

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kebijakan Insentif Pajak

Menurut Sinambela (2020) Insentif Pajak adalah semua kemudahan, baik yang secara finansial maupun non finansial yang disediakan atau yang diberikan kepada wajib pajak oleh suatu sistem perpajakan. Pengertian insentif pajak ini sangat luas, yaitu mencakup semua hal yang memberikan keuntungan bagi wajib pajak. Kebijakan insentif pajak disebut dengan fasilitas pajak yang dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal perpajakan.

Menurut *Dictionary* dalam Hasibuan (2016) adalah “*A governmental enticement, through a tax benefit, to engage in a particular activity, such as the contribution of money or property to qualified charity*”. (terjemahan : Sebuah penawaran dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang atau harta untuk kegiatan yang berkualitas).

Insentif pajak merujuk pada ketentuan khusus dalam peraturan perpajakan dapat berupa pengecualian dari objek pajak, kredit, perlakuan tarif pajak khusus atau penangguhan kewajiban perpajakan. Bentuk insentif fiskal itu sendiri dapat berupa pembebasan pajak dalam periode tertentu, dapat dikurangkannya sebuah biaya atas jenis pengeluaran tertentu atau pengurangan tarif impor atau pengurangan tarif bea dan cukai (UN & CIAT, 2018).

Selama masa pandemi COVID-19 hampir seluruh sektor perekonomian mengalami penurunan yang cukup besar terutama sektor perpajakan. Hal ini mendorong pemerintah untuk memberikan berbagai stimulus ekonomi untuk mengurangi tekanan dan perbaikan perekonomian di Indonesia. Salah satu bentuk stimulus yang diberikan pemerintah adalah dalam bentuk stimulus fiskal yaitu insentif pajak. Menteri Keuangan telah mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 09/PMK.03/2021 tentang Insentif Pajak Untuk Wajib Pajak Terdampak

Pandemi Corona Virus Disease 2019. Pemberian insentif ini merupakan respon pemerintah atas menurunnya produktivitas para pelaku usaha. Insentif pajak sebagai upaya pemerintah meningkatkan penerimaan pajak sekaligus meningkatkan perekonomian terlebih di masa pandemi. Insentif pajak merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah guna meringankan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya, sehingga pemerintah menginginkan agar wajib pajak ikut serta dalam menjalankan kebijakan tersebut untuk meningkatkan kepatuhan dalam perpajakan.

Pemberian insentif ini penerapannya tidak berlaku sama untuk seluruh jenis pajak yang disesuaikan dengan konsep penerapan masing-masing pajak. Terdapat enam jenis pajak yang diterbitkan pemerintah untuk membantu wajib pajak yang terdampak covid-19 salah satunya adalah penghasilan yang diterima atau diperoleh pegawai wajib dipotong PPh sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 21 Undang-Undang PPh oleh Pemberi Kerja. Pajak Penghasilan Pasal 21 ditanggung Pemerintah atas penghasilan yang diterima pegawai dengan kriteria tertentu. Pegawai dengan kriteria tertentu meliputi :

- a. Menerima atau memperoleh penghasilan dari Pemberi Kerja yang :
 1. Memiliki kode Klasifikasi Lapangan Usaha sebagaimana tercantum dalam Lampiran Kode Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU). Wajib Pajak yang mendapatkan insentif PPh Pasal 21 Ditanggung Pemerintah (DTP) sebanyak 1.189 KLU.
 2. Telah ditetapkan sebagai Perusahaan Kemudahan Impor Tujuan Ekspor (KITE) adalah badan usaha yang memenuhi ketentuan dan ditetapkan melalui keputusan Menteri Keuangan untuk mendapatkan fasilitas KITE sesuai perundang-undangan di bidang kepastian.
 3. Telah mendapatkan izin Penyelenggara Kawasan Berikat adalah badan hukum yang melakukan kegiatan menyediakan dan mengelola kawasan untuk kegiatan perusahaan Kawasan Berikat. Izin Pengusaha Kawasan Berikat adalah badan hukum yang melakukan kegiatan penyelenggaraan sekaligus perusahaan Kawasan Berikat. Izin Pengusaha Dalam Kawasan Berikat adalah badan hukum yang melakukan kegiatan perusahaan Kawasan Berikat milih

Penyelenggara Kawasan Berikat yang berstatus sebagai badan hukum yang berbeda.

- b. Memiliki NPWP, dan
- c. Pada Masa Pajak yang bersangkutan menerima atau memperoleh Penghasilan Bruto yang bersifat tetap dan teratur yang disetahunkan tidak lebih dari Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Pajak Penghasilan Pasal 21 Ditanggung Pemerintah harus dibayarkan secara tunai oleh Pemberi Kerja pada saat pembayaran penghasilan kepada Pegawai, termasuk dalam hal Pemberi Kerja memberikan tunjangan PPh Pasal 21 atau menanggung PPh Pasal 21 kepada Pegawai.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan insentif pajak merupakan upaya pemerintah dalam melakukan peningkatan penerimaan pajak dan bentuk fasilitas yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak yang bertujuan untuk mengurangi besarnya beban pajak yang harus dibayarkan.

2.1.1.1. Indikator Kebijakan Insentif Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Latief *et al* (2020) pemberian insentif pajak dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu :

1. Keadilan dalam pemberian insentif pajak dalam mengurangi beban Wajib Pajak.
2. Mengoptimalkan pemberian insentif pajak.
3. Dampak yang ditimbulkan dengan adanya kebijakan insentif pajak.
4. Sosialisasi kepada Wajib Pajak dalam memanfaatkan insentif pajak.

2.1.2. Tarif Pajak

Menurut Tawas *et al* (2016) Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggung jawab Wajib Pajak, yang digunakan untuk menghitung dan/atau menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan/atau dipungut oleh wajib pajak. Setiap jenis tarif pajak memiliki besaran persentase yang berbeda, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan Peraturan Pemerintah. Penentuan besarnya tarif pajak merupakan hal yang krusial apabila terdapat kesalahan persepsi dalam penentuannya dapat mengakibatkan kerugian bagi berbagai pihak terutama Negara.

Tarif pajak merupakan tarif yang dipakai untuk menentukan besarnya pajak yang wajib dibayarkan. Tarif pajak harus didasarkan atas pemahaman bahwa setiap orang harus memiliki hak yang sama, sehingga akan tercapai tarif pajak yang proposional atau sebanding, berkaitan dengan jumlah pajak yang dibayar sehubungan dengan tarif pajak (Rahayu, 2017:186).

Tarif pajak merupakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, besarnya utang pajak pada umumnya ditentukan oleh dua komponen utama, yakni jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak atau jumlah yang dikenal pajak (*tax base*) dan tarif yang diterapkan terhadapnya (*tax rate*). Tarif pajak dapat diuraikan sebagai jumlah atau besaran iuran wajib yang dibebankan kepada setiap subjek pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (Pudyatmoko, 2009:82).

Menurut Waluyo, (2018) Dalam pemungutan pajak terdapat beberapa jenis tarif pajak yang dikenal, struktur tarif yang berhubungan dengan pola persentase antara lain :

1. Tarif Pajak Proporsional

Tarif Pajak Proporsional adalah tarif pemungutan pajak yang menggunakan persentase tetap tanpa memperhatikan jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak. Tarif proporsional tidak dipengaruhi oleh naik turunnya dasar objek yang dikenakan pajak, karena tarifnya berlaku secara sebanding. Tarif yang dikenakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 Tentang Pajak Pertambahan Nilai Dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah adalah paling rendah 10% dan paling tinggi 75%.

2. Tarif Pajak Degresif

Tarif Pajak Degresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil bila jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak semakin besar. Namun jika persentasenya semakin kecil kemudian jumlah pajak yang terutang juga menjadi kecil, akan tetapi bisa menjadi lebih besar karena jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak juga semakin besar.

Tabel 2.1. Tarif Pajak Degresif

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000,00	30%
Di atas Rp. 50.000.000,00 s.d Rp 250.000.000,00	25%
Di atas Rp 250.000.000,00 s.d Rp 500.000.000,00	15%
Di atas Rp 500.000.000,00	5%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

3. Tarif Pajak Tetap

Tarif Pajak Tetap adalah tarif pajak yang besar nominalnya tetap tanpa memperhatikan jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Bea Materai dengan tarif tetap sebesar Rp 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah).

4. Tarif Pajak Progresif

Tarif Pajak Progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar apabila jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajaknya juga besar. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Pasal 17 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan yang telah berlaku pada tanggal 29 Oktober 2021 menggunakan tarif pajak progresif sebagai berikut :

Tabel 2.2. Tarif Pajak Progresif

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
0 - Rp 60.000.000,00	5%
Di atas Rp. 60.000.000,00 s.d Rp 250.000.000,00	15%
Di atas Rp 250.000.000,00 s.d Rp 500.000.000,00	25%
Di atas Rp 500.000.000,00 s.d Rp 5 miliar	30%
Di atas Rp 5 miliar	35%

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Menurut kenaikan persentasenya, berikut beberapa tarif progresif, antara lain:

a. Tarif Pajak Progresif Progresif

Tarif pajak dengan persentase yang naik dengan semakin besarnya jumlah digunakan sebagai dasar pengenaan pajak dan kenaikan persentase untuk setiap jumlah tertentu setiap kali naik.

b. Tarif Pajak Progresif Proporsional

Tarif pajak dengan persentase yang naik dengan semakin besarnya jumlah digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, namun kenaikan persentase untuk setiap jumlah tertentu tetap.

c. Tarif Pajak Progresif Degresif

Tarif pajak dengan persentase yang naik dengan semakin besarnya jumlah digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, namun kenaikan persentase untuk setiap jumlah tertentu setiap kali menurun.

