

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan berarti patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan. Menurut Resmi (2019), wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak:

1. Mendaftarkan diri
2. Melaporkan usahanya
3. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dengan benar, lengkap, dan jelas
4. Menyampaikan SPT
5. Membayar dan menyetor pajak yang terutang
6. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan

Menurut Rahayu (2017), kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, serta kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Menurut Rahayu (2010:138), Kepatuhan terbagi menjadi dua yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 117/PMK.03/2019 tentang wajib pajak, mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT
2. Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut
4. Tidak pernah dipidana karena telah melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

#### **2.1.1.1 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Yunita (2017), indikator kepatuhan wajib pajak adalah antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak
2. Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak
3. Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak
4. Kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT Masa
5. Wajib pajak patuh untuk menyerahkan SPT Tahunan
6. Wajib pajak patuh untuk melunasi pajak
7. Wajib pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2017), adalah sebagaiberikut:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk menyetorkan Kembali SPT
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
3. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Sedangkan Pohan (2017:160), mengungkapkan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak yang dapat digunakan sebagai parameter adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak
2. Kepatuhan dalam penyampaian SPT
3. Kepatuhan dalam pelaporan yang benar (atas penghitungan dan pembayaran pajakterutang)
4. Kepatuhan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Juliani et al. (2021), kepatuhan wajib pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas
2. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak sesuai tarif yang di bebaskan
5. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya
6. Tidak memiliki tunggakan

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator dari kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Juliani et al. (2021), karena pada penelitian tersebut indikatornya mencakup kepatuhan formal dan material, adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formular pajak dengan lengkap dan jelas  
Wajib pajak harus memastikan bahwa nama, alamat dan data pribadi lainnya sudah sesuai agar petugas pajak lebih mudah mengurusnya
2. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)  
Menurut aturannya, SPT wajib pajak orang pribadi disampaikan paling lama tiga bulansetelah akhir tahun pajak
3. Menghitung pajak yang terutang dengan jumlah yang benar  
Untuk menghitung tarif pajak penghasilan terutang dari jumlah penghasilan yang didapatkan diatur dalam pasal 17 UU PPh
4. Membayar pajak sesuai tarif yang dibebankan  
Menghitung tarif pajak bagi wajib pajak orang pribadi yang

sudah memiliki nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah:

- a) 5% dari penghasilan kena pajak untuk penghasilan hingga Rp. 50.000.000 pertahun
- b) 15% dari penghasilan kena pajak untuk penghasilan dari Rp. 50.000.000 s/d Rp.250.000.000
- c) 25% dari penghasilan kena pajak untuk penghasilan dari Rp. 250.000.000 s/dRp. 500.000.000 per tahun
- d) 30% dari penghasilan kena pajak untuk penghasilan diatas Rp. 500.000.000 juta per tahun

5. Sedangkan orang pribadi yang tidak memiliki NPWP, harus membayar tarif 20% lebih tinggi dari yang dibayarkan bagi pemilik NPWP

6. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Batas waktu pelaporan, penyetoran, dan pembayaran pajak wajib disampaikan palinglama tiga bulan setelah akhir tahun

7. Tidak memiliki tunggakan

Tidak memiliki tunggakan pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak

### **2.1.2 Pemahaman**

Pemahaman adalah bagaimana seorang mempertahankan, membedakan, menduga, menerangkan, memperluas, menyimpulkan, menggeneralisasikan, memberikan contoh, menuliskan kembali, dan memperkirakan. Resmi (2019), menyatakan pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman tersebut artinya wajib pajak mengerti dan memahami ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Menurut Rajif (2012), pemahaman tersebut meliputi: (1) Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT, (2) penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang

ditanggung oleh wajib pajak, (3) penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak, (4) pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak. Apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal tersebut diatas, maka semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan baik oleh wajib pajak.

