

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendapatan negara Indonesia bersumber dari bermacam-macam sektor, baik dari sektor internal maupun eksternal. Pajak merupakan sumber pendapat negara terbesar yang berasal dari sektor internal, sedangkan utang luar negeri merupakan sektor pendapatan eksternal. Pemerintah saat ini berupaya untuk tidak mengandalkan sumber penerimaan eksternal untuk melaksanakan kegiatan pemerintahannya yaitu dengan cara terus berusaha memaksimalkan penerimaan pajak yang merupakan penerimaan internal. Kementerian Keuangan terus memberikan himbauan kepada masyarakat untuk sadar akan kewajiban perpajakannya, karena dengan peningkatan kepatuhan masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak, maka pemerintah bisa berupaya untuk mengurangi ketergantungan negara terhadap utang luar negeri sekaligus dapat menekan utang yang dimiliki negara Indonesia. (Lidya Yuniartha, 2019)

Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan, dewasa ini pajak merupakan sumber pendapat yang berasal dari internal terbesar yang tercantum dalam APBN. Penerimaan dari sektor pajak mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berikut adalah data terkait penerimaan pajak yang tercantum dalam APBN tahun 2016-2020 :

Tabel 1.1
Perkembangan Pendapatan Dalam Negeri
Tahun 2016-2020 (dalam Triliun Rupiah)

	2016	2017	2018	2019	2020
Penerimaan Sektor Perpajakan	1.546,7	1.498,9	1.618,1	1.786,4	1.865,7
Penerimaan Negara Bukan	273,8	250	275,4	378,3	367

Pajak					
Total	1.820,5	1.748,9	1.893,5	2.164,7	2.232,7

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa pajak memiliki peran besar dalam APBN, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak harus melakukan berbagai cara untuk mencapai dan mewujudkan target yang telah ditetapkan dalam APBN tersebut. Upaya dan cara yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memaksimalkan penerimaan pajak adalah dengan intensifikasi maupun ekstensifikasi pajak. Upaya intensifikasi merupakan upaya meningkatkan jumlah wajib pajak ataupun penerimaan pajak, dan upaya ekstensifikasi merupakan upaya untuk memperluas objek maupun subjek pajak. (Yasa dkk., 2019)

Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak tidak bisa diwujudkan apabila hanya melalui upaya yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dan pegawai pajak saja, keterlibatan wajib pajak secara aktif melalui kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya juga diperlukan. Di Indonesia saat ini berlaku sistem pemungutan pajak *Self Assessment System*, dimana wajib pajak memiliki wewenang sepenuhnya terhadap penetapan besaran pajaknya dan wajib pajak dituntut untuk berperan aktif dan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Dhanesworo, 2016). Dengan diterapkannya *Self Assessment System*, maka kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan keberhasilan penerimaan pajak.

Sikap wajib pajak yang mematuhi peraturan perpajakan dan taat dalam memenuhi kewajiban perpajakan dalam rangka berkontribusi dalam

pembangunan negaranya yang dalam pelaksanaannya diharapkan dilaksanakan dan diberikan secara sukarela disebut kepatuhan wajib pajak (Dhanesworo, 2016). Namun, kepatuhan wajib pajak Indonesia saat ini dapat dikatakan masih rendah, hal ini karena kepatuhan pelaporan dan pembayaran pajak oleh wajib pajak masih minim. Minimnya tingkat kepatuhan wajib pajak terlihat dari angka *tax ratio*. *Tax ratio* merupakan indikator untuk mengukur kinerja penerimaan pajak suatu negara. Apabila wajib pajak mau mematuhi peraturan dan taat melaksanakan kewajiban perpajakannya, maka penerimaan pajak akan tinggi dan hal tersebut akan meningkatkan angka *tax ratio*, begitu pula sebaliknya.