Selama masa pandemi covid-19 ini pemerintah telah mengeluarkan beberapa kebijakan perpajakan salah satunya adalah penambahan lapisan tarif dan perubahan bracket atau layer pajak penghasilan orang pribadi yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Pasal 17 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Undang-Undang Nomor 7 Pasal 17 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan ini bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan dan mendukung percepatan pemulihan perekonomian Indonesia. Undang-Undang tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan telah diberlakukan pada 29 Oktober 2021.

Berdasarkan Undang-Undang Pasal 17 ayat (1) huruf a, perhitungan tarif pajak orang pribadi menggunakan tarif progresif dengan tarif pajak progresif tertinggi 30%. Pada Undang-Undang Nomor 7 Pasal 17 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan di dalamnya merevisi beberapa Undang-Undang Perpajakan dan salah satunya Undang-Undang PPh, maka tarif pajak progresif Pajak Penghasilan Orang Pribadi atau PPh 21 untuk mengetahui PPh Terutang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3. Perhitungan PPh Terutang

Lapisan Tarif	UU PPh		UU HPP	
	Rentang Penghasilan	Tarif	Rentang Penghasilan	Tarif
I	0 – Rp 50 juta	5%	0 – Rp 60 juta	5%
II	>Rp 50 – 250 juta	15%	>Rp 60 – 250 juta	15%
III	>Rp 250 – 500 juta	25%	>Rp 250 – 500 juta	25%
IV	>Rp 500 juta	30%	>Rp 500 juta – 5 miliar	30%
V	-	-	>Rp 5 miliar	35%

Sumber : Kementerian Keuangan Republik Indonesia

Sedangkan untuk Wajib Pajak yang tidak memiliki NPWP dikenakan tarif sebesar 20% lebih tinggi dari pada Wajib Pajak yang memiliki NPWP. Tarif PPh Orang Pribadi akan diberlakukan bagi Wajib Pajak yang berpenghasilan diatas 5 miliar. Penghitungan pajak penghasilan orang pribadi diterapkan atas penghasilan yang jumlahnya melebihi batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP). Dalam RUU HPP, besaran PTKP tidak berubah yaitu bagi orang pribadi belum menikah sebesar Rp 4,5 juta per bulan atau Rp 54 juta per tahun. Tambahan sebesar Rp 4,5 juta diberikan untuk Wajib Pajak yang kawin dan masih ditambah Rp 4,5 juta untuk setiap tanggungan maksimal 3 orang.

2.1.2.1. Indikator Tarif Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suarni dan Marlina, 2019) tarif pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu :

1. Tarif pajak yang dikenakan secara progresif atau dikenakan sesuai dengan tingkat penghasilan.
2. Tarif pajak meningkatkan keadilan dan keberpihakan kepada Wajib Pajak yang berpenghasilan menengah dan rendah.

2.1.3. Sanksi Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar dan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2016).

Menurut Noviyanti *et al* (2020) Sanksi Pajak adalah sanksi negatif kepada wajib pajak yang telah melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengenaan sanksi pajak diberikan untuk menciptakan kepatuhan kepada wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Dalam Undang-Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah sebagai berikut :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian yang ditimbulkan oleh wajib pajak kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan pembayaran kerugian tersebut dapat berupa bunga, denda dan kenaikan bayar adalah sebagai berikut:

a. Sanksi Administrasi berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga diberikan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pembayaran pajak. Besaran bunga yang dikenakan ditentukan per bulan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh Wajib Pajak. Pelanggaran tersebut misalnya terlambat membayar pajak atau kurang membayar pajak. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 11/KM.10/2022 Tentang Tarif Bunga Sebagai Dasar Perhitungan Sanksi Administratif Berupa Bunga Dan Pemberian Imbalan Bunga Periode 1 Maret 2022 Sampai Dengan 31 Maret 2022 menetapkan tarif bunga per bulan sebagai dasar penghitungan sanksi administratif berupa bunga adalah sebagai berikut :

Tabel 2.4. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Bunga

Pasal	Pengenaan Sanksi Administrasi Atas	Tarif Bunga	Keterangan
19 ayat (1)	SKPKB, SKPKB Tambahan, SKP, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar atau terlambat bayar.	0,54%	Per bulan dari jumlah pajak yang kurang bayar.

19 ayat (2)	Mengangsur atau menunda pembayaran pajak.	0,54%	Per bulan, bagian dari bulan dihitung 1 bulan.
19 ayat (3)	Kekurangan pembayaran pajak atas penundaan penyampaian SPT	0,54%	Kekurangan pembayaran pajak
8 ayat (2)	Pembetulan SPT Tahunan	0,96%	Per bulan, dari jumlah pajak yang kurang dibayar.
8 ayat (2a)	Pembetulan SPT Masa	0,96%	Per bulan, dari jatuh tempo pembayaran.
9 ayat (2a)	Keterlambatan Penyetoran atau Pembayaran pajak	0,96%	Per bulan, dari jumlah pajak yang terutang.
9 ayat (2b)	Keterlambatan Penyetoran atau Pembayaran pajak setelah jatuh tempo Penyampaian SPT Tahunan	0,96%	Per bulan, dari jumlah pajak yang terutang.
14 ayat (3)	Kekurangan bayar pajak dalam STP	0,96%	Per bulan, dari jumlah pajak kurang bayar max 24 bulan.
8 ayat (5)	Kekurangan bayar akibat dari ketidakbenaran pengisian SPT	1,37%	Per bulan, dari jumlah pajak kurang bayar max 24 bulan.
13 ayat (2) dan (2a)	Kekurangan pajak yang terutang dalam SKPKB	1,79%	Per bulan, dari jumlah pajak kurang bayar max 24 bulan.
13 ayat (3b)	a). PPh yang tidak atau kurang bayar dalam 1 Tahun Pajak	2,21%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar max 24 bulan
	b.) PPh yang tidak atau kurang dipotong atau dipungut.	2,21%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar max 24 bulan.