### **2.1.2.1 Indikator Pemahaman**

Konsep pemahaman peraturan perpajakan menurut Rahayu (2017), ada setidaknya 3 indikator seorang wajib pajak untuk mengetahui dan memahami perpajakan yaitu:

1. Pengetahuan terkait mengenai tatacara dan ketentuan umum perpajakan
2. Pengetahuan sistem perpajakan di Negara Indonesia
3. Pengetahuan terkait fungsi perpajakan

Sedangkan menurut As'ari (2018), terdapat tiga indikator yang dapat menjelaskan tentang pemahaman peraturan perpajakan diantaranya yaitu:

1. Memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
2. Memahami mengenai fungsi perpajakan
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar

Penelitian Dewi (2020), mengemukakan 4 indikator yang dapat mengukur pemahaman perpajakan, yaitu:

1. Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan
2. Pemahaman mengenai undang-undang perpajakan di Indonesia
3. Pemahaman mengenai fungsi perpajakan
4. Pemahaman mengenai pengajuan keberatan perpajakan

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator dari pemahaman perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh As'ari (2018), karena pada indikator tersebut mencakup pemahaman perpajakan menurut undang-undang perpajakan yang berlaku,

yaitu:

1. Memahami mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan  
 Dalam hal ini Tata cara dan ketentuan umum perpajakan sudah diatur di Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2019 pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang-undang pajak material. Bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Ketentuan tersebut berisikan hak dan kewajiban wajib pajak, NPWP, SPT, Prosedur pembayaran pajak dan pemungutan serta diakhiri dengan pelaporan pajak.
2. Memahami mengenai fungsi perpajakan  
 Mardiasmo (2018), menjelaskan seberapa besar fungsi perpajakan di dalam kehidupan bernegara, dan berikut adalah 2 fungsi utama perpajakan, yaitu:
  - a.) *Budgeter fungsional* ( Fungsi Penerimaan)  
 Dalam hal ini pajak memiliki fungsi sebagai sumber atau penerimaan utama dana yang nantinya diperuntukan untuk pembiayaan disetiap pengeluaran pemerintah.
  - b.) *Regularend Fungsional* ( Fungsi Aturan)  
 Disini pajak memiliki fungsi sebagai sebuah pengatur, dimana dalam kata lain sebagai alat ukur negara untuk melaksanakan kebijakan dalam bidang ekonomi dan sosial yang dibuat pemerintah diluar sektor bidang keuangan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak dengan benar  
 Sebagai negara yang menganut sistem *Self Assessment* pemerintah memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.

### **2.1.3 Kesadaran**

Kesadaran merupakan keadaan dimana wajib pajak paham dan mengerti perihal pajak, serta mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak (Putri, 2017). Meningkatkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak mendorong wajib pajak untuk aktif membayar pajak (Supadmi, 2009). Menurut Ilhamsyah (2016), Kesadaran wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak yang telah memahami dan secara sukarela mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa terkecuali sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Yang berarti semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi suatu kewajiban perpajakannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak akan perpajakan merupakan rasa dimana yang timbul dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya paksaan. Kesadaran wajib pajak merupakan itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang ikhlas (Wardani & Wati 2018).

Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak agar penerimaan dapat berjalan dengan baik maka harus dilakukan pemeriksaan dan penagihan kepada wajib pajak dan menghindari penggelapan pajak yang marak terjadi di negara ini serta kepercayaan masyarakat untuk membayar pajak juga meningkat. Pemerintah juga harus banyak melakukan sosialisasi agar wajib pajak dapat melaporkan pajak yang seharusnya diberikan kepada pemerintah tanpa mengurangi atau menyimpan untuk diri sendiri.

#### **2.1.3.1 Indikator Kesadaran**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cindy et al. (2017), kesadaran diukur melalui beberapa indikator yaitu:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan

Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan perpajakan yang dimana pajak merupakan kontribusi yang harus dilaksanakan wajib

pajak.

