

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian Pajak menurut undang-undang No 16 tahun 2009 pajak adalah 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. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Menurut Resmi (2017), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pengertian Pajak tersebut adalah salah satu dari berbagai asumsi yang dikemukakan oleh para ahli, walaupun definisi yang diutarakan berbeda-beda, namun masing-masing memiliki tujuan yang sama. Seperti yang dijabarkan oleh Andriani (2000) “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh wajib pajak, yang pembayarannya menurut peraturan-peraturan tidak dapat prestasi kembali yang langsung dapat di tunjuk, dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam pemungutan pajak dibagi menjadi dua:

a. Official Assessment System

Sistem yang pemungutan pajaknya memberikan kewenangan aparaturnya untuk menentukan jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai perundang-

undangan perpajakan yang berlaku, Berhasil atau tidaknya dalam pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada paaratur perpajakan.

b. Self Assessment System

Sistem yang pemungutan pajaknya memberikan kewenangan wajib pajak untuk menentukan jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami undang-undang perpajakn yang berlaku dan menyadari pentingnya membayar pajak dan wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

- 1) Menghitung sendiri pajak yang terutang
- 2) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang
- 3) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang
- 4) Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada wajib pajak sendiri

c. With Holding System

Sistem yang pemungutan pajaknya memberikan kewenangan wajib pajak untuk menentukan jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk

2.1.3 Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayaran pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No. 16 Tahun 2009)

Hak Wajib Pajak meliputi:

- 1) Hak katas 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

2.1.4 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP. Selain itu ada juga pengertian kesadaran membayar pajak menurut Oktaviani & Adellina (2016) merupakan suatu sikap moral dalam bentuk kontribusi kepada negara untuk mendukung pembangunan negara dan berusaha untuk mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kepatuhan apabila:

1. Mengetahui adanya Undang – Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayaran, melaporankan pajak dengan benar

2.1.4.1 Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Indikator variabel kesadaran wajib pajak menurut Widiyati dan Nurlis (2018) meliputi:

- 1) Pajak merupakan sumber penerimaan negara.
- 2) Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.
- 3) Penundaan membayar pajak dapat merugikan negara.
- 4) Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Widiastini dan Supadmi (2020) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak *Theory of planned behaviour* menjelaskan bahwa perilaku yang ditampilkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk perilaku atas objek tertentu. Wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh niat. Niat yang dimaksud adalah dipengaruhi oleh *factor normative belief*, dimana ketika akan melakukan suatu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Faktor ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan apabila pelayanan yang diberikan baik maka akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

2.1.5.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Kholis dan Mutmainah (2021) beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Kualitas interaksi adalah bagaimana cara dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan fisik semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar kantor pajak, peranan kualitas lingkungan fisik dapat mempengaruhi dalam melayani wajib pajak.

2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Juliani dan Sumarta (2021) Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelayanan sendiri pada dalam sektor perpajakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan dari Direktorat Jenderal Pajak yang diberikan kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Indikator yang digunakan pada variable ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan wajib pajak dengan fasilitas yang tersedia.
- 2) Keinginan para petugas pajak untuk membantu wajib pajak dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 3) Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas pajak bebas dari resiko, bahaya pajak dalam memberikan informasi perpajakan.
- 4) Kemudahan petugas pajak dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami para wajib pajak.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018), Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan ada dua macam sanksi perpajakan yaitu, sanksi administrasi dan

sanksi pidana. Sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana yaitu berupa denda pidana, kurungan, dan penjara

2.1.6.1 Jenis-Jenis Sanksi Perpajakan

Menurut Ilyas dan Burton (2013) ada dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggar suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana. Pengenaan sanksi pidana terhadap siapapun yang melakukan tindak pidana dibidang perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi dikenakan karena wajib pajak melanggar hal-hal administrasi. Pemahaman dengan sanksi perpajakan yaitu:

1. Sanksi administrasi terdapat tiga macam yaitu:

a. Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang Perpajakan terkait besarannya. Denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu presentasi dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenakan sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

Tabel 2.1. 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

b. Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah mulai dari saat bunga itu menjadi hak tau kewajiban sampai dengan saat diterima

Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang bayar. Tetapi dalam hal wajib pajak hanya membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga.