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

b. Sanksi Administrasi berupa Denda

Sanksi pajak berupa denda diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran atau kesalahan dalam pelaporan pajak. Besaran denda yang diberikan sesuai dengan jenis pajak yang dilaporkan. Sesuai dengan penjelasan Pasal 7 ayat (1) UU KUP pengenaan sanksi administratif berupa denda bertujuan untuk kepentingan tertib administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Berdasarkan pada Pasal 7 ayat (1) UU KUP terdapat 4 jenis sanksi denda sebagai berikut :

Tabel 2.5. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Denda

No	Pengenaan Sanksi Administrasi Atas	Tarif Denda
1	Keterlambatan penyampaian SPT Masa PPN.	Rp 500.000,00
2	Keterlambatan penyampaian SPT Masa lainnya.	Rp 100.000,00
3	Keterlambatan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan.	Rp 1.000.000,00
4	Keterlambatan penyampaian SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi.	Rp 100.000,00

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

c. Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

Sanksi pajak berupa kenaikan diberikan kepada Wajib Pajak yang melakukan kesalahan atau pelanggaran dalam pemberian informasi yang digunakan dalam penghitungan besaran pembayaran pajak. Sanksi kenaikan membuat Wajib Pajak harus membayar pajak dengan jumlah yang berlipat ganda dari aslinya.

Tabel 2.6. Pengenaan Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

Pasal	Pengenaan Sanksi Administrasi Atas	Tarif Kenaikan	Keterangan
13 ayat (3)	1. SPT tidak disampaikan sesuai jangka waktu penyampaian dan setelah ditegur secara tertulis SPT tetap tidak disampaikan pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam Surat Teguran.	50%	PPh yang tidak atau kurang dibayar dalam satu tahun pajak.
	2. Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain mengenai PPN dan PPnBM, ternyata tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak seharusnya dikenai tarif 0%.	100%	PPh yang tidak atau kurang dipotong, dipungut, disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor.
	3. Kewajiban pembukuan dan pemeriksaan tidak dipenuhi sehingga tidak dapat diketahui besarnya pajak yang terutang.	100%	PPN atas barang dan jasa dan PPnBM yang tidak atau kurang dibayar.
8 ayat (5)	Pengungkapan ketidakbenaran SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbitnya SKP.	50%	Pajak yang kurang dibayar.
13 A	Berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain mengenai PPN dan PPnBM, ternyata tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak seharusnya dikenakan tarif 0%.	100%	PPh yang tidak atau kurang dipotong, dipungut, disetor, dan dipotong atau dipungut tetapi tidak atau kurang disetor.
15 ayat (2)	Diterbitkan SKPKBT, karena ditemukan data baru dan/atau data yang semula belum terungkap.	100%	Jumlah kekurangan pajak.

17C ayat (5)	SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.	100%	Jumlah kekurangan pembayaran pajak.
17D ayat (5)	SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi wajib pajak dengan persyaratan tertentu.	100%	Jumlah kekurangan pajak.

Sumber: Kementerian Keuangan Republik Indonesia

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah jenis sanksi yang dapat dikenakan pada wajib pajak maupun pejabat. Sanksi ini langkah terakhir pemerintah sebagai upaya penegakan kepatuhan membayar pajak. Berdasarkan Undang-Undang KUP terdapat 3 jenis sanksi pidana pajak, antara lain :

a. Denda Pidana

Sanksi yang diberikan berupa denda pidana kepada wajib pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Besaran denda pidana sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh berbagai pihak diatas sehingga menimbulkan kerugian bagi Negara.

b. Pidana Kurungan

Sanksi yang diberikan berupa pidana kurungan kepada wajib pajak, petugas pajak bahkan pihak ketiga yang melakukan tindak pelanggaran. Pidana kurungan diberikan kepada pihak diatas apabila tidak sanggup memenuhi denda pidana yang dikenakan.

c. Pidana Penjara

Sanksi pajak berupa pidana penjara diberikan kepada pihak yang melakukan tindak kejahatan. Pidana penjara diancamkan kepada Wajib Pajak ataupun petugas pajak yang melakukan tinda kejahatan.