2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara fungsi pajak secara umum ada 4, yakni :
  - a.) Fungsi anggaran (*budgetair*), sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya
  - b.) Fungsi mengatur (*regulerend*), sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang social ekonomi
  - c.) Stabilitas, pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah
  - d.) Retribusi pendapatan, penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku  
hal tersebut meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.  
Hal ini yang merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan secara sukarela mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa terkecuali sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar  
Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan seperti jalanan, jembatan, sekolah, rumah sakit atau puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak



Sedangkan Puspita (2014), menilai suatu kesadaran wajib pajak dalam melunasi kewajiban perpajakannya dapat diketahui dari indikator-indikator antara lain:

1. Tahu bahwa ada undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku
2. Tahu manfaat dan fungsi pajak untuk pembangunan
3. Paham tentang kewajiban melunasi pajak harus dilakukan sesuai dengan peraturan yang berjalan
4. Paham tentang untuk penyelenggaraan pemerintahan yang berkelanjutan
5. Melakukan penghitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak tanpa paksaan

Indikator untuk mengetahui kesadaran wajib pajak seperti yang dikatakan oleh Muliari (2011), antara lain:

1. Tahu bahwa ada undang-undang dan peraturan pajak yang berlaku
2. Tahu manfaat dan peranan pajak guna membiayai pembangunan negara
3. Paham akan tanggung jawab mengenai perpajakan harus sejalan dengan peraturan perpajakan
4. Melakukan perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajak dengan suka rela

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator dari kesadaran wajib pajak yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Cindy et al. (2017), karena pada indikator tersebut selain sadar akan pajak merupakan sumber penerimaan terbesar negara juga terdapat dasar-dasar kesadaran wajib pajak yang dapat dijadikan pedoman kesadaran bagi wajib pajak, yaitu:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan  
Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan perpajakan yang dimana pajak merupakan kontribusi yang harus dilaksanakan wajib pajak.

2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara fungsi pajak secara umum ada 4, yakni :
  - a.) Fungsi anggaran (*budgetair*), sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya
  - b.) Fungsi mengatur (*regulerend*), sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang social ekonomi
  - c.) Stabilitas, pajak sebagai penerimaan negara dapat digunakan untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah
  - d.) Retribusi pendapatan, penerimaan negara dari pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran umum dan pembangunan nasional sehingga dapat membuka kesempatan kerja dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku  
Hal tersebut meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan surat pemberitahuan, pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela  
Hal ini yang merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan secara sukarela mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa terkecuali sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar  
Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan seperti jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit atau puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak.

#### 2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Asfa, 2017). Menurut Boediono (2018), kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan

Melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. PER-02/PJ/2017 tentang Standar Pelayanan ditempat pelayanan terpadu kantor pelayanan pajak ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

- a.) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat
- b.) Setiap petugas di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) wajib melayani wajib pajak pada jam pelayanan
- c.) Direktur Jenderal Pajak dapat mengatur jam pelayanan selain yang dimaksud pada huruf a
- d.) Pemberian layanan TPT tetap dilaksanakan pada jam istirahat
- e.) Dalam hal pelayanan pada hari keagamaan, Kepala Kantor Wilayah DJP dapat mengatur jam pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi di wilayah kerjanya
- f.) Kepala KPP dapat mengatur batas akhir pengambilan nomor antrean dalam kondisi tertentu, seperti terjadinya antrean yang diperkirakan tidak dapat diselesaikan pada jam pelayanan
- g.) Pengaturan batas akhir waktu pengambilan nomor antrean sebagaimana dimaksud pada huruf f dituangkan dalam bentuk Berita Acara Penutupan Nomor Antrean dan dilaporkan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP

- h.) Dalam hal terjadi gangguan teknis maka petugas TPT memberitahukan secara lisan kepada wajib pajak dan membuat pengumuman tertulis tentang pemberitahuan adanya gangguan teknis serta menerima setiap permohonan yang memenuhi syarat ketentuan dan memproses permohonan tersebut.
- i.) Dalam hal terjadi keadaan darurat maka petugas TPT memberitahukan secara lisan atau membuat pengumuman secara tertulis tentang terjadinya keadaan darurat dan KPP dapat mencari alternatif lain untuk tempat pelayanan baru dan segera memberi pengumuman resmi mengenai perpindahan tempat tersebut.