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.

2. Sanksi Pidana

Berdasarkan undang-undang ketentuan umum nomor perpajakan 16 tahun 2009, terdapat tiga macam sanksi pidana, yaitu:

a. Denda Pidana

Denda yang dikenakan kepada wajib pajak, pejabat dan pihak ketiga karena melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana yang ditunjukan kepada wajib pajak atau pihak ketiga karena melakukan tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Ketentuannya sama dengan yang diancam dengan denda pidana.

c. Pidana Penjara

Pidana yang ditunjukan kepada pejabat dan wajib pajak karena melakukan tindak pidana bersifat kejahatan.

Untuk batasan waktu penyampaian SPT Tahunan yang diberikan kepada wajib pajak, yaitu:

1. SPT Tahunan PPh orang pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak,
2. SPT Tahunan PPh badan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak
3. SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak

Adapun batasan waktu pembayaran yang diberikan kepada wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak, yaitu:

1. PPh orang pribadi, paling lama tanggal 31 maret (30 hari setelah masa pajak tahunan selesai)
2. PPh badan, paling lama tanggal 31 april (30 hari setelah masa pajak tahunan berakhir)
3. PPh Masa orang pribadi, paling lama tanggal 10 bulan berikutnya setelah masa pajak bulanan berakhir
4. PPh / PPN Badan Masa, paling lama tanggal 15 bulan berikutnya setelah masa pajak bulanan berakhir

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.

2.1.6.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Indikator sanksi perpajakan agar pelaksanaan sanksi pajak dapat berjalan baik antar lain (Rumiyatun, 2017)

1. Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak
2. Sanksi di laksanakan dengan tegas kepada Wajib Pajak yang melanggar
3. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4. Sanksi pajak harus dikenakan pada wajib pajak yang melanggar tanpa toleransi.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2013) bahwa kepatuhan perpajakan merupakan suatu perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan perilaku perundang-undangan perpajakan yang berlaku didalam suatu negara. Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang patuh, memenuhi, dan menegakkan peraturan perpajakan yang berlaku.

2.1.7.1 Jenis-jenis kepatuhan perpajakan

Jenis kepatuhan dibagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan suatu situasi dimana wajib pajak untuk memenuhi hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakn yang berlaku.

Berikut ketentuannya yang terdiri dari:

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- b. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP)
- c. Tepat waktu ddalam menyetorkan pajak terutangnnya
- d. Tepat waktu dalam melaporkan surat pemberitahuannya

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu situasi dimana wajib pajak secara hakekatnya mematuhi semua ketentuan peraturan perpajakan berdasarkan isi dan jiwa sesuai perundang-undangan perpajakan.

Berikut ketentuannya yang terdiri dari:

- a. Tepat, benar, dan jujur dalam menghitung pajak terutangnnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
- b. Tepat, benar, dan jujur dalam menghitung dan memotong atau memngutkan pajak terutangnnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.7.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ghailina (2018) indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
3. Kepatuhan dalam melaporkan SPT tepat waktu
4. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar
5. Kepatuhan dalam membayar tunggakan

2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil dari penelitian terdahulu menjadi acuan bagi peneliti untuk mengembangkan dan memperluas teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan. Peneliti telah mengumpulkan beberapa penelitian untuk referensi dalam mengembangkan bahan peneliti. Berikut ini adalah penelitian terdahulu berupa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Ayu Mirah (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan E-filing pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah accidental sampling. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan metode penentuan sampelnya adalah accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis regresi linear berganda. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan uji validitas data uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas. Hasil penelitian yang diperoleh yakni kualitas pelayanan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh positif, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif, dan penerapan e-filing tidak berpengaruh pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Rexy et al, (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak umkm di kota Padang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 95 kuesioner dengan menggunakan teknik regresi berganda. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji

heteroskedastisitas. Hasil penelitian yang diperoleh yakni kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif, sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak umkm.