Di masa pandemi covid-19 ini pemerintah telah memberikan keringanan bagi wajib pajak, sanksi yang dapat dikurangi atau dihapus yaitu sanksi administrasi. Sanksi administrasi berupa denda, bunga dan kenaikan yang terutang sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan wajib pajak atau bukan karena kesalahannya. Wajib pajak dapat memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi yang tercantum dalam SKP atau STP dengan menyampaikan surat permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi kepada Dirjen Pajak.

2.3.1.1. Indikator Sanksi Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khodijah *et al* (2021) sanksi pajak dapat diukur melalui beberapa indikator, diantaranya yaitu :

1. Sanksi diberikan untuk keterlambatan pembayaran pajak terutang.
2. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
3. Sanksi yang diberikan harus sesuai dengan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.
4. Sanksi diberikan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.4. Pelayanan Pajak

Kegiatan melayani wajib pajak, erat berkaitan dengan sikap dalam melayani wajib pajak. Dengan etika yang baik dan kuat, memberikan aspek yang etis dari sebuah pelayanan, mulai dari berpakaian rapi, selalu ramah dan siap ketika menghadapi wajib pajak yang memerlukan pelayanan. Namun kadangkala wajib pajak yang datang tidak sedang dalam keadaan baik khususnya secara psikologis, dengan etika yang baik dan proaktif hal tersebut dapat mengurangi beban wajib pajak.

Menurut Siregar (dalam Ardiyansyah *et al.*, 2016) Pelayanan pajak merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan perpajakan merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan petugas pajak diharapkan memiliki keahlian yang baik dalam segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia. Dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan wajib pajak mengerti bahwa pentingnya membayarkan pajak (Lubis, 2017).

Penyebaran pandemi covid-19 telah berimplikasi pada pelayanan administrasi perpajakan pemerintahan termasuk di bidang perpajakan yang diatur dalam Undang-Undang mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pelayanan tatap muka secara langsung dilaksanakan secara terbatas, sesuai dengan kapasitas kantor pajak. Oleh karena itu, wajib pajak dihimbau untuk menggunakan layanan yang telah disediakan yaitu secara online melalui web resmi www.pajak.go.id. Petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi segala kewajiban perpajakannya memerlukan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas hal tersebut diharapkan agar wajib pajak lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya tepat waktu (Raharjo et al., 2020).

2.1.4.1. Indikator Pelayanan Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Suarni dan Marlina (2019) pelayanan pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. Daya Tanggap (*Responsiviness*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

2.1.5. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siahaan dan Halimatusyadiah (2019) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu perilaku dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajibannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, dan kewajibannya secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta tata cara perpajakan yang berlaku.

Kepatuhan Wajib Pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak yaitu berupa tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dalam dua tahun terakhir, tidak memiliki tunggakan atas semua jenis pajak, terkecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda, dan membayar pajak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Kepatuhan perpajakan harus dilakukan sesuai

dengan kesadaran dari masing-masing Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang dan Peraturan Perpajakan. Hal ini dilakukan oleh pemerintah dalam mengoptimalkan penerimaan negara terutama sektor perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 54/PMK.03.2021 Tentang Tata Cara Melakukan Pencatatan Dan Kriteria Tertentu Serta Tata Cara Menyelenggarakan Pembukuan Untuk Tujuan Perpajakan, kriteria wajib pajak yang harus dipatuhi adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, terkecuali memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun.
4. Menyelenggarakan pembukuan dalam dua tahun terakhir dan wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan.
5. Wajib pajak yang laporan keuangannya telah diaudit oleh akuntan publik dalam dua tahun terakhir dengan pendapat wajar tanpa pengecualian.

Berdasarkan dokumen OECD (*Organization of Economic Cooperation and Development*) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menurut beberapa pendekatan, antara lain :

1. Pendekatan Ekonomi (*Economics*)
 - a. Hambatan Keuangan (*Financial Burden*)

Kepatuhan Wajib Pajak tergantung dari jumlah utang pajak yang ditanggung akibat suatu ketentuan. Jika utang jumlah pajak terlalu besar maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak. Efek jika utang pajak terlalu besar menurut Wajib Pajak, maka Wajib Pajak akan melakukan penghindaran pajak dan penyesuaian laporan keuangan seakan-akan hanya membayar pajak lebih rendah dari yang seharusnya.
 - b. Biaya Kepatuhan Wajib Pajak (*The Cost of Compliance*)

Biaya yang dikeluarkan Wajib Pajak untuk menjadi patuh. Beberapa biaya kepatuhan wajib pajak antara lain : waktu untuk menyiapkan laporan

perpajakan, akuntan atau konsultan pajak, psikologis, dan tugas tambahan sebagai pemungut. Jika wajib pajak merasa keberatan dengan biaya kepatuhan maka akan menurunkan kepatuhan wajib pajak.

c. Denda atau Sanksi Perpajakan (*Desincentives*)

Wajib pajak yang patuh menghendaki adanya denda terhadap wajib pajak yang tidak patuh.

d. Fasilitas Perpajakan (*Incentives*)

Pemberian insentif kepada wajib pajak memberikan efek yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pendekatan Perilaku (*Behaviour*)

a. Perbedaan Individu (*Individual Differences*)

Faktor-faktor individu yang mempengaruhi perilaku termasuk jenis kelamin wanita cenderung lebih patuh dibandingkan pria, seseorang yang berusia lebih tua pada umumnya lebih patuh dalam membayar pajak, semakin tinggi pendidikan seseorang semakin patuh dalam membayar pajak, kepribadian, penilaian tentang risiko, keyakinan, dan industri di lingkungannya.

b. Ketidakadilan (*Perceiving of Inequity*)

Para pembayar pajak merasa menerima ketidakadilan, apabila Wajib Pajak merasa sistem pajak tidak adil maka akan mempengaruhi Wajib Pajak untuk melakukan penggelapan/penghindaran pajak. Pengalaman diperlakukan tidak adil oleh aparat pajak mempengaruhi perilaku Wajib Pajak.

c. Persepsi Risiko Rendah (*Perception of Minimal Risk*)

Apabila Wajib Pajak merasa bahwa ketidakpatuhannya memiliki risiko rendah, maka cenderung untuk melakukan ketidakpatuhan.

d. Pengambilan Risiko (*Risk Taking*)

Wajib Pajak melakukan ketidakpatuhan dengan mengabaikan risiko yang akan timbul, bahkan sudah siap untuk menerima konsekuensi dari ketidakpatuhannya.

Menurut Rahayu (2017) kepatuhan wajib pajak dibagi menjadi 2 (dua) antara lain :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Ketentuan formal berupa ketepatan waktu dalam membayar atau menyetorkan pajak, ketepatan waktu menyampaikan SPT, dan ketepatan waktu mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.

2. Kepatuhan Materil

Kepatuhan materil adalah lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak yang telah sesuai dengan Undang-Undang Perpajakan.

2.1.5.1. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Purba (2016) Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. Memiliki NPWP sebagai Wajib Pajak.
2. Ketepatan waktu dalam melaporkan SPT.
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
4. Ketepatan waktu dalam membayar pajak.
5. Tidak memiliki tunggakan pajak.
6. Tidak pernah melanggar peraturan perpajakan.
7. Tidak pernah dijatuhi hukuman pidana karena melakukan pidana di bidang perpajakan.

2.2. Review Penelitian Terdahulu

Review terhadap hasil penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini berkaitan dengan topik yang serupa. Penelitian sebelumnya ini dilakukan sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian agar lebih akurat dalam proses penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dan Wulandari (2021), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Hasil Uji F variabel insentif pajak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R^2 dengan nilai 49,9% variabel insentif pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan 50,1% diperoleh dari variabel lain diluar model regresi. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa variabel insentif pajak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Raharjo *et al* (2020) bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial tarif pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Tarif pajak yang diberlakukan di Indonesia harus mengkaji kembali terutama untuk tarif wajib pajak orang pribadi, karena terdapat beberapa Wajib Pajak yang menganggap tarif pajak yang diberlakukan belum sepenuhnya adil dan sesuai dengan kondisi ekonomi Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2021) penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penerapan sistem e-filing, penerapan sistem e-billing, kebijakan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sumbawa Besar. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem e-filing berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan penerapan sistem e-billing dan insentif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, adanya insentif pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sumbawa Besar.

Penelitian yang dilakukan oleh Latief *et al* (2020) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan kepada pemerintah, kebijakan insentif pajak dan manfaat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 64,1% yang diperoleh dari variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan 35,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kepercayaan kepada pemerintah, insentif pajak dan manfaat pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Makassar Selatan. Artinya, jika insentif pajak yang diberikan pemerintah dapat mendorong ruang kesadaran bernegara dari wajib pajak terhadap kepatuhannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya maka insentif pajak dapat memberikan daya dorong ekonomi.

Penelitian yang dilakukan oleh Khodijah *et al* (2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga, Jakarta Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan pemahaman peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel tarif pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan tarif pajak yang berlaku sudah adil sesuai ketetapan pemerintah yang disesuaikan dengan penghasilan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Laksmi dan Wayan (2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran, sanksi perpajakan, dan modernisasi sistem administrasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu kesadaran, sanksi perpajakan dan modernisasi sistem administrasi berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Hal ini dikarenakan wajib pajak yang sadar akan

kewajibannya tentu akan membayar dan melaporkan pajaknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak .

Penelitian internasional yang dilakukan Larasdiputra dan Saputra (2021) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengampunan pajak, biaya kepatuhan, dan sanksi pajak terhadap wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian ini menggunakan incidental sampling. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen pangampunan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan dengan adanya program pengampunan pajak serta sanksi yang diberikan tegas tanpa toleransi menjadikan wajib pajak patuh sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan untuk variabel biaya kepatuhan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Hal ini dikarenakan wajib pajak merasa sangat dirugikan jika biaya kepatuhan yang dikeluarkan sangat tinggi.

Penelitian internasional yang dilakukan oleh Sawitri *et al* (2017) penelitian ini bertujuan untuk menguji pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara. Begitu pula dengan semakin tinggi tingkat pengetahuan yang dimiliki maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat.

Penelitian internasional yang dilakukan oleh Tohari *et al* (2021) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan insentif perpajakan, sanksi perpajakan, dan pelayanan atas perpajakan dalam menyampaikan SPT. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Structural Equation Modeling (SEM). Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan insentif pajak, pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

menyampaikan SPT di KPP Pratama Kediri. Artinya, semakin tinggi pemanfaatan insentif pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat.

Penelitian internasional yang dilakukan oleh Nurlis Islamiah Kamil (2015) penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode penelitian ini menggunakan metode casual. Metode analisis data ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sanksi perpajakan dan pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya KPP untuk memberikan penyuluhan secara insentif kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Hubungan Kebijakan Insentif Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kebijakan insentif pajak merupakan salah satu stimulus yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak. Wajib pajak yang dapat menerima insentif pajak ini adalah yang sesuai dengan persyaratan dan ketentuan dalam perundang-undangan.

Nuskha *et al* (2021) dalam penelitiannya menjelaskan Insentif pajak merupakan salah satu teknik yang ditawarkan pemerintah Indonesia kepada investor dalam upaya menolong mereka dalam mengerjakan investasi di tanah mereka. Pemberian insentif perpajakan ini diinginkan dapat memberikan dampak yang positif untuk peningkatan investasi dan *multiplier effect* perekonomian.

Manda (2021) dalam penelitiannya menjelaskan Insentif pajak merupakan sebuah fasilitas yang diberikan oleh pemerintah kepada investor agar tertarik untuk menanamkan modalnya disuatu negara. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak maka pemerintah memberikan insentif pajak kepada wajib pajak yang dapat dimanfaatkan untuk mengurangi beban wajib pajak sehingga kepatuhan serta penerimaan pajak dapat meningkat.

Wahyudi (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa Insentif pajak merupakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagaimana dapat dipergunakan untuk meringankan beban wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Upaya otoritas pemerintah dalam melakukan kebijakan ini guna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak setidaknya menjalankan kewajiban hanya sebatas melaporkan pajaknya saja dikarenakan pajak telah ditanggung oleh pemerintah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka insentif pajak yang diberikan oleh pemerintah memiliki manfaat yang baik kepada wajib pajak. Dengan adanya insentif pajak ini diharapkan dapat dipergunakan dengan baik oleh Wajib Pajak. Terutama di masa pandemi ini, perekonomian di Indonesia yang masih belum stabil sehingga fungsi insentif pajak harus direalisasikan dengan baik.

2.3.3. Hubungan Tarif Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tarif pajak merupakan besaran tarif yang telah ditentukan oleh pemerintah berdasarkan perundang-undangan dan disesuaikan dengan penghasilan yang diperoleh wajib pajak yang ada di Indonesia.

Raharjo *et al* (2020) dalam penelitiannya tarif pajak yang diberlakukan di Indonesia serta pemahaman jenis tarif pajak untuk setiap kelompok Wajib Pajak disarankan untuk dikaji kembali oleh Dirjen Pajak (DJP) terutama untuk kebijakan tarif pajak bagi wajib pajak orang pribadi. Dikarenakan masih dijumpai Wajib Pajak yang menganggap tarif pajak yang diberlakukan belum sepenuhnya adil dan sesuai kondisi ekonomi Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pemahaman kepada Wajib Pajak sehingga akan meningkatkan persepsi kepatuhan Wajib pajak.

Chandra dan Sandra (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa tarif pajak merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Jika tarif tidak seimbang atau tidak sesuai maka menyebabkan kepatuhan wajib pajak akan menurun. Tarif pajak berbeda-beda sesuai dengan jenis pajaknya. Pemerintah harus menetapkan tarif pajak dengan adil dan tidak memberatkan bagi seluruh wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka tarif pajak yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak harus dengan adil dan sesuai dengan ekonomi di Indonesia. Dirjen Pajak juga harus memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai tarif pajak yang telah diberlakukan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.

2.3.3. Hubungan Sanksi Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat apabila melakukan pelanggaran baik sengaja maupun karena alpa. Sanksi pajak merupakan suatu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi oleh wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Riqiana dan Meiranto (2017) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa suatu perilaku individu yang telah melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi atas perilaku yang telah dilakukan. Dengan adanya sanksi akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan melakukan perilaku yang patuh terhadap pajak maka wajib pajak akan mendapatkan dampak yang positif yaitu tidak dikenakan sanksi atas perilakunya. Sehingga sanksi merupakan salah satu alasan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Fitria *et al* (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melakukan pelanggaran yang tidak sesuai dengan norma perpajakan. Oleh karena itu, sanksi perpajakan perlu dipahami agar para wajib pajak bisa mengetahui apa yang seharusnya dan tidak seharusnya dilakukan terkait kewajiban perpajakannya agar tidak merugikan wajib pajak. Sanksi pajak terjadi apabila wajib pajak melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan yang telah berlaku. Apabila wajib pajak melakukan pelanggaran maka akan dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Putri *et al* (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa demi terciptanya keteraturan dan ketertiban perpajakan, maka dibentuk suatu sanksi perpajakan bagi pelanggar pajak. Sanksi tersebut juga berfungsi sebagai dasar bagi pemerintah untuk menentukan wajib pajak yang melakukan pelanggaran perpajakan. Jika

kewajiban perpajakan tidak dilakukan maka akan ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi. Sanksi tersebut harus diberikan secara tegas untuk mencegah ketidakpatuhan. Dengan adanya sanksi perpajakan yang lebih adil dan tegas maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak diberikan kepada wajib pajak yang telah melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi yang diberikan harus dilakukan secara adil dan tegas sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.3.4. Hubungan Pelayanan Pajak Dengan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pelayanan pajak adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang berkaitan dengan perpajakan. Kegiatan melayani wajib pajak, erat kaitannya dengan sikap petugas pajak dalam membantu keperluan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Suarni dan Marlina (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa salah satu faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pelayanan pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik maka dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, pelayanan pajak sangatlah berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan pajak sangat baik, maka tidak menutup kemungkinan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

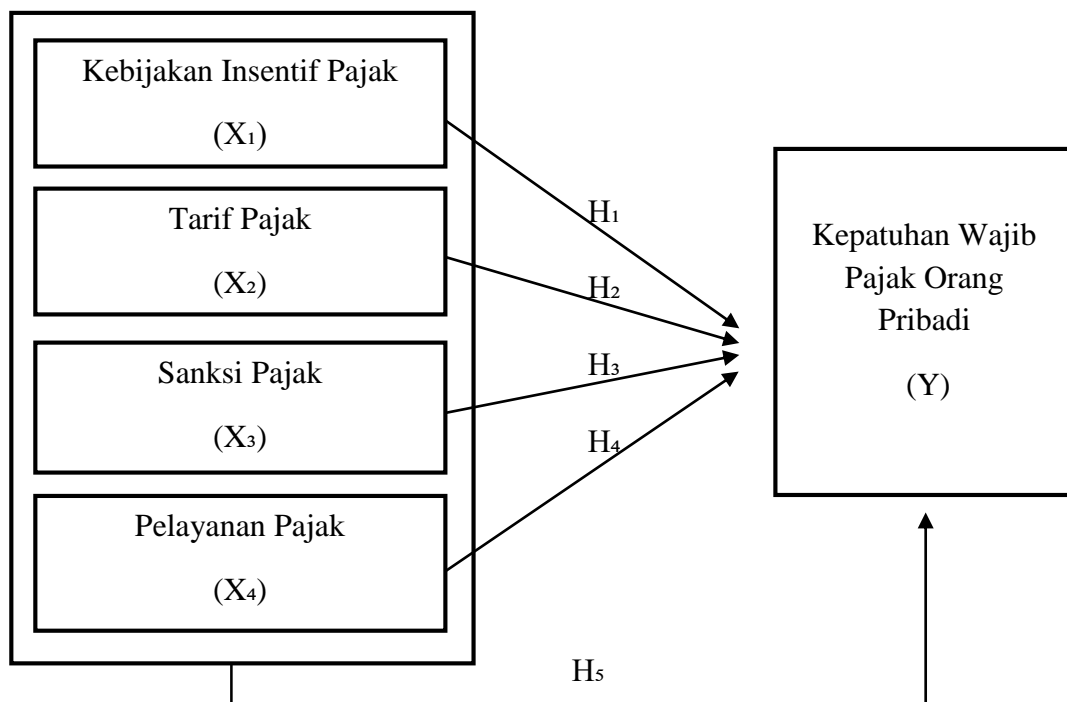
Septarani (2015) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa perilaku manusia disebabkan oleh 2 faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal merupakan yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Pelayanan perpajakan merupakan faktor eksternal yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sikap positif aparatur pajak dalam memberikan informasi kepada wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan dengan baik, ramah, dan informatif sangat membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Ratnasari dan Huda (2018) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa pelayanan pajak merupakan jasa yang diberikan oleh pegawai pajak kepada wajib pajak. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan harus bersikap baik, ramah, komunikatif, memahami keluhan wajib pajak, serta memberikan rasa aman agar wajib pajak merasa nyaman dalam melaksanakan pembayaran perpajakannya. Dengan adanya pelayanan pajak yang baik, bersikap adil serta memberikan informasi yang jelas maka wajib pajak tidak akan enggan untuk melakukan pembayaran perpajakannya.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka pelayanan pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak yang diberikan kepada wajib pajak dengan baik, komunikatif, informasi yang diberikan jelas serta keramahan pegawai pajak tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak nya.

2.4. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori serta penelitian terdahulu mengenai hubungan antar variabel independen dan variabel dependen. Maka kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian penjabaran teori dan perumusan masalah serta penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan dugaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
2. Terdapat Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
3. Terdapat Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
4. Terdapat Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
5. Terdapat Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, dan Pelayanan Pajak secara bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.