I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan pembangunan negara dalam rangka meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, pentingnya pengelolaan pajak menjadi prioritas utama bagi pemerintah. Berkaitan dengan adanya otonomi daerah, penerimaan pajak yang diterapkan untuk membiayai pembangunan berasal dari beberapa sumber, yang salah satunya berasal dari masyarakat itu sendiri (Mardiasmo, 2009).

Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat balas jasa yang langsung dapat ditujukan dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sistem pemungutan pajak yang mudah dan didukung partisipasi masyarakat dalam bentuk kepatuhan membayar pajak merupakan impian setiap bentuk pemerintahan yang baik dan berhasil. Perubahan pemungutan pajak yang semula official assesment menjadi self assesment, yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya seperti mendaftar, menghitung, membayar dan melapor. Hal ini membuat kepatuhan wajib pajak menjadi faktor utama dalam memenuhi target penerimaan pajak.

Tabel 1. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Wilayah Kota Bandar Lampung 2020

Realisasi SPT 2019	WP Wajib SPT Tahunan (2020)	Realisasi 2020	
30.157	45.629	28.556	63%
35.973	53.592	36.712	69%
14.935	29.545	16.431	56%

Sumber : Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung, 2020

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak setiap KPP di Bandar Lampung presentase tingkat kepatuhannya belum terpenuhi. Pada KPP Pratama Tanjung Karang tingkat kepatuhannya sebesar 63%,

KPP Pratama Kedaton presentase tingkat kepatuhan sebesar 69%, KPP Pratama Teluk Betung tingkat kepatuhannya sebesar 56%. Hal ini mengindikasikan bahwa wajib pajak belum sepenuhnya mematuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yang rendah ini tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain sistem administrasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan.

Usaha pemerintah dalam hal ini adalah DJP terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak bagi negara. Usaha tersebut antara lain dengan ekstensifikasi maupun intensifikasi pajak. Ekstensifikasi berfokus pada perluasan objek pajak yang dapat dikenakan, Sedangkan intensifikasi berfokus pada peningkatan jumlah wajib pajak maupun peningkatan penerimaan pajak itu sendiri. Pemerintah telah mengerahkan serangkaian upaya meningkatkan kepatuhan pajak melalui reformasi perpajakan (*tax reform*) pertama yang dimulai sejak tahun 1984 (Fidiana, 2016). Salah satu upaya pemerintah yaitu dengan merubah sistem pemungutan pajak dari *office assessment* menjadi *self assessment*. *Official assesment system* merupakan sistem yang memberikan wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besarnya pajak yang terutang bagi wajib pajak. *Self assesment system* merupakan sistem yang memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dengan reformasi perpajakan ini pemerintah dapat berharap dengan meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan kepatuhan wajib pajak dari waktu ke waktu.

Terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat pengumpulan pajak untuk mencapai target pajak yang ditetapkan dalam APBN. Salah satu kendala yang menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak. Menurut Ngadiman (2015) banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (*tax evasion*). Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari patuh tidaknya seorang wajib pajak dalam mendaftarkan dirinya, kepatuhan dalam menyetorkan kembali surat pemberitahuan pajak, kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam membayar tunggakan (Sentya N. Arum, 2015).

Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya tepat waktu, maka wajib pajak dapat dianggap patuh Pramushinta (2011) supaya target penerimaan pajak dapat tercapai maka perlu ditumbuhkan secara terus menerus kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Nurmantu dalam Devano dan Rahayu (2006) mendefenisikan pengertian kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dalam hal mendanai sumber penerimaan negara, pemerintah Indonesia berupaya untuk mengurangi sumber penerimaan yang berasal dari sektor eksternal (pinjaman luar negeri) dan meningkatkan penerimaan negara yang berasal dari sektor internal (pajak). Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pajak tersebut melalui program *tax amnesty*.

Tax amnesty merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan penerimaan pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh menjadi wajib pajak patuh (Rahayu 2013). Menurut Husnurrosyidah (2017) tujuan *Tax Amnesty* antara lain adalah meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui repatriasi aset, yang ditandai dengan peningkatan likuiditas domestik, perbaikan nilai tukar rupiah, penurunan suku bunga, dan peningkatan investasi. Selain itu *Tax Amnesty* juga bertujuan memperluas basis data perpajakan yang lebih valid, komprehensif dan terintegrasi serta meningkatkan penerimaan pajak.

Keseriusan program *Tax Amnesty* sangat didukung oleh peran serta pemerintah. Bahkan presiden Joko Widodo sangat serius dalam melakukan pengawasan program *Tax Amnesty*. Beliau berjanji akan mengawasi secara langsung pelaksanaan *Tax Amnesty*. Kebijakan *Tax Amnesty* tidak hanya ditujukan pada dana yang disimpan di luar negeri tetapi kebijakan yang diberlakukan untuk semua wajib pajak di Indonesia. Adanya *Tax Amnesty* diharapkan wajib pajak

akan secara sukarela melaporkan pajaknya dan kemudian akan patuh terhadap kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman (2015) menunjukkan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Siregar (2012) menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sari dan Fidiana (2017) menyatakan bahwa pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak berusaha untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengejar target penerimaan pajak yaitu dengan menetapkan kebijakan pengampunan pajak yang dikenal dengan *tax amnesty*. Salah satu bentuk upaya yang dilakukan pemerintah dengan cara inovatif untuk meningkatkan penerimaan pajak tanpa menambah beban pajak baru kepada masyarakat, dunia usaha dan para pekerja melalui program pengampunan pajak. Pengampunan pajak atau *tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah yang memberikan penghapusan pajak terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu.

Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2016 mengeluarkan kembali kebijakan pengampunan pajak, tepatnya pada tanggal 1 Juli 2016 Presiden Republik Indonesia mengesahkan Undang-Undang *Tax Amnesty* No 11 Tahun 2016 tentang pengampunan pajak. Pelaksanaan *tax amnesty* merupakan upaya pemerintah untuk menarik dana warga negara Indonesia yang selama ini ada di luar negeri. Dengan adanya *tax amnesty* diharapkan mampu meningkatkan subjek pajak dan objek pajak. Subjek pajak berupa penambahan wajib pajak, sedangkan objek pajak dapat berupa kembalinya dana-dana dari luar negeri.

Menurut penelitian yang dilakukan Khasanah (2014), faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak salah satunya yaitu pengetahuan para wajib pajak. Pengetahuan tentang perpajakan memiliki peranan penting untuk menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup maka melaksanakan kewajiban perpajakan akan menjadi lebih mudah. Semakin tinggi tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan akan meningkatkan tingkat kesadaran dan kepatuhan wajib pajak sehingga semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut.

Menurut Nugraheni (2015), pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang dilakukan fiskus diharapkan dapat mempermudah wajib pajak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan sendirinya. Pelayanan fiskus berperan penting dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak. Para wajib pajak akan patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Menurut Yudharista (2014) petugas pajak dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas setiap saat kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepuasan dan memupuk kesadaran wajib pajak agar tercipta kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Maka berdasarkan uraian di atas, penulis mengambil judul **"Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung"** dengan alasan untuk mengetahui dampak pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung dalam pelaporan *Tax Amnesty* Pajak dan Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan tentang Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Apakah *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung ?
2. Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung ?
3. Apakah Pelayanan Fiskus berpengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Tax Amnesty* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.
2. Mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.
3. Mengetahui pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

1.4 Kontribusi

Beberapa kontribusi yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini yaitu dapat digunakan sebagai teoritis maupun dengan manfaat praktis diantaranya sebagai berikut;

1. Manfaat Teoritis

a) Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan tentang Pengaruh *Tax Amnesty*, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada masyarakat bahwa pajak merupakan penghasilan negara yang sangat membantu pendapatan Negara.

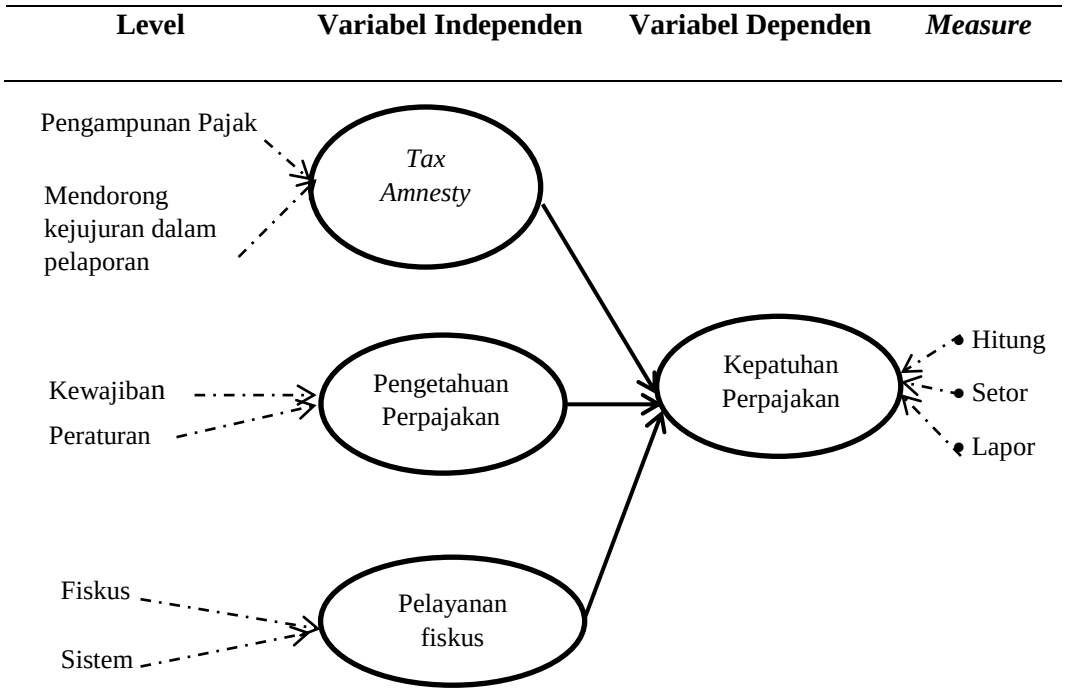
2. Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti Dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan, serta latihan dalam penerapan ilmu akuntansi dan perpajkan yang diperoleh selama perkuliahan. Khusunya ilmu yang didalami pada penelitian ini adalah ilmu akuntansi perpajakan. Selain itu juga merupakan pengalaman tentang cara menganalisis data yang sebenarnya (real) dengan menggunakan analisis rasio yang sebenarnya.

b) Bagi Pihak Lain Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan kepustakaan yang merupakan informasi tambahan yang berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan variabel terikat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Wilayah Bandar Lampung (Y). variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tax Amnesty* (X1) ,pengetahuan perpajakan (X2), dan Pelayanan fiskus (X3). Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teori

2.1.1 Konsep Teori atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Heider pada tahun 1958 yang kemudian dikembangkan lagi oleh Kelley (1972). Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan dengan mengamati perilaku sosial berdasarkan faktor situasional atau personal. Pemberian atribusi terjadi karena kecenderungan sifat ilmuwan manusia untuk menjelaskan segala sesuatu, termasuk apa yang ada dibalik perilaku orang lain. Tetapi kecenderungan ini tidak serta-merta bersumber hanya dari luar diri orang yang bersangkutan, misalnya saja karena keadaan lingkungan sekitar (eksternal) namun juga dapat bersumber dari dalam diri orang tersebut di bawah kendali kesadarannya (internal). Kelley (1972). mengidentifikasi hubungan sebab-akibat atribusi internal maupun eksternal sebagai berikut:

a) Kekhususan

Kekhususan mengacu pada tindakan yang dilakukan seseorang apakah sama pada situasi lainnya, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Namun apabila tindakan itu hanya dilakukan pada saat itu, berarti perilaku tersebut dipengaruhi dari eksternal.

b) Kosensus

Kosensus mengacu apakah tindakan yang dilakukan seseorang dalam merespon sesuatu, juga akan dilakukan oleh orang lain. Bila tidak semua orang merespon dengan cara sama, perilaku tersebut dipengaruhi dari internal. Tetapi, apabila orang lain juga merespon dengan cara yang sama, maka perilaku tersebut dipengaruhi oleh eksternal.

c) Konsistensi

Konsistensi mengacu pada tindakan seseorang yang selalu merespon suatu hal dengan cara yang sama. Apabila seseorang itu konsisten, tentu berasal dari internal. Sebaliknya, apabila tidak konsisten dapat disimpulkan bahwa eksternal tidak berpengaruh.

Teori atribusi jika dikaitkan dengan *tax amnesty* bahwa seseorang dalam menentukan sikap prilaku untuk mengikuti *tax amnesty* dipengaruhi oleh faktor internal yaitu pemahaman peraturan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak, maka semakin paham pula manfaat apa yang akan diperoleh akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan Fiskus yang baik juga merupakan faktor internal yang akan membentuk aspek perilaku individu yaitu kepatuhan wajib pajak. Apabila terdapat faktor internal yaitu Pelayanan Fiskus akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak. Kemudian dengan adanya lingkungan yang baik juga merupakan faktor eksternal yang akan membentuk perilaku individu yaitu kepatuhan wajib pajak. Apabila terdapat faktor eksternal yaitu lingkungan akan berakibat kepada perilaku yang timbul dari wajib pajak yaitu kepatuhan membayar pajak.

2.1.2 Konsep Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Istiqomah (2016) Wajib Pajak harus menghitung, membayar, dan menyampaikan SPT dengan jujur dan benar berdasarkan penghasilan yang sebenarnya. Laporan SPT harus sesuai dengan Undang-Undang Pajak Penghasilan dan disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak sebelum batas waktu yang ditentukan. Kepatuhan dapat dicapai, misalnya melalui konsultasi, pelayanan, dan penegakan hukum berupa pemeriksaan, penyidikan, dan pemungutan, dengan menempatkan wajib pajak sebagai subyek yang menghormati hak dan kewajibannya.

Hal ini mengacu pada tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang mengacu pada status kepatuhan Wajib Pajak yang berlaku saat melaksanakan kewajiban perpajakan. Terkadang Wajib Pajak dengan sengaja menghindari kewajiban perpajakannya dengan tidak menyampaikan SPT kepada KPP, bahkan banyak Wajib Pajak yang masih mengabaikan pembayaran pajaknya, yaitu menolak membayar pajak tertentu dan menolak melakukan prosedur yang harus mereka penuhi. Ada juga sebagian Wajib Pajak yang memberikan KPP dengan alamat yang tidak jelas, sehingga SPT yang dikirimkan tidak diterima oleh Wajib Pajak

yang bersangkutan sehingga Wajib Pajak merasa tidak wajib menyampaikan SPT tahunan karena belum menerima SPT tersebut.

James (2002) menyatakan bahwa kepatuhan pajak berdasarkan semangat undangan pajak, termasuk pembayaran pajak sukarela (yaitu kepatuhan pajak); membayar pajak karena takut dihukum, dan melakukan audit terhadap aktivitas wajib pajak setelah melakukan audit sesuai dengan peraturan perpajakan dan peraturan perpajakan. Pengawasan untuk meminimalkan beban pajak dengan mematuhi peraturan perpajakan.

Indikator-indikator Kepatuhan Wajib Pajak terhadap wajib pajak diantaranya sebagai berikut:

a) Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

Sebagai warga negara yang telah memenuhi kewajibannya menjadi wajib pajak dan berpenghasilan wajib mendaftarkan diri secara sukarela ke kantor pajak untuk memperoleh NPWP. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.

b) SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan)

Sebagai wajib pajak harus mengisi SPT dengan benar dalam perhitungan termasuk benar dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan, dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, kemudian lengkap adalah memuat semua unsur unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilporkan dalam surat pemberitahuan dan yang terakhir jelas adalah melaporkan asal usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam surat pemberitahuan. SPT adalah surat oleh wajib pajak yang digunakan untuk melaporkan penghitungan dan atau pembayaran pajak dan atau harta dan kewajiban, menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

c) Diri sendiri dan pihak lain

Menjadi Wajib Pajak akan melakukan penghitungan yang Anda lakukan sendiri, namun terkadang Anda akan mendapatkan bantuan dari pihak lain. Jika

Wajib Pajak tidak memahami perhitungan pajak, pihak lain akan membantu agar tidak salah dalam menghitung pajak.

d) Membayar pajak

Seorang wajib pajak harus menghitung penghasilan pajak dengan benar agar tidak terkena sanksi/denda jika diketahui oleh pihak pajak apabila wajib pajak menghitung peghasilannya tidak sesuai dengan adanya, membayar kekurangan pajak penghasilan yang ada sebelum dilakukan pemeriksaan serta membayar pajak tepat waktu.

e) PKP dan Tarif

Sebagai wajib pajak harus mengetahui tarif pajak yang berlaku. PKP adalah penghasilan wajib pajak yang menjadi dasar untuk menghitung pajak penghasilan dapat dihitung penghasilan bruto dikurangi dengan biaya untuk mendapatkan menagih dan memelihara penghasilan.

f) Peraturan Perundang-undangan perpajakan

Setiap wajib pajak harus memahami peraturan perundang-undangan perpajakan karena di dalam UU tersebut dimuat semua yang terkait dengan pajak.

2.1.3 Pengertian *Tax Amnesty*

Menurut Hutagaol (2007) menyatakan bahwa *tax amnesty* merupakan kebijakan pemerintah di bidang perpajakan yang memberikan penghapusan pajak yang seharusnya terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu yang bertujuan untuk memberikan tambahan peneriman pajak dan kesempatan bagi wajib pajak yang tidak patuh (*tax evaders*) menjadi wajib pajak patuh (*honest taxpayers*) sehingga diharapkan akan mendorong peningkatan kepatuhan sukarela Wajib pajak (*taxpayer's voluntatity compliance*) di masa yang akan datang".

1) Pelarian Modal ke Luar Negeri Secara *Illegal*

Kebijakan *tax amnesty* merupakan upaya terakhir yang dilakukan pemerintah di dalam meningkatkan penerimaan pajak dan sekaligus langkah awal bagi dimulainya reformasi moral bagi seluruh wajib pajak. Disebut sebagai "Upaya terakhir" karena pemerintah mengalami kesulitan untuk memajaki dana atau modal yang telah dibawa kabur (*capital flight*) atau diparkir diluar negeri. Perangkat hukum domestic yang ada memiliki keterbatasan sehingga tidak dapat

menjangkau atau menyentuh waib pajak yang secara illegal menyimpan dananya di luar negeri.

2. Rekayasa Transaksi Keuangan Yang Mengakibatkan Kehilangan

Potensi Penerimaan Pajak Kemajuan infrastruktur dan instrumen keuangan internasional misalnya SPV Company, *tax haven countries* dan *derivative transactions* telah mendorog banyak perusahaan besar melakukan rekayasa transaksi keuangan (*financial transaction engineering*). Setelah itu, keuntungan dibawa ke luar negeri sebagan masuk kembali ke Indonesia dalam bentuk lain misalnya pinjaman luar negeri (*offshore loan*) dan atau investasi asing (*foreign investment*).

Transaksi ini disebut pencucian uang (*money laundry*). Ketentuan perpajakan domestik tidak mampu memajaki rekayasa transaksi keuangan di atas. Apabila hal ini tidak segera diselesaikan, maka timbul potensi pajak yang hilang dalam jumlah signifikan. *Tax Amnesty* diharapkan akan menggubah kesadaran wajib pajak dengan memberikan kesempatan baginya untuk menjadi wajib pajak patuh.

Di dalam mendesain kebijakan *Tax Amnesty*, terdapat sekurang-kurangnya 4 (empat) faktor yang harus dipertimbangkan yaitu:

1) Eligibility

Yang dimaksud dengan faktor *eligibility* adalah wajib pajak yang mana yang berhak untuk berpartispasi di dalam program pengampunan pajak. Misalnya yang berhak (*Eligibility*) adalah wajib pajak orang pribadi (*individual taxpayer*) atau baik wajib pajak badan (*corporate taxpayer*) maupun wajib pajak orang pribadi.

2) Coverage

Yang dimaksud dengan faktor *coverage* adalah jenis-jenis pajak yang termasuk dalam program *Tax Amnesty*. Pada umumnya *Tax* negeri (*offshore loan*) dan atau investasi asing (*foreign investment*). *Amnesty* mengacu pada satu jenis pajak tertentu saja misalnya: PPh (*income tax*) atau PPN (*value added tax*).

3) Incentives

Yang dimaksud dengan faktor *incentives* adalah cakupan utang pajak yang termasuk dalam program *Tax Amnesty*, misalnya yang termasuk dalam program

tax amnesty adalah pokok pajak (*principal*) sanksi bunga (*interest*) dan atau sanksi denda (*penalty*).

4) Duration

Yang dimaksud dengan faktor *duration* adalah jangka waktu pelaksanaan *tax amnesty*, Jangka waktunya (*stator of limition*) sangat bervariasi dan umumnya berkisar 2 (dua) bulan sampai dengan satu tahun.

2.1.4 Konsep Pengetahuan Perpajakan

Menurut Khasanah (2014) Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Menurut Rahayu (2010) konsep pengetahuan pajak ada 3 yaitu:

a) Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yaitu pengetahuan mengenai kewajiban dan hak wajib pajak, SPT, NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan, serta Pelaporan Pajak;
b) Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia, sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia saat ini yaitu *self assesment system*;
c) Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan, yaitu mengetahui bahwa fungsi pajak adalah sebagai sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

Jika wajib pajak mempunyai pengetahuan perpajakan yang cukup mengenai ketiga hal diatas maka wajib pajak akan lebih mudah dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kurangnya pengetahuan perpajakan oleh wajib pajak dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Yudharista (2014) pengetahuan dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan dapat diperoleh wajib pajak melalui seminar perpajakan, penyuluhan, dan pelatihan dari Direktorat Jenderal Pajak, ataupun pelatihan yang dilakukan oleh lembaga pelatihan (*brevet*).

Menurut Nugraheni (2015), jika setiap Wajib Pajak memiliki pengetahuan dan pemahaman yang cukup tentang peraturan perundang-undangan perpajakan, maka dapat dipastikan Wajib Pajak secara sadar akan mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar dan benar, sehingga tidak

terjadi pengenaan pajak yang berlaku. Sanksi. Ketika wajib pajak memahami ilmu perpajakan, maka wajib pajak dapat mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi dalam situasi tersebut (Zuhdi, 2015). Dengan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi, wajib pajak akan memahami kewajiban dan sanksi yang akan diterimanya jika gagal memenuhi kewajibannya.

2.1.5 Konsep Pelayanan Fiskus

Menurut Jatmiko (2006) dalam Arum (2012) pelayanan fiskus 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 yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Menurut Pramushinta (2011), kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya bergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, pengetahuan dan pengalaman di bidang kebijakan perpajakan, administrasi perpajakan dan hukum perpajakan. Fiskus juga harus memiliki semangat sebagai PNS. Salah satu cara pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan perpajakan yang berkualitas kepada wajib pajak.

Kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak biasanya direspon secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak Kualitas pelayanan merupakan tingkatan yang sangat baik untuk memenuhi keinginan wajib pajak. Dengan membandingkan pelayanan yang benar-benar diterima oleh wajib pajak dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkannya, kualitas pelayanan tersebut dinilai berdasarkan pendapat wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun Penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Aditya Nugroho,Rita Andini dan Kharis Raharjo (2016)	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pengetahuan Wajib Pajak (X2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 16.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Kesadaran perpajakam, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak.
2	Viega Ayu Permata Sari (2017)	*Tax Amnesty* (X1) Pengetahuan Perpajakan (X2) Pelayanan Fiskus (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda	Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari.

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
3	Ulfa Kartini, (2016)	*Tax Amnesty* (X1) Sanksi Pajak (X2) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda karena variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini lebih dari satu variabel.	1. Deskripsi Data Umum a. Tugas dan Fungsi KPP Pratama Purworejo b. Struktur Organisasi KPP Pratama Purworejo c. Peran Strategis KPP Pratama Purworejo 2. Deskripsi Data Khusus a. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan b. Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan wajib pajak
4	Ni Putu Arisa Dewi dan Naniek Noviari (2017)	Kesadaran Wajib Pajak (X1) Pelayanan Fiskus (X2) Sanksi Perpajakan Kemauan (X3) Mengikuti Tax *Amnesty* (Y)	Pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif merupakan jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda karena menguji pengaruh variabel-variabel independen pada variabel dependen.	Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kemauan mengikuti tax amnesty wajib pajak cenderung semakin tinggi. Pelayanan fiskus berpengaruh positif pada kemauan mengikuti tax amnesty. Sanksi pajak berpengaruh positif pada kemauan mengikuti tax amnesty. Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi sanksi pajak maka kemauan mengikuti tax amnesty cenderung semakin tinggi.

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
5	Saktiwan Dwiatmono (2018)	*Tax Amnesty* (X1 Sanksi Pajak (X2) Kualitas Pelayanan Fiskus (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Sleman. Teknik Pengumpulan Data Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket. Sampel yang sudah dipilih akan diberikan kuesioner yang berisi daftar.	Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai analisa tax amnesty yang secara signifikan terbukti berpengaruh positif mempengaruhi kepatuhan pajak wajib pajak orang pribadi.
6	Nurulita Rahayu (2017)	Pengetahuan Perpajakan (X1) Ketegasan Sanksi Pajak (X2) *Tax Amnesty* (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Penelitian yang akan dilakukan bersifat kuantitatif. pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.	Berdasarkan analisis dari 85 responden di Kabupaten Bantul digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif pada pengetahuan perpajakan. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu.
7	Alif Faruqi Febri Yanto,Krisna Aziz Iksan dan Sri Hastuti (2019)	*Tax Amnesty* (X1) Pengetahuan Perpajakan (X2) Pelayanan Fiskus (X3) Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Y)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis statistik yang perhitungannya dilakukan dengan menggunakan SPSS.	Hasil penelitian ini bermakna bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kemauan mengikuti tax amnesty wajib pajak cenderung semakin tinggi.

No	Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
8	Nurul afri dan Ida nuraini (2017)	Pengaruh Tax Amnesty (X1), Pengetahuan Perpajakan (X2), dan Kesadaran Perpajakan (X3) Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara penyebaran kuisioner kepada responden. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan accidental sampling. Metode analisis yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda.	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa tax amnesty tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Hipotesis

Uma Sekaran (2006) menyatakan bahwa hipotesis didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis antara dua atau lebih variabel yang dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Hubungan tersebut diperkirakan berdasarkan jaringan asosiasi yang ditetapkan dalam kerangka teeoritis yang dirumuskan untuk studi penelitian.

2.3.1 Pengaruh *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pengampunan pajak atau amnesti pajak (*tax amnesty*) adalah sebuah kesempatan berbatas waktu bagi kelompok wajib pajak tertentu untuk membayar pajak dengan jumlah tertentu sebagai pengampunan atas kewajiban membayar pajak yang berkaitan dengan masa pajak sebelumnya tanpa takut penuntutan pidana (Kesuma, 2016). Indonesia mempertimbangkan untuk menerapkan *tax amnesty* dalam perundang-undangan perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ngadiman dan Huslin, 2015). Kebijakan *tax amnesty* dapat mendorong masuknya dana-dana dari luar negeri yang dalam jangka panjang

dapat digunakan sebagai pendorong investasi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menstimulasi perekonomian nasional (Ragimun, 2016). Hal tersebut berarti wajib pajak yang membayarkan pajaknya diluar negeri akan beralih membayarkan pajak didalam negaeri, akibatnya tingkat kepatuhan mereka akan menjadi lebih baik.

Pengampunan pajak atau *tax amnesty* merupakan hak dari wajib pajak untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan masa lalu yang tidak benar (baik yang dilakukan secara sengaja ataupun tidak) tanpa ada konsekuensi sanksi administrasi dan sanksi pidana, sehingga merupakan hal yang wajar bagi seorang wajib pajak untuk memanfaatkan haknya tersebut (Kesuma, 2016). Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: *Tax Amnesty* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Pengetahuan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat diartikan apabila wajib pajak telah mengetahui tentang seluruh ketentuan perpajakan yang berlaku maka wajib pajak akan dengan mudah melaksanakan kewajiban perpajakannya (Zuhdi et al., 2015). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2016) dan Rahayu (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Subagio (2017) menunjukkan hasil yang berbeda dimana pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

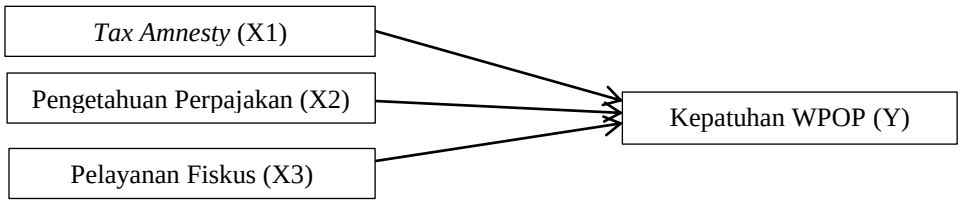
Devano (2006) menyebutkan bahwa pelayanan fiskus adalah seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak untuk memenuhi kebutuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundangan. Selain itu pelayanan fiskus yang baik mampu

menambah kepuasan wajib pajak. Adanya pelayanan fiskus yang baik juga mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dengan terciptanya kondisi pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak, maka akan menimbulkan dampak positif yaitu kerelaan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak menyatakan bahwa pelayanan aparat pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Kesuma, 2016). Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini ialah:

H3: Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Wilayah Bandar Lampung.

2.4 Model Penelitian

Model Penelitian merupakan tiruan gejala yang akan diteliti; menggambarkan hubungan di antara variabel-variabel atau sifat-sifat atau komponen-komponen gejala tersebut. Tujuan utama model ialah mempermudah pemikiran yang sistematis dan logis.



Gambar 2. Model Penelitian