Azhaki et al, (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan e-filing pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ngawi, Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, pengujian data yang digunakan adalah uji t. Hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Sedangkan variabel biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak

Indriyani et al, (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filing* pada kepatuhan wajib pajak di Desa Sengguruh Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang, jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden wajib pajak yang terdaftar di KPP Kepanjen. Metode yang digunakan adalah linier berganda dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Adipura et al, (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak pada kepatuhan wajib pajak di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung. Jumlah sample dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 wajib pajak air tanah aktif yang terdaftar di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung periode 2011 sampai 2015 dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Pengujian data yang digunakan peneliti uji validitas, uji reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah

Purnamasari et al. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman, sanksi perpajakan, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum, serta nasionalisme terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar PBB- P2 di kota banjar, jawa barat. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak PBB di kota banjar. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 reponden, dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, tingkat kepercayaan pada pemerintah dan hukum tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan nasionalisme berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dewi dan Sumaryanto (2019) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data pada penelitin ini menggunakan kuesioner, populasi dalam penelitian ini yaitu UMKM sektor batik di kota Yogyakarta, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu sampling kuota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus, tarif pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mursalin (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh moral wajib pajak, penghindaran pajak, sanksi perpajakan, dan sikap wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu. Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Populasi yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar sebanyak 62.694 di kantor pelayanan pajak pratama Palembang seberang ulu tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini sesuai dengan jumlah kusioner yang dibagikan sebanyak 100 responden dengan metode yang digunakan adalah teknik simple random sampling, uji yang digunakan regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial masing-masing bahwa moral wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penghindaran pajak tidak berpengaruh terhadap

kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Secara stimulan moral wajib pajak, penghindaran pajak, sanksi perpajakan, dan sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Pramesty *et al*, (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman peraturan, sosialisasi, sanksi pajak, serta penerepan e-filling terhadap ketaatan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak di KPP Pratama kota Madiun. Dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kusioner. Melalui penggunaan simple random sampling, sampel penelitian ditentukan sejumlah 100 orang yang memiliki kewajiban membayar pajak. Peneliti menyebarkan kusioner melalui platform Google Form untuk mengambil data yang kemudian diolah menggunakan SPSS 22.0. Dari hasil penellitian menunjukkan mutu layanan pajak, kemampuan masyarakat memahami aturan perpajakan, pemberlakuan sanksi perpajakan dan implementasi e-filing memiliki pengaruh yang signifikan pada ketaatan membayar pajak. Sementara itu, sosialisasi terkait pajak tidak memiliki pengaruh pada ketaatan dalam membayar pajak.

Awaludin *et al*, (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di office one roof system di Kendari. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 kendaraan bermotor wajib pajak kendaraan yang terdaftar di kantor kendari system satu atap. Metode analisis yang digunakan adalah linier berganda regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor.

Lydiana (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surabaya Gubeng. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, pengambilan data diambil dengan menggunakan pembagian kusioner kepada wajib pajak orang pribadi yang berada di KPP pratama Surabaya Gubeng. Popuasi penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi dan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak. Hasil penelitin ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh kepada kepatuhan

wajib pajak sedangkan pengetahuan pajak dan sanksi pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Surabaya Gubeng.

Fadzilah, *et al.* (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman pajak, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan atas wajib pajak UKM di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah 60 UKM dalam penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pemilik UKM. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak, kesadaran perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kabupaten Banyumas.

Artawan, *et al.* (2020) melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan untuk membangun kepercayaan dan kepuasan wajib pajak dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif menggunakan skala pengukuran yang sudah ada dengan alat analisis SEM berbasis. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Gianyar.

Atarmawan (2020) melakukan penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Ambon. Dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa kusioner, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Ambon.

Perdana dan Dwiranda (2020) melakukan penelitian pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dalam penelitian ini menggunakan metode stratified random sampling dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Tabanan.

