajak terhutang wajib pajak adalah petugas pajak , sehingga wajib pajak bersifat pasif dan hutang pajak timbul setelah petugas pajak menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak , sedangkan *Self Assessment System* wewenang untuk menghitung , membayar , dan melaporkan pajak adalah wajib pajak itu sendiri ,sehingga wajib pajak bersifat aktif dengan menghitung , membayar, dan melaporkan sendiri pajak terhutangnya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajibpajak dalam melaporkan pajaknya sendiri sehingga diharapkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dapat diminimalisir.

Kepatuhan wajib pajak dapat disebabkan bermacam faktor contohnya faktor seperti faktor internal serta eksternal. Faktor internalialah faktor dari individu seorang wajib pajak yang berkaitan terhadap karakteristik selaku sebab atau alasan ketika melaksanakan kewajiban perpajakan. Lalu, faktor eksternal ialah faktor dari luar diri seorang wajib pajak, contohnya lingkungan atau situasi yang terdapat di sekitar wajib pajak (Rahmawaty, 2014). Cara meningkatkan kepatuhan wajib pajak hotel dapat dilakukan melalui beberapa faktor diantaranya kesadaran wajibpajak,

pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan *Fiskus*.

Beberapa faktor tersebut sering dijadikan tolak ukur peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Apabila ada upaya peningkatan kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan *Fiskus* diharapkan akan berdampak pada kepatuhan wajib pajak hotel dalam membayar atau melunasi kewajibannya sehingga penerimaan dari pajak daerah dapat terus meningkat setiap tahunnya.

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang datang dari dalam diri wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dengan ikhlas dan tanpa paksaan. Masyarakat harus menyadari bahwa pajak yang dibayarkannya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat. Rendahnya kesadaran wajib pajak akan berdampak kepada kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena wajib pajak cenderung untuk tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak adalah perilaku wajib pajak berupa cerminan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai dengan adanya kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut (Hidayati, 2014). Penelitian yang dilakukan oleh Nabila (2020), Syahputera (2020), Amran (2018), Arisandy (2017) dan Tulenan (2017) menyatakan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan, Penelitian Kalangi dan

Runtu (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan merupakan salah satu faktor potensial bagi pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem *self assessment* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2011). Dalam sistem ini diharapkan ada dalam diri wajib pajak yaitu tingkat pemahaman pajak atas peraturan perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Usran (2021) , Nabila (2020) dan Pramesti (2018) menyatakan bahwa Tingkat Pemahaman Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan Arisandy (2017) menyatakan bahwa Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh negatif.

Sanksi Perpajakan dikenakan kepada para WPOP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WPOP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materiil. Penelitian yang dilakukan oleh Usran (2021), Syahputera (2020) , Zahrani (2019), Amran (2018), Andiko (2018) dan Arisandy (2017) menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan, penelitian Pramesti (2018), Tulenan (2017), Kalangi dan Runtu (2017)

menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain itu, faktor internal dalam memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak dapat juga dilihat melalui faktor eksternalnya yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajibpajak merasa puas/senang atas apa yang dilayani kepada mereka. Pemberian pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara sukarela (Putri dan Jati, 2013). Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009). Pelayanan yang berkualitas bukan hanya pelayanan yang diberikan oleh *Fiskus* saja tetapi melainkan pelayanan didalam ruangan seperti kenyamanan dalam melakukan kewajibannya dan kenyamanan semua fasilitas yang disediakan oleh kantor pembayaran pajak masing-masing.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu terdapat perbedaan pendapat terhadap kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan *fiskus* mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah , maka yang terjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?

- 2) Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- 3) Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak ?
- 4) Apakah kualitas pelayanan *Fiskus* memberikan pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak ?

1.3 Pembatasan Masalah

Peneliti membatasi penelitian agar terhindar dari hal penafsiran yang tidak diinginkan. Peneliti hanya berfokus pada 4 (empat) variabel yaitu kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, kualitas pelayanan *Fiskus* pada kepatuhan wajib pajak ketika pembayaran pajak hotel di Kab. Badung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya , maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk :

- 1) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak.
- 2) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.
- 3) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak.
- 4) Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan *fiskus* pada kepatuhan wajib pajak.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

Penelitian ini bisa memperluas serta mengembangkan wawasan baik bagi penulis dan akademisi selaku bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut yang memiliki kaitan terhadap kualitas pelayanan *Fiskus*, kesadaran wajib pajak, serta penerapan sanksi kepada patuh tidaknya wajib pajak.

2) Secara Praktis

a) Untuk Penulis

Penelitian ini bisa memperluas pengetahuan serta pengalaman pada penerapan ilmu yang didapatkan terkait faktor-faktor yang mampu memberikan kepatuhan pada wajib pajak hotel.

b) Untuk Pembaca

Penelitian ini bisa berguna selaku referensi serta informasi untuk pembaca karya ilmiah ini agar mengetahui dan lebih mendalami tentang analisis faktor-faktor yang memberi pengaruh pada patuh tidaknya wajib pajak hotel.

c) Untuk Wajib Pajak Hotel

Penelitian ini bisa dijadikan pedoman dan cerminan untuk wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhannya pada pembayaran pajak hotel yang menjadikannya wajib pajak yang taat terhadap ketentuan perpajakan.

d) Untuk Pemerintah Kabupaten Badung

Penelitian ini bisa memberikan kontribusi pada Pemerintah Kabupaten Badung dalam mengambil kebijakan agar tidak ada lagi wajib pajak hotel di Kabupaten Badung yang tidak memenuhi kewajibannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori Atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Suntono dan Kartika, 2015). Teori atribusi mengasumsikan bahwa orang mencoba untuk menentukan mengapa orang melakukan apa yang mereka lakukan, yaitu atribusi menyebabkan perilaku. Seseorang berusaha untuk memahami mengapa orang lain melakukan sesuatu yang mungkin satu atau lebih atribut menyebabkan perilaku itu. Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan tingkat kepatuhan atau tidaknya wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam penelitian antara lain tingkat pemahaman wajib pajak dan kesadaran wajib pajak. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan sekitar wajib pajak. Faktor eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib dalam penelitian ini antara lain sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan *fiskus*.

2.1.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior (TPB) yang telah dikembangkan oleh Icek Ajzen merupakan pengembangan atas *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dirancang untuk berhubungan dengan perilaku- perilaku individu. *Theory of Planned Behavior* (teori perilaku terencana) menerangkan bahwa perilaku seseorang yang muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Teori ini dikhususkan pada perilaku spesifik seseorang serta semua perilaku secara umum (Ramdhani, 2020). Dalam TPB ditambahkan sebuah variabel yang belum diterapkan pada TRA yaitu kontrol keprilakuan yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), dengan menambahkan sebuah variabel pada konstruk ini, yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*), maka bentuk dari model teori perilaku perencanaan (*theory of planned behaviour control* atau TPB) sebagai berikut:

- 1) *Attitude* (Sikap) merupakan suatu faktor dalam diri seseorang yang dipelajari untuk memberikan respon positif atau negatif pada penilaian terhadap sesuatu yang diberikan.
- 2) *Subjective norm* (Norma subjektif) merupakan persepsi seseorang tentang tentang pemikiran orang lain yang akan mendukung atau tidak mendukungnya dalam melakukan sesuatu.
- 3) *Perceived behavioral control* (Kontrol perilaku) adalah persepsi kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku.

Munculnya minat untuk berperilaku dalam *Theory of Planned Behavior* ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- a) *Behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b) *Normatif beliefs*, yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
- c) *Control beliefs*, yaitu keyakinan tentang tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (Puspitaningrum, 2018).