Organisation for Economic Co-operation Development (OECD) mempublikasikan tentang rendahnya tingkat *tax ratio* Indonesia, di Indonesia sendiri angka *tax ratio* tahun 2017 hanya sebesar 11,5%, apabila dibandingkan dengan Malaysia dan Singapura, tingkat *tax ratio* Malaysia 13,5% dan Singapura 14,1%. Hal tersebut menjelaskan bahwa tingkat *tax ratio* Indonesia berada dibawah rata-rata negara anggota OECD yaitu 34,2%. OECD juga menyatakan bahwa *tax ratio* Indonesia dalam beberapa tahun belakangan menurun dan Indonesia menjadi negara yang memiliki *tax ratio* yang paling rendah di Asia Pasifik. (Anthony Kevin, 2019)

Rendahnya tingkat *tax ratio* Indonesia disebabkan oleh penerimaan pajak yang belum bisa memenuhi target dan sikap patuh wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang belum maksimal. Realisasi penerimaan pajak di tahun 2019 hanya bisa terpenuhi sebesar Rp. 1.543,3 triliun atau 86,5% dari target yang telah ditentukan di APBN 2019. Realisasi ini hanya meningkat

1,7% dibandingkan tahun 2018 sebesar Rp. 1.518,8 triliun (Hairunnisa, 2020). Target pajak yang tidak bisa terpenuhi disebabkan oleh kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan dan mau melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak masih rendah.

Direktorat Jenderal Pajak yang berada di Provinsi Bali merupakan salah satu Direktorat yang tersebar di wilayah Indonesia, dimana terdapat 8 Kantor Pelayanan Pajak Pratama dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak di Provinsi Bali. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang ada di Bali diharapkan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, karena hal tersebut dapat membantu memenuhi target penerimaan pajak. Berikut adalah data terkait kepatuhan wajib pajak di setiap Kantor Pelayanan Pajak Pratama yang berada di Provinsi Bali.

Tabel 1.2
Data Pelaporan SPT Wajib Pajak KPP di Provinsi Bali
Tahun 2018

No	Kantor Pelayanan Pajak	Jumlah SPT yang Dilaporkan
1	KPP Pratama Denpasar Barat	103.617
2	KPP Pratama Singaraja	50.816
3	KPP Pratama Denpasar Timur	95.797
4	KPP Madya Denpasar	55.117
5	KPP Pratama Badung Selatan	81.695
6	KPP Pratama Badung Utara	66.844
7	KPP Pratama Gianyar	127.288
8	KPP Pratama Tabanan	75.795

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak Provinsi Bali (2019)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah SPT yang dilaporkan oleh wajib pajak paling rendah adalah di KPP Pratama Singaraja sebanyak 50.816 SPT. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja yang merupakan salah satu unit kerja Direktorat Jenderal Pajak yang ada di Provinsi Bali yang melaksanakan seluruh pelayanan perpajakan kepada masyarakat.

Sebagai instansi dan perpanjangan tangan dari Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak secara langsung berhubungan dengan wajib pajak. Wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya, karena untuk memenuhi target penerimaan pajak maka wajib pajak harus patuh memenuhi kewajiban perpajakannya. Berikut adalah data terkait tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja Tahun 2016-2019 :

Tabel 1.3
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Singaraja
Tahun 2016-2019

Tahun		2016	2017	2018	2019
1	Wajib Pajak Orang Pribadi Terdaftar				
	a. WP OP Non Karyawan	16.012	18.173	20.503	22.854
	b. WP OP Karyawan	54.580	58.326	62.694	68.546
	Sub Total	70.592	76.499	83.197	91.400
2	Wajib Pajak Orang Pribadi Aktif Membayar				
	a. WP OP Non Karyawan	5.285	6.159	7.401	8.276
3	Wajib Pajak Orang Pribadi yang Menyampaikan SPT				
	a. WP OP Non Karyawan	3.239	3.987	4.523	5.302
	b. WP OP Karyawan	29.153	28.043	27.505	25.903
	Sub Total	32.392	32.030	32.028	31.205
4	Persentase Kepatuhan WPOP membayar dan melaporkan SPT				
	a. WP Bayar	0,33	0,34	0,36	0,36
	b. WP Lapor				
	1) WP OP Non Karyawan	0,20	0,21	0,22	0,23
	2) WP OP Karyawan	0,53	0,48	0,43	0,37
3) Total WPOP melaporkan SPT	0,46	0,42	0,38	0,34	

Sumber : KPP Pratama Singaraja (2020)

Dari tabel 1.3 diatas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun tingkat kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja masih dibawah 50% untuk wajib pajak

orang pribadi non karyawan maupun karyawan. Tingkat kepatuhan wajib pajak non karyawan mengalami peningkatan sebanyak 1% dari tahun 2016 sampai 2019, dilihat dari rasio kepatuhan wajib pajak di tahun 2016 sebesar 0,20, di tahun 2017 sebesar 0,21, tahun 2018 sebesar 0,22 dan tahun 2019 sebesar 0,23. Dari tahun 2016-2019 rasio kepatuhan wajib pajak non karyawan mengalami peningkatan meskipun belum bisa mencapai rasio kepatuhan 0,50 atau 50% dari wajib pajak non karyawan yang terdaftar. Sedangkan, kepatuhan wajib pajak karyawan mengalami penurunan terus menerus dari tahun 2016-2019, yaitu dari tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami penurunan dari 0,53 menjadi 0,48. Di tahun 2017 ke tahun 2018 rasio kepatuhan mengalami penurunan yaitu dari 0,48 menjadi 0,43, dan di tahun 2019 menjadi 0,37. Dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara keseluruhan mengalami penurunan sebesar 4% setiap tahunnya. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa peningkatan jumlah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja tidak sebanding dengan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi baik non karyawan maupun karyawan dalam membayar maupun melaporkan SPT.

Menurut Andiani (2017), Penerimaan Pajak Penghasilan di Indonesia pada umumnya masih didominasi oleh Pajak Penghasilan Badan. Hal tersebut dikarenakan sebagai instansi formal terdaftar, badan lebih mudah teridentifikasi jati dirinya, terpantau kehadirannya, terdeteksi kegiatannya dan transparan objek pajaknya sehingga pemungutan pajak atas Badan lebih optimal daripada Orang Pribadi. Pemungutan pajak atas Orang Pribadi terjadi

kesulitan pemantauan dan pendeteksian Penghasilan Kena Pajak Orang Pribadi, terutama karena tidak adanya informasi transaksi finansial dari tiap orang. Sehingga, Wajib Pajak Orang Pribadi lebih memiliki peluang untuk tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dibandingkan dengan Wajib Pajak Badan.

Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan melalui teori atribusi. Menurut Kriyantono (2014), teori yang digunakan untuk menafsirkan, menjelaskan, dan meramalkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkah laku atau perilaku seseorang adalah teori atribusi. Menurut Kodoati dkk. (2016), kepatuhan wajib pajak merupakan sikap atau perilaku seorang wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, karena kepatuhan wajib pajak digolongkan sebagai perilaku seseorang, maka teori atribusi dapat menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak. Terdapat beberapa asumsi terkait teori atribusi, salah satunya adalah individu memiliki alasan untuk membangun impersinya terhadap orang lain. Impersi terbangun melalui tiga tahapan, yaitu mengamati perilaku, menentukan apakah perilaku tersebut dilakukan sengaja atau tidak, dan mengkategorikan perilaku tersebut didorong atau dipengaruhi oleh faktor internal atau eksternal. Sesuai dengan asumsi teori atribusi tersebut, maka kepatuhan wajib pajak yang merupakan tingkah laku seseorang diasumsikan dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak dan faktor eksternal merupakan faktor dari luar diri wajib pajak.

Self efficacy merupakan salah satu faktor internal yang dapat berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Menurut Bandura (1997), *self*

efficacy adalah keyakinan pada kemampuan diri sendiri untuk mengontrol dan melakukan tindakan yang diperlukan untuk mencapai dan memenuhi tujuan yang diinginkan. *Self efficacy* dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang, memotivasi diri sendiri dan bagaimana seseorang bertindak. Menurut Pinasti (2011), *self efficacy* adalah keyakinan diri sendiri akan kemampuannya untuk berhasil dalam segala tindakan dan keputusannya dan menyelesaikan tugas yang dipersyaratkan sehingga dapat tercapai hasil yang diharapkan.