Aswati et al. (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan public terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor UPTB samsat kabupaten Muna. Penelitian ini menggunakan data primer sebanyak 99 sampel dengan metode penentuan sampel accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB samsat kabupaten Muna.

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian

2.3.1 Hubungan antar Variabel Penelitian

2.3.1.1 Hubungan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Maka dari itu kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib. (Arisandy, 2017).

Hasil penelitian menurut Adi (2018) kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sejalan dengan penelitian Siamena et al. (2017) kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib

pajak orang pribadi. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Penelitian juga menyatakan bahwa

Berdasarkan penjelasan tersebut maka kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib Pajak yang tidak peduli dengan kewajibannya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana perpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan

2.3.1.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dengan sistem administrasi yang efektif oleh instansi perpajakan sehingga wajib pajak akan lebih taat untuk membayar pajak, Widiastini et al (2020).

Penelitian yang dilakukan Ayu Mirah (2019) yang menyatakan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila pelayanan yang diberikan petugas pajak kurang baik ataupun tidak baik akan membuat wajib pajak tidak taat untuk membayar pajak ataupun memenuhi kewajibannya. Petugas pajak diharapkan memiliki rasa tanggungjawab dalam memberi pelayanan bagi publik sehingga dapat terciptanya kepatuhan wajib pajak.

2.3.1.3 Hubungan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Di Indonesia system perpajakan yang

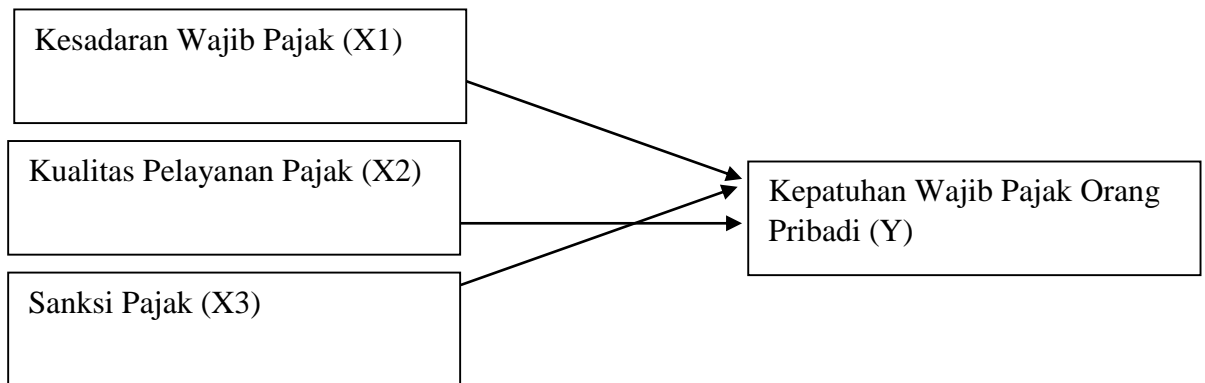
digunakan yaitu system self assessment system, system yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Nyatanya dengan diterapkan system tersebut masih banyak wajib pajak yang memenuhi kewajibannya. Maka diperlukan sanksi bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. (Mardiasmo, 2018).

Penelitian yang dilakukan Nayong *et al* (2020) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini dikarenakan Wajib Pajak sudah patuh dengan kewajibannya membayar pajak. Sejalan dengan penelitian Mursalin (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin baik begitupun sebaliknya apabila sanksi pajak tidak tegas diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.3.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang telah disusun, dan berbagai landasan teori yang mendukung hipotesis dalam penelitian ini, maka penelitian ini bermaksud untuk mengkaji pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dengan berbagai analisis yang ada maka dapat digambarkan sebuah kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1**Kerangka Konseptual Penelitian**

Keterangan :

X1 : Kesadaran Wajib pajak

X2 : Kualitas Pelayanan Pajak

X3 : Sanksi Pajak

Y : Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.3 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan hubungan antar variabel yang ada di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Diduga kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Diduga sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi