

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat jurnal terdahulu, diantaranya penelitian yang pertama dilakukan oleh Arifin dan Nasution (2017) yang membahas tentang “kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di kpp pratama medan belawan”. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Populasi penelitian ini adalah para wajib pajak badan yang melaporkan SPT masa dan SPT Tahunan yang berada diwilayah KPP Pratama Medan Belawan, Sumatera Utara, yaitu sebanyak lebih kurang 676 wajib pajak. Hasil yang dapat diambil dari hasil tersebut adalah persamaan regresi linear menunjukkan hubungan yang positif dan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat. Ketika variabel bebas ditingkatkan maka akan diikuti dengan peningkatan pada variabel terikatnya.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Savitri dan Nuraina (2017) yang membahas “sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kantor pelayanan pajak pratama madiun”. Metode dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif kuantitatif sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik Sampling Insidental yaitu wajib pajak di KPP Pratama Madiun yang berjumlah 385 orang. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Dalam menganalisis data menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang memuat uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan untuk menguji hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini diperoleh

dari nilai t hitung adalah sebesar 26,664 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena $26,664 > 1,966$ dan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan yang di peroleh Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diinterprestasikan bahwa apabila Dirjen Pajak melakukan sanksi perpajakan dengan tegas maka akan dapat meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak, hal tersebut dikarenakan dengan adanya pengenaan sanksi pajak dapat meningkatkan kesadaran akan hak dan kewajiban wajib pajak serta dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya.

Penelitian yang ketiga di lakukan oleh Suryanti dan Sari (2018) yang membahas tentang “Sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi” (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Pancoran. Dengan menggunakan rumus Slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji dan menganalisis pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang keempat dilakukan oleh Eric dkk (2019) yang membahas “*An Empirical Assessment of Tax Knowledge, Socio-Economic Characteristics and Their Effects on Tax Compliance Behaviour in Sunyani Municipality, Ghana*”. Desain penelitian deskriptif diadopsi dan kuesioner semi-terstruktur digunakan untuk mengumpulkan data. Metode deskriptif, uji-T, ANOVA, dan analisis regresi digunakan untuk menguji pengetahuan pajak dan perilaku kepatuhan pajak. Tiga

ratus sembilan puluh sembilan (399) responden dikelompokkan dan dipilih secara acak sebagai sampel untuk penelitian ini. Dari penelitian, terungkap bahwa pengetahuan pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak, terlepas dari kenyataan bahwa tingkat pengetahuan pajak bervariasi pada dasarnya di antara responden. Ditemukan bahwa ada hubungan positif antara kepatuhan pajak dan karakteristik sosial ekonomi (gender, pendapatan bulanan kotor). Variabel lain seperti usia, agama, dan tingkat pendidikan tidak memiliki korelasi dengan perilaku kepatuhan pajak. Pengetahuan pajak mengasumsikan bagian penting dalam memperluas perilaku kepatuhan pajak dalam sistem penilaian sendiri. Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak telah menarik minat otoritas pajak dan pembuat kebijakan dalam upaya mereka untuk meningkatkan pendapatan pajak di negara-negara berkembang. Jurnal ini menilai pengaruh pengetahuan pajak individu pada perilaku kepatuhan pajak dalam sistem penilaian diri di Ghana. Jurnal ini memberikan informasi berharga kepada wajib pajak individu dengan keterampilan yang diperlukan dan kemampuan pengetahuan untuk memungkinkan mereka untuk mematuhi persyaratan pajak penghasilan Ghana. Otoritas pajak akan mengetahui perilaku dan fitur wajib pajak untuk membantu menyelesaikan tujuan tiga kali lipat dari sistem penilaian sendiri.

Penelitian yang kelima dilakukan oleh Prena dkk (2019) yang membahas tentang *“Tax Sanctions, Tax Amnesty Program, and Tax Obligation Placement towards Compliance Report on Corporate Taxpayers”*. Penelitian ini menggunakan, 293 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik survei melalui distribusi kuesioner. Pengujian statistik menggunakan analisis regresi linier berganda di mana pengaruh variabel diuji menggunakan uji-t. Penelitian ini memperoleh bahwa sanksi perpajakan, program pengampunan pajak, dan laporan penempatan aset mempengaruhi kepatuhan kewajiban pajak dari wajib pajak perusahaan dengan pengaruh 78,6% adalah arah positif, sedangkan sisanya 21,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diperiksa. Kesimpulan dari Jurnal adalah Sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan terhadap kewajiban pajak Wajib Pajak Perusahaan. Kemudian Program pengampunan pajak memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan dengan wajib pajak perusahaan. Dan juga Laporan Penempatan

Aset memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan dengan kewajiban pajak perusahaan.