Menurut Bandura (1997), terdapat empat sumber terbentuknya *self efficacy*, yaitu pengalaman kesuksesan diri sendiri, pengalaman orang sekitar, persuasi atau bujukan sosial atau verbal, dan perasaan atau emosi. Pengalaman kesuksesan diri sendiri yang didapatkan oleh seseorang dapat menambah *self efficacy* orang tersebut, sedangkan pengalaman gagal akan mengurangi *self efficacy* seseorang. Pengalaman orang sekitar adalah bentuk *judgment* terkait kemampuan diri sendiri dengan melihat orang sekitar yang berhasil melaksanakan tugas tertentu yang serupa. Bujukan sosial adalah faktor selanjutnya, orang yang dibujuk secara verbal akan berpengaruh terhadap keyakinan akan kemampuan diri sendiri untuk melaksanakan tugas atau kewajiban. Perasaan dan emosi bisa menafsirkan tingkat *self efficacy* seseorang, *self efficacy* yang tinggi ditandai dengan minimnya tingkat stres dan kecemasan, sedangkan tingkat stres dan kecemasan yang tinggi menandakan *self efficacy* yang rendah.

Menurut Anwar (2018), ketika seseorang melihat orang lain mampu memenuhi kewajiban perpajakannya, hal tersebut dapat memotivasi diri mereka dan mengindikasikan bahwa mereka juga dapat menyelesaikan tugas yang

sama. Sama halnya dengan bujukan sosial, jika wajib pajak mendapatkan dorongan dari lingkungan sosialnya untuk mematuhi kewajiban perpajakannya, bujukan sosial tersebut dapat meningkatkan keyakinan wajib pajak dalam menyelesaikan permasalahan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak dan hal tersebut akan berdampak pada sikap patuh wajib pajak.

Berdasarkan penelitian Anwar (2018), *self efficacy* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian Anwar (2018) sama dengan penelitian Kusno dkk. (2019), yang mengatakan bahwa *self efficacy* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak masih sedikit dilakukan, sehingga peneliti ingin meneliti terkait pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

Selain *self efficacy*, pelayanan perpajakan juga merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan merupakan pelayanan yang diberikan kepada publik yang merupakan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak merupakan tujuan dilaksanakannya pelayanan pajak yang maksimal kepada wajib pajak, yang dimana dengan pelayanan perpajakan yang baik akan mampu menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Patmasari dkk., 2016). Menurut Mahardika (2015), ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu faktor kepatuhan wajib pajak rendah. Masyarakat merasa bahwa mereka kurang mendapatkan manfaat dari pajak yang sudah dibayar, hal tersebut dapat berdampak pada kepatuhan wajib pajak

Seiring dengan perkembangan ekonomi, sosial, politik, dan pola hidup, masyarakat saat ini mulai menuntut pelayanan publik yang paling mendapat sorotan adalah pelayanan pajak. Pelayanan pajak menjadi sorotan karena masyarakat yang membayar pajak merasa layak untuk mendapatkan hak pelayanan yang maksimal dari pegawai pajak. Ada hubungan yang erat antara perilaku wajib pajak dengan pelayanan yang diberikan pegawai pajak. Pelayanan yang maksimal dari pegawai pajak dapat mengubah persepsi wajib pajak akan pelayanan pajak, dan memberi pengaruh terhadap positif terhadap perilaku patuh wajib pajak (Asfa I. dan Meiranto, 2017). Maka dari itu, pelayanan pajak juga member pengaruh pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian Mahardika (2015), pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Shanti (2016), Mardiana dkk. (2016), Arifin dan Nasution (2017), yang menyatakan bahwa pelayanan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian Dicriyani dan Budiarta (2016) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Inkonsistensi hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menjadi dasar peneliti ingin meneliti kembali pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

Menurut Oktaviani dkk. (2019), sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi ketidakpatuhan wajib pajak membayar pajak. Sanksi merupakan hukuman yang dikenakan pada orang yang telah melanggar

aturan yang berlaku. Untuk menerapkan administrasi perpajakan yang baik dan tepat waktu, diperlukan sanksi bagi wajib pajak yang melanggar terhadap ketentuan yang ditetapkan. Adapun sanksi yang diberikan bisa berupa sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan, bahkan sampai dengan pidana penjara. (Yasa, 2016). Penegakan hukum pajak di Indonesia memang belum tegas, hal ini dikarenakan Indonesia masih menggunakan pendekatan yang lebih halus seperti memberikan himbauan dan sosialisasi. Penegakan sanksi dan hukum yang tegas akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya apabila wajib pajak menganggap bahwa sanksi pajak akan merugikan dirinya apabila ia tidak mematuhi peraturan perpajakan.

Berdasarkan penelitian Mardiana dkk. (2016), sanksi pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sama dengan penelitian Putri dkk. (2019), Andiani dkk. (2017), Arifin dan Nasution (2017), yang mengatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian Ermawati dan Afifi (2018) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Inkonsistensi hasil penelitian tentang pengaruh sanksi pajak pada kepatuhan wajib pajak menjadi dasar peneliti ingin meneliti kembali pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Anwar (2018), Kusno dkk. (2019), Mahardika (2015), Shanti (2016), Mardiana dkk. (2016), Arifin dan Nasution (2017), Andiani dkk. (2017), Putri dkk. (2019) adalah terletak pada

variabel yang diteliti. Anwar (2018), Kusno dkk. (2019), meneliti tentang pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak. Mardiana dkk. (2016), Mahardika (2015), Arifin dan Nasution (2017), Shanti (2016), meneliti tentang pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Arifin dan Nasution (2017), Andiani dkk. (2017) Mardiana dkk. (2016), Putri dkk. (2019), meneliti tentang pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu ; pertama, penambahan variabel *self efficacy* pada penelitian ini, dimana penelitian terkait pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak yang masih sedikit atau jarang diteliti sebelumnya. Kedua, perbedaan lokasi dan subjek yang diteliti, dimana penelitian sebelumnya meneliti tentang kepatuhan wajib pajak badan atau umkm, sedangkan dalam penelitian ini meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Singaraja. Ketiga, perbedaan variabel yang diteliti antara penelitian terdahulu dengan penelitian terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkiat variabel-variabel diatas dengan mengangkat judul : **“Pengaruh *Self Efficacy*, Pelayanan Perpajakan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, bisa penulis simpulkan bahwa terdapat beberapa identifikasi masalah, yaitu ; pertama, peningkatan jumlah wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Singaraja tidak sebanding dengan kepatuhan wajib pajak khususnya orang pribadi melaporkan SPT, sehingga peneliti merasa kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Singaraja perlu diteliti. Kedua, *self efficacy* wajib pajak masih minim, hal tersebut terlihat dari tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal yang diakibatkan oleh motivasi dan keyakinan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya masih rendah. Ketiga, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak merupakan salah satu penyebab kepatuhan wajib pajak rendah. Keempat, masih ada wajib pajak yang berani melakukan penghindaran dan penggelapan pajak akibat wajib pajak tidak memahami sanksi yang akan dikenakan apabila ia melanggar aturan yang berlaku.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian di atas, maka peneliti membatasi masalah penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat fokus pada masalah penelitian dan terhindar dari kesalahan analisis penafsiran hasil penelitian. Penelitian ini berfokus pada 4 variabel penelitian yaitu *self efficacy*, pelayanan perpajakan, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang dimaksud adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Singaraja.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?
2. Apakah pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Apakah sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak ?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan mengharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, tambahan pengetahuan untuk mendukung perkembangan dan kemajuan bidang akuntansi khususnya akuntansi perpajakan.

1. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan konseptual dan menjadi tambahan rujukan terkait akuntansi perpajakan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan bidang akuntansi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan agar dapat mendukung kemajuan perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan memperbaiki serta meningkatkan penerapan sanksi pajak yang tegas kepada wajib pajak yang melanggar.
- b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam rangka usaha meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan dengan meningkatkan profesionalisme kerja sesuai dengan tata cara pelayanan, pemeriksaan dan penerapan peraturan perpajakan.
- c. Bagi Wajib Pajak, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi wajib pajak agar wajib pajak mau menaikkan tingkat kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan dan pemahaman terhadap kewajiban perpajakannya.
- d. Bagi peneliti, dapat memberikan pemahaman yang cukup baik mengenai *self efficacy*, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan serta pengaruhnya terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.