#### **2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Cindy et al. (2017), kualitas pelayanandiukur melalui beberapa indikator yaitu:

1. Aparat pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
2. Aparat pajak dalam menentukan pajak, ketetapan tarifnya telah adil
3. Aparat pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan dapat membantu pemahamanwajib pajak mengenai hak dan kewajiban wajib pajak
4. Aparat pajak senantiasa memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan

Penelitian Fikriningrum, (2017), kualitas pelayanan diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanannya
2. Adanya kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh pelayanan
3. Petugas pajak memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4. Kemudahan dalam memperoleh keterangan yang belum jelas tentang pengisian data Adanya sarana dan prasarana yang memadai dan baik

Menurut penelitian Nila (2020), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal ini kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayanan publik
3. Perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT)
4. TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepadawajib pajak
5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Fikriningrum (2017), sebagai berikut:

1. Petugas pajak bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanannya
2. Adanya kemudahan bagi wajib pajak dalam memperoleh pelayanan
3. Petugas pajak memiliki kemampuan komunikasi yang baik
4. Kemudahan dalam memperoleh keterangan yang belum jelas tentang pengisian data
5. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dan dalam keadaan yang baik.

### **2.1.5 Ketegasan Sanksi**

Sanksi perpajakan dapat didefinisikan sebagai 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 (Mardiasmo, 2018).

Setiap jenis pelanggaran pajak mulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin

tercermin paska amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru menyangkut sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegak hukum secara adil oleh aparat pajak diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dikenakan pada wajib pajak, maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak secara tegas maka kepatuhan wajib pajak akan menurun (Rahayu, 2017)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi yang berupa :
  - a. Sanksi administrasi berupa denda
  - b. Sanksi administrasi berupa bunga
2. Sanksi pidana yang berupa :
  - a. Pidana penjara
  - b. Pidana kurungan

Pemberian sanksi (*Law enforcement*) dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal di atas. Namun, sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Wajib pajak bahkan tidak segan untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Besaran sanksi administrasi yang diberikan terhadap wajib pajak yang telat untuk melaporkan SPT yaitu :

1. Denda Rp 500.000 untuk SPT Masa PPN

2. Denda Rp 100.000 untuk SPT Masa Lainnya / Final
3. Denda Rp 100.000 untuk SPT Tahunan Orang Pribadi (PPh)
4. Denda Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan Badan

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 melakukankewajibannya 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 pajakbulanan berakhir
4. PPh / PPN Badan Masa, paling lama tanggal 15 bulan berikutnya setelah masa pajakbulanan berakhir

#### **2.1.5.1 Indikator Sanksi pajak**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Handayani et. al (2019), sanksi pajak dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak
2. Sanksi di laksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar
3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku

5. Sanksi atas pelanggaran tidak dapat dinegoisasikan

Sedangkan indikator sanksi perpajakan menurut Rahayu (2017), adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera

Menurut Rochmat (2010), indikator sanksi perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan
3. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang
4. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah
5. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguan

Berdasarkan indikator-indikator diatas, maka indikator dari sanksi perpajakan yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator yang dikemukakan oleh Handayani et. al (2019), terdapat sebagai berikut:

1. Sanksi diperlukan untuk menciptakan kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya
2. Sanksi di laksanakan dengan tegas kepada wajib pajak yang melanggar



Pemberian sanksi yang tegas kepada wajib pajak bertujuan untuk memberikan efek jera sehingga tercipta kepatuhan pajak

3. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu :

- Sanksi administrasi adalah sanksi yang diatuhkan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran ringan berupa :
  - a.) Sanksi administrasi berupa denda
  - b.) Sanksi administrasi
- Sanksi pidana adalah sanksi yang dijatuhkan kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran ringan berupa:
  - a.) Sanksi berupa penjara
  - b.) Sanksi berupa kurungan

4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Hal ini sudah sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku

5. Sanksi atas pelanggaran tidak dapat dinegoisasikan

Hal ini dilakukan untuk membuat efek jera bagi wajib pajak yang tidak membayar pajak yang melakukan kecurangan berupa penggelapan pajak (*tax evasion*) dan hal tersebut juga diharapkan agar wajib pajak lebih taat membayar pajak dan penerimaan pajak dapat lebih maksimal

## 2.2 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Fitria dan Supriyono (2019), bertujuan untuk menguji pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, persepsi tarif pajak, dan keadilan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM di Kabupaten Purbalingga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 65 responden Teknik sampel yang dipakai Teknik sampling purposive sampling. Metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5 poin. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaku UMKM dalam membayar pajak, persepsi atas tarif pajak mempengaruhi secara negatif kepatuhan pelaku UMKM dalam membayar pajak, sedangkan variabel keadilan pajak tidak mampu mempengaruhi kepatuhan pelaku umkm dalam membayar pajak.

Penelitian Triogi et al., (2021), bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran, pemahaman perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pada penelitian ini sampel penelitian diambil menggunakan metode pengambilan sampel secara acak sederhana (Sampel Random Sampling) dengan 100 responden. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode slovin dengan uji kualitas data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kesadaran, pemahaman perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar

di KPP Pratama Malang Utara.

Penelitian As'ari (2018), bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunung Kidul. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer metode purposive sampling dengan sampel 100 orang responden. Pengumpulan data dilakukan melalui survey kuesioner yang diantar sendiri oleh peneliti dengan skala likert 5 poin. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan program SPSS Versi 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan dalam persial pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al., (2019) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pemahaman pajak, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan dan preferensi risiko perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa penyebaran kuesioner pada UMKM Elektronik yang ada di Kecamatan Sitiung Dharmasraya, metode analisis yang digunakan adalah metode analisis linear bergandadengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan, pelayanan aparat pajak, sanksi perpajakan, preferensi risiko perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Salmah, (2018), bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan (PBB) di Kecamatan Manggala Kota Makassar. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling dengan sebanyak 100 responden, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-

pertanyaan yang ada dalam kuisisioner, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder. Data primer diperoleh dari pengamatan langsung, wawancara, kuisisioner dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh peneliti berupa data laporan hasil setoran pajak dari obyek penelitian, metode analisis data menggunakan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pengetahuan wajib pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian Ghassani (2019), bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan, terhadap kepatuhan wajib pajak. Sampel penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang diambil secara acak di Kota Mataram, dengan 150 responden. Metode yang dipakai pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan instrument kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam bentuk kuesioner. Analisis data dilakukan dengan Teknik analisis regresi berganda, analisis korelasi dan analisis determinasi serta pengujian hipotesis uji-t. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Widiyanti et al. (2021), bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sanksi perpajakan, pelayanan fiskal, pengetahuan perpajakan dan kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah semua individu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 100 responden, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan model regresi linier berganda dengan program bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak, pelayanan fiskus, pengetahuan pajak dan kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap individu kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Rejeki dan Permadani, (2019), bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berbentuk asosiatif, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan Teknik kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan sistem e-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Penelitian yang dilakukan oleh Yuniarti et al., (2019), penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh kesadaran, kewajiban moral mengakses pajak, kualitas pelayanan. Dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Banyumas. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan kuesioner instrument yang dibagikan dan diisi atau dijawab oleh responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga yang terdaftar di kantor UPPD Kabupaten Banyumas Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan dihitung berdasarkan rumus Slovin Sampling kenyamanan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari dan Sudaryo (2018), bertujuan untuk menguji hubungan pengetahuan wajib pajak, moral wajib pajak, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak . Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengambilan sampel non-probabilitas, pengambilan sampel dilakukan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada wajib pajak yang membayar SPT Tahunan, sampel dalam penelitian ini diambil

dari populasi wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tegalega Bandung. Hasil penelitian dilapangan dapat diketahui secara parsial pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tegalega Bandung.

## **2.3 Kerangka Konseptual Penelitian**

### **2.3.1 Hubungan Antar Variabel**

#### **2.3.1.1 Hubungan Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib Pajak harus mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang diberlakukan agar dapat melaksanakan kewajibannya dengan baik. Apabila wajib pajak tidak mengetahui peraturan perpajakan, mereka tidak memahami kewajiban sebagai wajib pajak sehingga membuat mereka tidak patuh (Mahfud, 2017). Fitria dan Supriyono, (2019), mengatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pelaku UMKM dalam membayar pajak sejalan dengan Purnamasari dan Sudaryo (2018), menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tagelaga Bandung.

H1: Pemahaman pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

#### **2.3.1.2 Hubungan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kesadaran wajib pajak untuk membayar pajaknya masih rendah

karena mereka berfikir bahwa pajak yang dibayarkan pasti diselewengkan, karena sampai saat ini banyak para fiskus atau pegawai pajak yang masih melakukan tindakan korupsi. Teori kepentingan juga mendukung pernyataan dimana pembagian beban ini harus didasarkan atas jiwa-jiwa orang itu beserta harta bendanya. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak mau membayar pajak berarti mematuhi sistem perpajakan yang berlaku. Triogi et al. (2021), menyatakan bahwa secara parsial kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara sejalan dengan penelitian Yuniarti et al., (2019), mengatakan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan.

H2 : Kesadaran Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### **2.3.1.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan Perpajakan didasarkan oleh beberapa standar kualitas yaitu kualitas SDM, sistem informasi perpajakan, dan ketentuan perpajakan. Pelayanan yang diberikan pemerintah akan mempengaruhi kehadiran dan kepuasan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, sehingga kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak (Lubis, 2017). Oleh karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang nantinya mampu meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. As'ari (2018), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sejalan dengan penelitian Ghassani (2019), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi.

### **2.3.1.4 Hubungan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Sanksi perpajakan memiliki arti ketentuan adanya regulasi dalam perpajakan yang nantinya wajib ditaati dan dipatuhi. Makna lain dari sanksi pajak adalah merupakan alat pencegahan supaya Wajib Pajak tidak melanggar regulasi

ataupun norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Komang dan Ketut (2018), menyatakan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sejalan dengan penelitian Putu Ani Widiantari et al. (2021), mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap individu kepatuhan wajib pajak

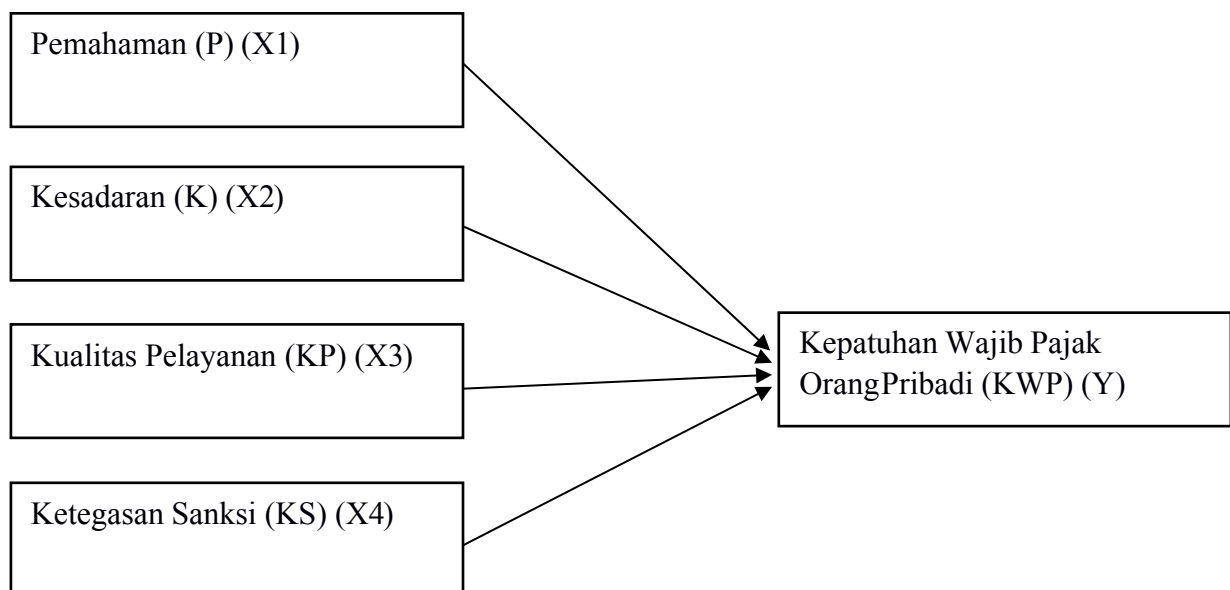
H4: Sanksi berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 2.3.2 Kerangka Fikir

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 pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi 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**





### 2.3.3 Hipotesis

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

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