Penelitian yang keenam dilakukan oleh Nurlis dan Kamil (2015) yang membahas “*The Effect of Taxpayer Awareness, Knowledge, Tax Penalties and Tax Authorities Services on the Tax Compliance: (Survey on the Individual Taxpayer at Jabodetabek & Bandung)*”. Metode yang digunakan adalah metode kausal dengan analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan menggunakan disengaja metode pengambilan sampel, dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang mengunjungi Kantor Pajak Jabodetabek dan Jakarta Bandung. Penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap individu kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan memiliki hubungan negatif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak. Denda pajak memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang berprestasi di kantor pajak di wilayah Jabodetabek dan Bandung. Otoritas pajak layanan memiliki hubungan positif dan signifikan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang berprestasi di Kantor Pajak di wilayah Jabodetabek dan Bandung.

Kemudian penelitian yang ketujuh dilakukan oleh Ketahadi dkk (2016) yang membahas “Penghindaran Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal)” Pada penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan dan penelitian terhadap peraturan perpajakan agar dapat diseleksi jenis tindakan penghematan pajak yang dilakukan sehingga memunculkan perilaku Penghindaran Pajak dan Penyelundupan Pajak dari masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode Explanatory Research dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang digunakan yaitu Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal dan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik accidental sampling. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu Bahwa variabel bebas Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan secara bersama - sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel terikat. Variabel Penghindaran Pajak berpengaruh tidak signifikan dan Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak variabel terikat. Dan variabel Sanksi Perpajakan merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal.

Dan penelitian yang terakhir dilakukan oleh Septyana dkk (2019) yang membahas “*Effect of Taxation Knowledge, Fiscus Service, and Tax Sanctions on Tax Obligation Compliance with Tax Amnesty as Moderated Variables*”. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Convenience Sampling dengan pendekatan rumus Slovin sehingga jumlah penelitian berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis *MRA (Moderated Regression Analysis)*. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak menunjukkan bahwa wajib pajak dengan pengetahuan dan pemahaman perpajakan yang tinggi akan dapat menentukan perilaku mereka dengan lebih baik dan memenuhi semua kewajiban pajak sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku di Indonesia. Layanan fiscus memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Meningkatkan layanan fiscus yang memberikan informasi terkait hak dan kewajiban pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pajak yang berlaku untuk wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pajak

Pengertian Pajak menurut menurut Soemitro dalam Resmi (2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Fungsi pajak menurut Resmi (2013) dalam Zuhair (2018) menjelaskan pula bahwa setidaknya terdapat dua fungsi utama yaitu antara lain:

1. Fungsi *budgetair*. Artinya bahwa pajak memiliki fungsi sebagai salah satu sumber utama penerimaan suatu negara guna membiayai semua

pengeluaran dari negara tersebut, baik untuk membiayai pengeluaran yang rutin maupun pengeluaran dalam rangka untuk pembangunan. Maka dari itu guna memaksimalkan fungsi ini, pemerintah akan secara maksimal memasukkan uang sebanyak-banyaknya kedalam kas negara melalui pajak.

2. Fungsi *regularend*. Artinya bahwa pajak digunakan sebagai alat suatu negara/pemerintah untuk mengatur dan melaksanakan berbagai kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi serta untuk mencapai berbagai tujuan tertentu lainnya diluar bidang keuangan.

2.2.2 Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. (Pasal 1, UU KUP No. 16 Tahun 2009)

Yang menjadi subjek pajak menurut UU PPh No. 36 Tahun 2008 adalah:

- a) 1. orang pribadi;
 2. warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak;
- b) badan; dan
- c) bentuk usaha tetap.

Wajib pajak orang pribadi terbagi dua, yaitu:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak dalam negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- a) Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
 - b) Orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
 - c) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
2. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Luar Negeri

Wajib pajak orang pribadi yang menjadi subjek pajak luar negeri menurut Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 adalah:

- a) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
- b) Orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

Hak Wajib Pajak meliputi:

- 1) Hak atas kelebihan pembayaran pajak.
- 2) hak kerahasiaan bagi wajib pajak.
- 3) hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran.
- 4) hak untuk penundaan pelaporan spt tahunan.
- 5) hak untuk pengurangan pph pasal 25.
- 6) hak untuk pengurangan pajak bumi dan bangunan.
- 7) hak untuk pembebasan pajak.