2.1.3 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*) merupakan teori yang menjelaskan suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Dalam kepatuhan yang dinilai adalah ketaatan semua aktivitas sesuai dengan kebijakan, aturan, ketentuan dan undang-undang yang berlaku, sedangkan kepatutan lebih pada keluhuran budi pimpinan dalam mengambil keputusan. Jika melanggar kepatutan belum tentu melanggar kepatuhan. Selain itu, kepatuhan menentukan apakah pihak yang diaudit telah mengikuti prosedur, standar, dan aturan tertentu yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Hal ini bertujuan untuk menentukan apakah yang diperiksa sesuai dengan kondisi, peraturan dan undang-undang tertentu. Menurut Tahar dan Rachman (2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban

perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

2.1.4 Wajib Pajak

Wajib Pajak menurut pasal 1 huruf A ketentuan umum perpajakan adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu (Rochmat, 2004). Wajib pajak dapat dibedakan atas dua, yaitu:

- 1) Wajib Pajak Orang Pribadi adalah orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan.
- 2) Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, Perseroan lainnya, BUMN atau BUMD dengan nama dan dalam bentuk apapun, Firma, Kongsi, Dana Pensiun, Persekutuan, Perkumpulan, Yayasan, Organisasi Massa, Organisasi Politik atau Organisasi yang sejenis, Lembaga, Bentuk Usaha Tetap dan Bentuk Usaha Lainnya. Sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK./03/2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3(tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c) SPT Masa yang terlambat itu disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
- e) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10(sepuluh) tahun terakhir.
- f) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

2.1.5 Fungsi Pajak

Menurut Suprianto (2011) sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

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

2) Fungsi Pengaturan (*Legulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan dipergunakan oleh

pemerintah sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu, maka pajak dipakai sebagai alat kebijakan. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah. Sehingga semakin mahal suatu barang akan semakin tinggi pengenaan pajaknya agar masyarakat tidak berlomba-lomba untuk mengkonsumsi barang-barang mewah/mahal.

2.1.6 Syarat Pemungutan Pajak

Syarat pemungutan pajak menurut (Mardiasmo, 2016), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1) **Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)**

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan Undang- Undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam per Undang-Undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing- masing, sedangkan adil dalam pelaksanaannya yaitu dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding dalam pengadilan pajak.

2) **Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)** di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 Pasal 23 Ayat hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan ,baik bagi Negara maupun warganya.

3) **Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)**

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

4) Pemungutan Harus Efisien (Syarat Finansil)

Sesuai fungsi *Budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

5) Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan pajak yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.7 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) terdapat 3 sistem pemungutan pajak yaitu:

1) ***Official Assesment System***

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Dalam *official assesment system* wajib pajak bersifat pasif dan utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) ***Self Assesment System***

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Dalam *self assesment system* wajib pajak bersifat aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang sedangkan fiskus tidak ikut campur hanya mengawasi.

3) *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang hak kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh si wajib pajak.

2.1.8 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa memiliki kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai dan ditaati. Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara (Rahayu, 2017).

Jadi dapat didefinisikan kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.9 Tingkat Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan perpajakan sangatlah penting, setiap wajib pajak harus memiliki pemahaman tentang perpajakan guna mengetahui bagaimana cara perhitungan pajak yang harus dibayar atau pajak terutang, memahami apa itu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), bagaimana cara melaporkannya, bagaimana cara menyetornya atau membayar pajak yang harus dibayar dan pengisian surat pemberitahuan. Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah *Self assessment system* maka wajib pajak harus memiliki

pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai SPT, pelaporan, penghitungan, pembayaran atas pajaknya maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak.

Masruroh (2013) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Lerche, Pletrich dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan WP terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan demikian pemahaman tentang perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan seorang dalam membayar kewajiban perpajakannya. Menurut Saad (2014) pemahaman pajak oleh wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan membayar pajak dibawah sistem *self assessment*.

2.1.10 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat mencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Dalam undang-undang perpajakan dikenal 2 macam sanksi yaitu Sanksi administrasi dan Sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada juga diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2016).

1) Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

2.1.11 Kualitas Pelayanan *Fiskus*

Fiskus adalah petugas pajak, sehingga pelayanan *Fiskus* bisa dimaknai selaku cara petugas pajak ketika membantu, mengurus, ataupun menyiapkan semua kebutuhan wajib pajak (Arum, 2012). Salah satu langkah penting dalam perwujudan pentingnya kualitas pelayanan yakni memberi pelayanan maksimal pada wajib pajak. Tujuan pelayanan

maksimal yakni (Arum, 2012):

- 1) Agar tingkatan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dapat tercapai.
- 2) Agar tingkatan kepercayaan pada administrasi perpajakan yang tinggi dapat tercapai.
- 3) Agar produktifitas aparat perpajakan dapat tercapai.

Pelayanan yang memiliki kualitas berdasarkan pemaparan Sucandra dan Supadmi (2016) yakni pelayanan yang bisa memberi kepuasan pada wajib pajak serta memiliki batasan untuk pemenuhan standar pelayanan yang mampu dipertanggung-jawabkan sertadilaksanakan secara berkelanjutan. Kualitas merupakan dimana berada pada keadaan yang berkaitan terhadap produk, jasa, proses serta lingkungan yang sesuai dengan harapan pihak yang terkait.

Arum (2012) memaparkan terdapat 5 dimensi yang dipakai dalam menilai kualitas pelayanan, yakni:

- 1) Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan memiliki kaitan terhadap kemampuan *Fiskus* dalam memberi pelayanan yang akurat tanpa adanya kesalahan serta menyampaikannya sesuai waktu.

- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkaitan terhadap kesediaan serta kemampuan *Fiskus* dalam membantu serta merespon permintaan wajib pajak, dan memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikan lalu memberi pelayanan yang sigap.

- 3) Jaminan (*Assurances*)

Jaminan merupakan perilaku *Fiskus* yang dapat memupuk kepercayaan serta

memberikan perasaan aman dan nyaman untuk wajib pajak, dengan cara bersikap sopan, memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan dalam penanganan dan memberi solusi tiap pertanyaan ataupun permasalahan wajib pajak.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati bermakna *Fiskus* bisa dapat paham permasalahan yang dimiliki wajib pajak serta bersikap untuk kepentingan wajib pajak, dan dapat berkomunikasi dan menjelaskan kepada wajib pajak.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berkaitan terhadap daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan serta material yang dipakai *Fiskus*, juga penampilan *Fiskus*.

2.1.12 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan. Jadi wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2017).

Menurut (Rahayu, 2013) mengatakan kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak taat pada perintah dan aturan perpajakan

yang berlaku serta memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan perpajakan dibagi menjadi:

1) Kepatuhan Perpajakan Formal

Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan.

2) Kepatuhan Perpajakan Material

Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian – penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1). Usran (2021) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tingkat Pemahaman Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kabupaten Takalar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 2). Syahputera (2020) meneliti mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 3). Nabila (2020) meneliti mengenai Pengaruh Penerapan *E-filling*, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak Pada PT. BANK X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-filling*,

pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4). Zahrani (2019) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

5). Suryani (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak Dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pengusaha Hotel Dalam Membayar Pajak Hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak dan ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6). Pramesti (2018) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak dan Penerapan *E-Billing* Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh positif, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak dan penerapan *e-billing* berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.

7). Lianty (2017) melakukan penelitian tentang pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif, sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif

dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

8). Sucahyani (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pengetahuan, Pelayanan, Biaya Kepatuhan, Dan Sanksi Pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan, pelayanan, biaya kepatuhan dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

9). Arisandy (2017) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis *Online* Di Pekanbaru. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh negatif dan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

10). Kusuma (2016) melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Sanksi Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Hotel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.