Kewajiban Wajib Pajak Meliputi:

- 1) Kewajiban Mendaftarkan Diri
- 2) Kewajiban Pembayaran, Pemotongan/Pemungutan, dan Pelaporan Pajak
- 3) Kewajiban dalam Hal Diperiksa
- 4) Kewajiban Memberi Data

2.2.3 Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menurut Pasal1, UU KUP No. 16 Tahun 2009 berbunyi :

“Nomor PokokWajib Pajak adalah sebuah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan

kewajiban perpajakannya”. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu upaya dalam pencapaian tujuan perpajakan yang dipergunakan sebagai identitas atau tanda pengenal diri. Selain dipergunakan sebagai identitas NPWP juga digunakan untuk menjaga ketertiban dalam membayar pajak dan dalam pengawasan administrasi pajak. (Resmi, 2011)

Fungsi NPWP yaitu :

1. Dipergunakan untuk mengetahui identitas wajib pajak yang sebenarnya, sehingga tiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP .
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan sarana dalam administrasi perpajakan.
3. Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan karena yang berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP.
4. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan, mislakan dalam setoran pajak (SSP) yang ditetapkan sendiri maupun pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga wajib mencantumkan NPWP.
5. Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan mencantumkan NPWP dalam dokumen yang diajukan.

2.2.4 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek tertentu yang dapat berwujud baik lewat indra maupun lewat akal, dapat pula objek yang dipahami oleh manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pengetahuan wajib pajak adalah kemampuan atau seorang wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan Undang-Undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Mas’ud, 2018). Pengetahuan pajak sebuah proses dalam pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam memberikan sebuah ilmu kepada manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih, 2013, dalam Fairani 2018).

Menurut Pasal 1, UU KUP No. 16 Tahun 2009 mendefinisikan bahwa:

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha, yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma kongsi, koperasi, dana pension, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi masa, organisasi social politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap”.

Menurut Suryanti dan Sari (2018) terdapat beberapa indikator wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan.
2. Pemahaman terhadap cara perhitungan pajak terhutang.
3. Pemahaman terhadap tata cara pembayaran pajak.
4. Pengetahuan terhadap batas waktu pembayaran perpajakan.
5. Pemahaman terhadap sanksi atas keterlambatan pembayaran pajak.

2.2.5 Pelayanan Fiskus

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Santosa, 2008, dalam Kundalini, 2016)

Peran aktif fiskus dalam pelaksanaan pencairan tunggakan pajak sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan dari sektor pajak dapat dilakukan dengan mulai menerbitkan surat teguran, surat paksa, sampai dengan penyitaan barang milik wajib pajak.

Menurut Komala (2014) dalam Ardiyansyah (2016), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu:

1) Keandalan(Reliability)

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan.

Kehandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan mempunyai indikator:

- a) Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan
- b) Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan
- c) Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama
- d) Kemampuan melaksanakan layanan yang telah dijanjikan
- e) Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan

2) Daya Tanggap(Responsiveness)

Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:

- a) Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan
- b) Kemampuan memberikan layanan secara seksama
- c) Kesiediaan untuk senantiasa membantu pelanggan
- d) Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan

3) Jaminan(Assurance)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:

- a) Perilaku karyawan dapat dipercaya
- b) Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi
- c) Karyawan secara konsisten melayani dengan santun
- d) Karyawan memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan

4) Empati(Empathy)

Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:

- a) Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan
- b) Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan

- c) Perusahaan melayani dengan sepenuh hati
- d) Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya

5) Bukti Fisik(Tangibles)

Bukti fisik berfokus barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Bukti fisik mempunyai indikator:

- a) Penampilan peralatan
- b) Penampilan fasilitas fisik
- c) Penampilan pegawai
- d) Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

2.2.6 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 atau Undang-undang tidak dilanggar (Kristianto dan Vionita, 2018).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi V Sanksi merupakan suatu tanggungan berupa tindakan, hukuman, dan sebagainya untuk memaksa orang menepati perjanjian atau menaati ketentuan undang-undang seperti anggaran dasar, perkumpulan, dan sebagainya dalam aturan dan tata tertib harus ditegaskan kepada siapa saja jika ada yang melanggar aturan-aturan tersebut. Sanksi sangat diperlukan agar peraturan atau undang-undang yang berlaku tidak dapat dilanggar. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2009, dalam Ariesta dan Latifah, 2017). Dalam UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 mendefinisikan pajak sebagai:

“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.

Indikator sanksi perpajakan menurut setiawan (2016) meliputi:

- 1) Sanksi Pidana.
- 2) Sanksi Administrasi.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat.
- 4) Penngenaan sanksi tanpa toleransi.

Pemerintah telah memberikan perambuan yang telah diatur dalam Undang-undang perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan penarikan pajak dapat berjalan tertib dan sesuai target yang diharapkan. Apabila pelaksanaan pajak terhambat dan tidak berjalan semestinya, maka ada konsekuensi hukum yang bias terjadi karena pajak bersifat memaksa. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Dalam UU nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan tertulis bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

- a. Sanksi administrasi yang terdiri dari :
 1. Sanksi administrasi berupa denda
 2. Sanksi administrasi berupa bunga
- b. Sanksi pidana yang berupa :
 1. Pidana Penjara

Tabel 2.1.

Sanksi Administrasi Berupa Denda

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 7 ayat (1)	SPT Tidak Disampaikan:	
		a. SPT Masa PPN	Rp 500.000,00
		b. SPT masa lainnya	Rp 100.000,00
		c. SPT Tahunan PPh WP Badan	Rp 1.000.000,00
		d. SPT Tahunan PPh WP OP	Rp 100.000,00
2	UU KUP 2007 Pasal 8 ayat (3)	Pengungkapan ketidakbenaran dan pelunasan sebelum penyidikan	150% x jumlah pajak kurang bayar

3	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (4)	a. PKP tidak membuat faktur pajak	2% dari pengenaan pajak
		b. PKP tidak mengisi form pajak secara lengkap	
		c. PKP melaporkan faktur tidak sesuai masa terbit	
4	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (5)	PKP gagal produksi telah diberikan restitusi	
5	UU KUP 2007 Pasal 25 ayat (9)	Pengajuan keberatan ditolak/dikabulkan sebagian	50% x jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan
6	UU KUP 2007 Pasal 27 ayat (5d)	Permohonan banding ditolak/dikabulkan sebagian	100% x jumlah pajak berdasarkan Putusan Banding dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan

Tabel 2.2.

Sanksi Administrasi Berupa Bunga

No	Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
1	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2)	Pembetulan SPT tahunan dalam 2 tahun	
2	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2a)	Pembetulan SPT masa dalam 2 tahun	2% per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran s/d tanggal pembayaran
3	UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat (2a)	Keterlambatan bayar/setor pajak masa	
4	UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat (2b)	Keterlambatan bayar/setor pajak tahunan	
5	UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat (2a)	SKPKB kurang bayar atau tidak dibayar dan penerbitan NPWP dan pengukuhan PKP secara jabatan	2% per bulan dari jumlah kurang maksimal 24 bulan

6	UU KUP 2007 Pasal 13 Ayat (5)	Penerbitan SPT setelah 5 tahun	48% dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar
7	UU KUP 2007 Pasal 14 ayat (3)	(a) PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar	2% per bulan dari jumlah pajak tidak/
		(b) SPT kurang bayar	kurang dibayar maksimal 24 bulan
8	UU KUP 2007 Pasal 14 Ayat (5)	PKP gagal produksi	2% dari pajak yang ditagih
9	UU KUP 2007 Pasal 15 Ayat (4)	SKPKBT diterbitkan setelah lewat 5 tahun karena adanya tindak pidana	48% dari jumlah yang tidak/kurang diayar
10	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (1)	SKPKB/T, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan atau Putusan Banding yang berakibat kurang bayar/terlambat bayar	2% per bulan dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar, dihitung dari tanggal jatuh tempo s/d tanggal pelunasan/diterbitkannya SPT
11	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (2)	Pembayaran mengangsur atau menunda	2% per bulan dari kekurangan pembayaran dihitung dari batas akhir penyampaian SPT s/d tanggal dibayarnya kekurangan tersebut.
12	UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat (3)	Kekurangan pajak karena penundaan SPT	2% per bulan dari kekurangan pembayaran dihitung dari batas akhir penyampaian SPT s/d tanggal dibayarnya kekurangan tersebut.

Tabel 2.3.

Pidana Penjara Yang Berlaku Di Indonesia

1	Setiap orang yang dengan sengaja:	pidana penjara	Pasal 39 ayat
---	-----------------------------------	----------------	---------------

	a)	tidak mendaftarkan diri, atau menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak	paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar	(1) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
	b)	tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan; atau		
	c)	menyampaikan Surat Pemberitahuan dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap		
	d)	menolak untuk dilakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29		
	e)	memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar; atau		
	f)	tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lainnya; atau		
	g)	tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara,		
2		Melakukan lagi tindak pidana perpajakan sebelum lewat waktu 1 tahun, terhitung sejak selesainya pidana penjara	Pidana dilipatkan menjadi dua kali	Pasal 39 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007

3	Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak,	dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling tinggi 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohon dan atau kompensasi yang dilakukan oleh Wajib Pajak	Pasal 39 ayat (3) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
4	Pejabat yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajibannya atau seseorang yang menyebabkan tidak dipenuhinya kewajiban pejabat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 ,	dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling banyak Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah)	Pasal 41 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
5	Setiap orang yang menurut Pasal 35 Undang-undang ini wajib memberi keterangan atau bukti yang diminta tetapi dengan sengaja tidak memberi keterangan atau bukti, atau memberi keterangan atau bukti yang tidak benar,	dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan denda paling banyak Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah)	Pasal 41A Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
6	Setiap orang yang dengan sengaja menghalangi atau mempersulit penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan,	dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan denda paling banyak Rp 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah).	Pasal 41B Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
7	wakil, kuasa, atau pegawai dari Wajib Pajak, yang menyuruh melakukan, yang turut serta melakukan, yang menganjurkan, atau yang membantu melakukan tindak pidana di bidang perpajakan sebagaimana dimaksud Pasal 39	Pidana penjara selama-lamanya enam tahun dan denda ssetinggi-tingginya empat kali pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar	Pasal 43 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007

8	yang menyuruh melakukan, yang turut serta melakukan, yang menganjurkan, atau yang membantu melakukan tindak pidana di bidang perpajakan sebagaimana dimaksud Pasal 41A	<i>Pidana</i> penjara selama-lamanya 1 tahun dan denda setinggi-tingginya Rp 5.000.000	Pasal 43 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007
9	yang menyeluruh melakukan, yang turut serta melakukan, yang menganjurkan, atau yang membantu melakukan tindak pidana di bidang perpajakan sebagaimana dimaksud Pasal 41B	<i>Pidana</i> penjara selama-lamanya 3 tahun dan denda setinggi-tingginya Rp 10.000.000	Pasal 43 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 TAHUN 2007

2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia dalam Rahayu (2013) kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Berdasarkan pengertian tersebut, kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan dalam perpajakan berarti ketaatan, kepatuhan dalam melaksanakan ketentuan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak yaitu dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan dan undang-undang pajak yang berlaku (Ilhamsyah dkk., 2016 dalam Hartono dkk, 2018).

Menurut Febri dan Sulistyani (2018) Terdapat beberapa indikator yang mencerminkan kepatuhan wajib pajak:

1. Mendaftarkan NPWP atas kemauan sendiri.
2. Wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.
3. Mengisi SPT sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
4. Mengetahui batas akhir dalam pelaporan pajak.
5. Teknologi informasi mempermudah pelaporan SPT.
6. Tepat waktu dalam membayar pajak.
7. Membayar kewajiban pajak serta tunggakan pajaknya.

2.3 Hubungan Antar Variabel

Diperlukan kesadaran Wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, bukan hanya sadar tetapi juga dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undangan perpajakan yang berlaku, cerminan bahwa wajib pajak ikut berkontribusi dalam pembangunan, serta kepentingan umum yang dilakukan oleh pemerintah yang diselenggarakan melalui pajak yang dibayarkannya. Wajib pajak yang memiliki kesadaran untuk membayar pajak, akan memiliki pengetahuan yang lebih tentang perpajakan sehingga wajib pajak paham akan tata cara perpajakan yang benar. Dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak, perlunya peyanaan yang ramah dalam melayani wajib pajak yang akan membayar pajak. Oleh karena itu pelayanan fiskus harus membuat wajib pajak merasa nyaman dan dipermudah dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak dan berhak mendapatkan haknya sebagai wajib

pajak. Sanksi perpajakan pun harus dijalankan dengan tegas dan adil agar menimbulkan efek jera terhadap wajib pajak yang sengaja menghindar dari kewajibannya sebagai wajib pajak.

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengetahuan Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Khotimah dkk (2018) Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan merupakan proses dimana wajib pajak mengetahui tentang aturan perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud yaitu mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Wajib pajak akan terus menerus berperilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan dalam setiap keadaan (konsisten) jika wajib pajak tersebut sudah memaknai pajak sebagai bentuk kewajiban yang harus dilaksanakan untuk kepentingan negara. Wajib pajak tersebut telah memiliki pengetahuan yang cukup dibidang perpajakan khususnya pengetahuan dasar meliputi jumlah pajak yang terutang, tata cara pembayaran pajak, jatuh tempo, serta sanksi yang diterima apabila terlambat membayar pajak.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendrico (2011) dalam Suryanti dan Sari (2018) dan juga hasil penelitian dari Khotimah dkk (2018) yang membuktikan bahwa pemahaman/pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pengetahuan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.2 Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus adalah pelayanan aparat pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan wajib pajak (Rahman, 2011 dalam Suryanti dan Sari, 2018). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan fiskus, maka semakin rendah tingkat kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil Penelitian Arifin dan Nasution (2017) yang diketahui bahwa pengaruh Antara Pelayanan Fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi bahwa Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun secara simultan, terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2016), Bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Menunjukkan bahwa jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPP Pratama khususnya KPP Pratama Denpasar Barat, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.

H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.3. Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak sehingga wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih bayak merugikannya.

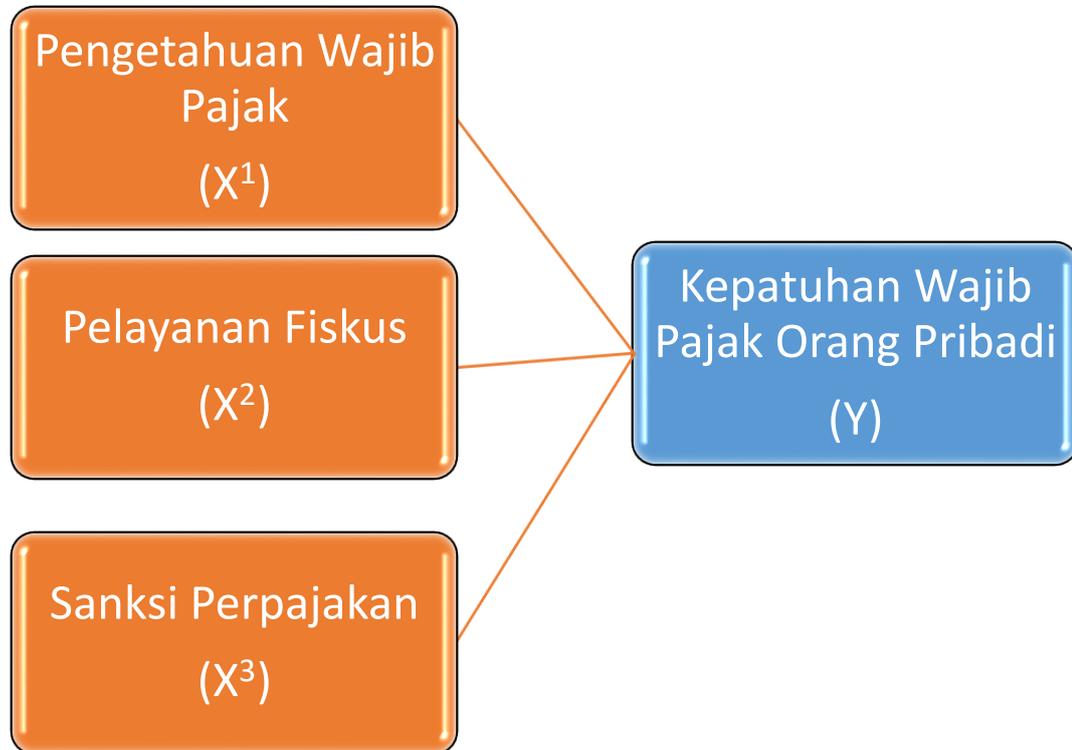
Hasil penelitian yang dilakukan oleh Savitri dan Nuraina (2017)

menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Madiun. Hasil penelitian ini selaras dengan Penelitian yang dilakukan oleh Markhumah dkk (2019). Berdasarkan hasil penelitian pada variabel ketegasan sanksi pajak dalam pengujian hipotesis pertama diperoleh bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin tinggi ketegasan sanksi perpajakan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) kerangka konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Setelah membaca landasan teori dari penelitian terdahulu mengenai anatara variabel terikat terhadap variabel bebas. Sanksi perpajakan, Pekayaan Fiskus dan Pengetahuan Wajib Pajak merupakan Variabel Bebas dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah Variabel Terikat Sehingga dapat dibuatlah sebuah kerangka konseptual Penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual