

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Theory of Planned Behavior*

Theory of Planned Behavior dikembangkan oleh Ajzen pada tahun 1991. Menurut *Theory of Planned Behavior*, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi bagaimana seorang individu akan berperilaku. Tiga faktor tersebut yaitu niat (*intention*), sikap (*attitude*), dan norma subjektif (*subjective norm*) (Bangun *et al.*, 2022). Niat seseorang akan menentukan apakah mereka akan bertindak dengan cara tertentu atau tidak. Sikap adalah perasaan baik atau buruk ketika individu dituntut untuk melakukan suatu tindakan, sedangkan norma subjektif adalah bagaimana perasaan individu terhadap suatu tekanan sosial (Ari, 2019).

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa niat untuk melakukan suatu tindakan merupakan faktor utama yang mendorong pada terciptanya perilaku setiap individu (Novianti & Dewi, 2018). Jika seorang individu percaya bahwa tindakan yang akan mereka lakukan akan menguntungkan bagi dirinya, maka sebuah niat akan timbul (Prayoga & Yasa, 2020). Seorang individu akan menjadi semakin terdorong untuk menindaklanjuti niat tersebut dengan bertindak secara realistis. Di sisi lain, jika seorang individu percaya bahwa tindakan mereka akan merugikan bagi dirinya, maka ia cenderung tidak akan menindaklanjuti niatnya.

Dengan demikian, ketika wajib pajak percaya bahwa membayar pajak akan menguntungkan mereka secara pribadi dan lingkungan secara keseluruhan, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk melaksanakan kewajibannya. Sebaliknya,

ketika wajib pajak percaya bahwa membayar pajak tidak akan menguntungkan dirinya dan lingkungan, maka niatnya untuk membayar pajak akan rendah. Ketika wajib pajak memiliki niat yang rendah untuk membayar pajak, maka niat tersebut akan mengakibatkan perilaku wajib pajak yang tidak membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah.

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak mengacu pada pemenuhan kewajiban pajak secara sukarela oleh wajib pajak dalam rangka berkontribusi pada pertumbuhan negara, serta penyampaian surat pemberitahuan tahunan yang tepat waktu dan akurat (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Kepatuhan wajib pajak merupakan penyelesaian kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka mendukung pembangunan nasional secara sukarela.

Tingkat kepatuhan wajib pajak menunjukkan seberapa besar rasa sukarela masyarakat untuk mematuhi kewajiban perpajakan. Jika rasa sukarela setiap individu untuk membayar pajak senantiasa meningkat, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat. Kepatuhan wajib pajak sangat penting, mengingat bahwa sistem perpajakan Indonesia didasarkan pada *self assessment system* yang menempatkan kepercayaan penuh pada wajib pajak untuk melaporkan dan membayar pajaknya.

Kepatuhan pajak terdiri atas dua bentuk (Rahayu, 2013) yaitu:

1. Kepatuhan Formal

Adalah wajib pajak secara formal memenuhi semua kewajibannya

berdasarkan persyaratan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya, jika seseorang sudah bekerja maka ia harus memiliki NPWP dan mengajukan SPT sesuai dengan batas waktu, yaitu hingga tanggal 31 Maret. Jika wajib pajak memenuhi kriteria tersebut, maka ia memenuhi kepatuhan formal.

2. Kepatuhan Material

Adalah wajib pajak harus mematuhi semua kewajiban material yang berlaku, yaitu sesuai dengan undang-undang perpajakan. Misalnya, wajib pajak memberikan semua informasi perpajakan sesuai dengan fakta dan keadaan yang sebenarnya kepada fiskus pajak, maka wajib pajak telah melengkapi kepatuhan material.

Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor terpenting yang menentukan kemampuan pemerintah untuk mengumpulkan pajak, sehingga dapat digunakan untuk mendanai pembangunan nasional. Tingkat kepatuhan wajib pajak di masyarakat akan menentukan seberapa besar penerimaan negara yang berasal dari pembayaran pajak oleh wajib pajak. Ketika suatu negara memiliki tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, maka penerimaan pajak negara dapat semakin meningkat. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak menjadi unsur yang krusial bagi pembangunan dan perkembangan negara.

Diharapkan tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi jika wajib pajak memiliki ketelitian dan kejujuran dalam menghitung serta melaporkan pajaknya, menyetorkan pajak secara tepat waktu, dan melakukan pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan Wajib Pajak (SPT) dengan baik dan benar. Ada dua faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu faktor internal

dan faktor eksternal. Faktor internal adalah yang berkaitan dengan karakteristik pribadi wajib pajak, yang dapat menjadi pendorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Faktor eksternal adalah hal-hal yang tidak bergantung pada wajib pajak, mencakup hal-hal seperti keadaan mereka saat ini dan lingkungan tempat tinggal.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak (Siswanti & Subarkah, 2019) sebagai berikut:

1. Mendaftar secara sukarela pada KPP sebagai wajib pajak.
2. Mendaftar sebagai wajib pajak untuk memperoleh NPWP.
3. Menjunjung tinggi tanggung jawab sebagai wajib pajak.
4. Mematuhi hukum dengan melaporkan pajak.
5. Tidak pernah menerima sanksi hukum perpajakan.

2.1.2 Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan adalah situasi di mana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku, serta memiliki kesungguhan dan kesediaan untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Atarwaman, 2020). Kesadaran perpajakan dapat diartikan sebagai kemampuan wajib pajak untuk memahami, mengetahui, mengidentifikasi, menghargai, dan mematuhi semua ketentuan perpajakan yang berlaku, serta kesediaan dan kemampuan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan (Ramadhanty & Zulaikha, 2020).

Wajib pajak yang menyadari pentingnya membayar pajak akan percaya bahwa mereka berkontribusi bagi kemajuan negara (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018). Dengan demikian, kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Ketika wajib pajak percaya bahwa perpajakan sangat penting untuk pembangunan dan pembiayaan negara, muncul kesadaran bahwa wajib pajak harus memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kesadaran perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki kesadaran perpajakan yang tinggi, maka wajib pajak cenderung akan melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Dengan demikian, pemerintah dapat memungut penerimaan negara yang berasal dari pajak secara maksimal. Sebaliknya, ketika wajib pajak memiliki kesadaran perpajakan yang rendah, maka wajib pajak cenderung mengabaikan kewajibannya untuk membayar pajak. Akibatnya, pemerintah tidak dapat memungut penerimaan pajak secara maksimal.

Perilaku kepatuhan wajib pajak dibentuk oleh elemen internal yang penting (Yadinta et al., 2018) berupa:

1. Perspektif Wajib Pajak

Jika ada pandangan yang baik tentang pajak di masyarakat, wajib pajak akan lebih sadar akan kebutuhan mereka untuk membayar pajak. Kesadaran wajib pajak tentang perlunya membayar pajak dipengaruhi oleh persepsi tentang peran pajak dalam mendukung pembangunan, penyediaan barang publik, dan penerapan keadilan dan hukum dalam sistem perpajakan.

2. Tingkat Pemahaman Terkait Peraturan Perpajakan

Tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang undang-undang perpajakan yang relevan akan berdampak pada bagaimana mereka berperilaku. Semakin mendalam aturan pajak yang diketahui oleh wajib pajak, maka wajib pajak semakin sadar atas hukuman yang akan dihadapi jika mereka gagal mematuhi kewajiban pajak. Sebaliknya, wajib pajak yang tidak mengetahui peraturan perpajakan memiliki kecenderungan menjadi wajib pajak yang tidak patuh.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kesadaran perpajakan (Sudiarto, 2020) yaitu:

1. Menyadari adanya peraturan dan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengakui bahwa pajak harus dibayar sesuai dengan hukum yang berlaku.
3. Mengenali peran pajak dalam keuangan negara.
4. Menghitung dan melaporkan pajak secara sukarela.

2.1.3 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan adalah peraturan pemerintah di bidang perpajakan yang memperbolehkan pembayaran uang tebusan sebagai imbalan atas penghapusan jumlah pajak yang seharusnya terutang, dengan tujuan untuk meningkatkan penerimaan pajak dan mendisiplinkan wajib pajak yang tidak patuh menjadi patuh (Rahayu, 2013). Sanksi perpajakan adalah tekanan eksternal yang dapat mendorong wajib pajak untuk menaati tetap peraturan yang berlaku, sehingga sanksi menjadi

disinsentif agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan (Purba & Efriyenty, 2021). Dengan kata lain, sanksi pajak merupakan jaminan agar wajib pajak mengikuti aturan perpajakan.

Pada saat wajib pajak tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tepat waktu, dimana jangka waktunya sesuai dengan Pasal 3 ayat 3 dan Pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 16 Tahun 2009, maka wajib pajak akan dikenakan sanksi pajak. Terdapat dua jenis sanksi pajak, yaitu berupa administratif dan pidana. Sanksi administratif adalah pembayaran yang dilakukan untuk mengkompensasi kerugian pemerintah, sedangkan sanksi pidana adalah instrumen hukum yang digunakan oleh otoritas pajak untuk menegakkan undang-undang perpajakan.

Ketika sanksi perpajakan yang berlaku dapat menimbulkan efek jera bagi para pelanggarnya, maka wajib pajak cenderung akan menaati peraturan perpajakan dengan membayar pajak agar terhindar dari sanksi perpajakan. Dengan demikian, sanksi pajak yang tegas mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi tinggi. Sebaliknya, ketika sanksi perpajakan yang berlaku tidak tegas terhadap pelanggarnya, maka wajib pajak tidak terdorong untuk membayar pajak. Hal tersebut mengakibatkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan (Sofianti & Wahyudi, 2022) adalah:

1. Pemerintah memberlakukan sanksi secara adil terhadap siapapun yang melanggar peraturan perpajakan.
2. Otoritas pajak secara efektif menuntut pelanggar pajak dengan sanksi

perpajakan.

3. Salah satu cara mendidik wajib pajak adalah dengan memberikan hukuman yang tegas dan setimpal.
4. Wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan harus dikenakan sanksi untuk tujuan perpajakan.
5. Pelanggaran pajak mengakibatkan sanksi pidana dan administrasi yang berat.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pelayanan dalam konteks perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang ditawarkan oleh Ditjen Pajak kepada masyarakat untuk membantu memenuhi kewajiban dan hak perpajakan (Atarwaman, 2020). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak, dengan ketentuan pemberian pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan dapat diukur dengan membandingkan kesan wajib pajak atas pelayanan yang diperoleh dengan pelayanan yang diharapkan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Willmart, 2019).

Ketika wajib pajak menerima kualitas pelayanan perpajakan yang baik, maka wajib pajak cenderung akan semakin termotivasi untuk membayar pajak, sehingga dapat mengakibatkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Pada saat fiskus memberikan pelayanan perpajakan dengan kualitas yang buruk, maka wajib pajak cenderung kurang termotivasi untuk membayar pajak. Hal tersebut dapat mengakibatkan rendahnya kepatuhan wajib pajak.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan

perpajakan (Yadinta et al., 2018) yaitu:

1. Kemampuan fiskus untuk memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan.
2. Kapasitas untuk membantu wajib pajak dan menawarkan pelayanan yang cepat.
3. Perhatian yang diberikan kepada setiap wajib pajak oleh fiskus.
4. Prosedur pengisian dan penyampaian SPT yang sederhana dan mudah.
5. KPP memiliki infrastruktur dan fasilitas yang baik.
6. Fiskus adalah komunikator yang terampil.

2.1.5 Tingkat Pendidikan

Instansi yang terkait telah menetapkan jenjang pendidikan berdasarkan tingkat perkembangan siswa, tingkat kesulitan bahan ajar, serta pendekatan atau cara penyampaian bahan ajar kepada peserta didik. Tingkat pendidikan dapat berpengaruh pada kepatuhan pajak seseorang karena berdampak pada keakuratan informasi mengenai sektor publik dan kinerja pemerintah, serta pemahaman tentang hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan kualitas fasilitas publik yang dikembangkan oleh pemerintah (Rodriguez-Justicia & Theilen, 2018).

Perkembangan sikap, gaya berpikir, dan perilaku seorang individu dapat dikaitkan dengan tingkat pendidikannya. Tingkat pendidikan yang semakin tinggi dapat meningkatkan karakter dan kesadaran akan kebutuhan untuk terus mencari informasi baru dan menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Pada umumnya, seorang individu dengan tingkat pendidikan yang tinggi memiliki pengetahuan dan

pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya membayar pajak sebagai tanggung jawab mereka sebagai wajib pajak.

Apabila dibandingkan dengan wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah, wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki pengetahuan dan pemahaman yang lebih luas tentang perpajakan. Hal tersebut dapat mendorong wajib pajak dengan pendidikan yang lebih tinggi untuk melaksanakan kewajibannya, karena ia memiliki pemahaman yang lebih baik terkait pentingnya membayar pajak. Dengan demikian, wajib pajak yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih patuh dalam membayar pajak.

Jenjang pendidikan terakhir yang telah dicapai oleh wajib pajak digunakan untuk mengklasifikasikan variabel tingkat pendidikan. Setiap responden akan mengisi pilihan pada kuesioner, sesuai dengan tingkat pendidikan terakhir yang telah diselesaikan. Tingkat pendidikan dalam penelitian ini dibagi menjadi delapan kategori yang dibatasi oleh pendidikan formal dan meliputi jenjang pendidikan tidak sekolah, SD, SMP, SMA/SMK, Diploma, S1, S2, dan S3. Indikator tingkat pendidikan responden akan dibedakan menggunakan variabel *dummy*. Bagi wajib pajak dengan tingkat pendidikan berupa tidak sekolah sampai dengan jenjang SMA/SMK akan diberi skor bernilai 0, untuk jenjang Diploma sampai dengan S3 akan diberi skor 1.

2.1.6 Gender

Gender merupakan ciri khas setiap individu dalam pengambilan keputusan sesuai dengan gambaran sifat, sikap, dan perilaku suatu individu yang berjenis

kelamin pria atau wanita (Prayoga & Yasa, 2020). Munculnya disparitas *gender* antara laki-laki dan perempuan terjadi dalam jangka waktu yang sangat lama dan dapat dikaitkan dengan berbagai faktor, termasuk sosialisasi, budaya, dan perilaku yang mendarah daging.

Gender juga dapat dilihat sebagai kekuatan sosial dan budaya yang membentuk perbedaan antara perilaku laki-laki dan perempuan. Wanita dikatakan memprioritaskan memiliki hubungan yang kuat dengan orang lain, menunjukkan kasih sayang, dan bekerja keras. Pria cenderung memprioritaskan insentif eksternal seperti uang dan prestise dibandingkan hubungan interpersonal, serta menempatkan nilai yang lebih besar pada pencapaian kompetitif. Akibat perbedaan *gender*, pria dan wanita cenderung berpikir, bertindak, dan memproses perasaan secara berbeda. Pada umumnya, wanita memiliki moral pajak yang lebih tinggi daripada pria (Frista *et al.*, 2021).

Karena kecenderungan wanita untuk meminimalkan risiko, lebih bertanggung jawab, dan menunjukkan kepatuhan, wajib pajak dengan *gender* wanita lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan, terutama yang berkaitan dengan kepatuhan pajak (Prasetyo *et al.*, 2020). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa wajib pajak dengan *gender* wanita cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Variabel *gender* digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepatuhan pajak antara wajib pajak dengan *gender* wanita dan pria pada KPP Pratama Batam Selatan. Indikator *gender* akan dibedakan menggunakan variabel *dummy*. Skor bernilai 0 akan diberikan untuk wajib pajak dengan *gender* pria, sedangkan wajib

pajak dengan gender wanita akan diberikan skor 1.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang merupakan referensi bagi penulis, karena memiliki pembahasan yang mirip dengan yang ada dalam penelitian ini. Penelitian oleh (Frista et al., 2021) dengan judul “Pengaruh Religiusitas dan *Gender* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menunjukkan hasil bahwa Religiusitas dan *Gender* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Penelitian oleh (As’ari & Erawati, 2018) dengan judul “Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi Kecamatan Rongkop)”. Menunjukkan hasil bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.

Penelitian oleh (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) dengan judul “Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Menunjukkan hasil bahwa Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP, sedangkan Penerapan E-SPT dan Pemahaman Peraturan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.

Penelitian oleh (Purba & Efriyenty, 2021) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Menunjukkan hasil bahwa Penerapan *e-Filling*, dan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP, sedangkan Kesadaran Perpajakan dan Pemahaman Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pelaporan WPOP.

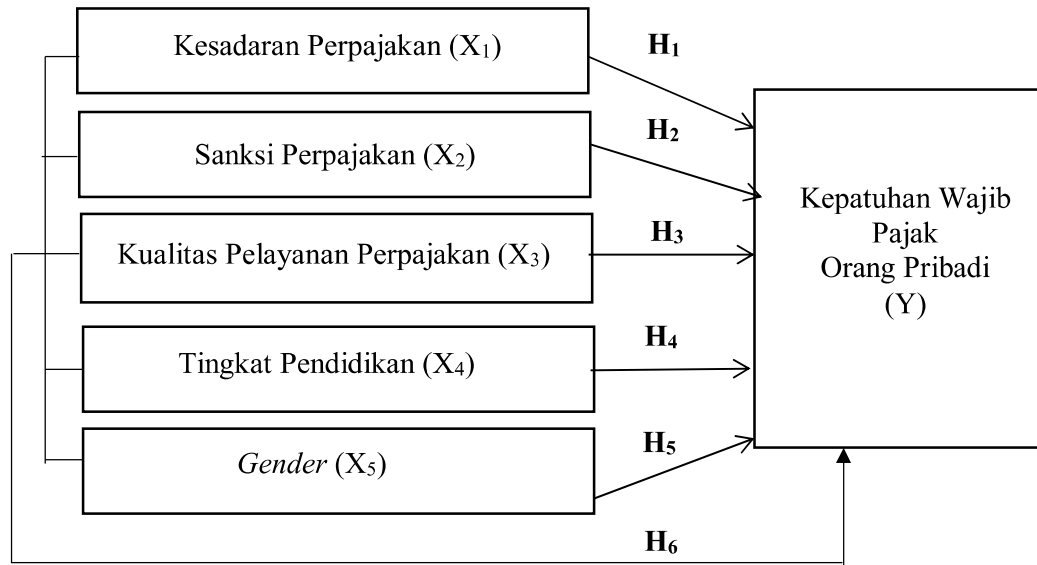
Penelitian oleh (Prayoga & Yasa, 2020) dengan judul “Pengaruh Faktor Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singaraja)”. Menunjukkan hasil bahwa *Gender*, Umur, Religiusitas, Tingkat Pendidikan, dan Tingkat Penghasilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Penelitian oleh (Putra et al., 2019) dengan judul “Pengaruh Faktor Demografi, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. Menunjukkan hasil bahwa Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP, sedangkan Umur, Jenis Kelamin, Status Pernikahan, Jenis Pekerjaan dan Tingkat Penghasilan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

Penelitian oleh (Nafiah et al., 2021) dengan judul “Pengaruh Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Pati”. Menunjukkan hasil bahwa Sanksi Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan WPOP.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut gambaran kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran perpajakan diartikan sebagai situasi di mana wajib pajak mengetahui, mengakui, dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku, serta memiliki kesungguhan dan kesediaan untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakan (Atarwaman, 2020). Jika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran pajak yang lebih tinggi, mereka akan memahami fungsi dan manfaat pajak. Akibatnya, wajib pajak akan membayar pajak secara sukarela dan tanpa paksaan. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan bahwa kesadaran perpajakan memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, ditemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Para peneliti tersebut yaitu (Nafiah et al., 2021). Namun demikian, penelitian yang dilaksanakan oleh (As'ari & Erawati, 2018; Purba & Efrityenty, 2021) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menguji kembali apakah kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi perpajakan adalah imbalan yang diterima oleh negara atas kesalahan atau pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak (As'ari & Erawati, 2018). Pada umumnya, setiap kumpulan peraturan perundang-undangan disertai dengan sanksi sehingga memungkinkan adanya pelaksanaan peraturan secara tertib dan tepat (Gaol & Sarumaha, 2022). Sanksi perpajakan memastikan bahwa undang-undang dan peraturan perpajakan dipatuhi. Sanksi perpajakan dikenakan ketika undang-undang perpajakan dilanggar. Semakin besar kesalahan wajib pajak, maka semakin berat sanksi yang diberikan. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan bahwa sanksi

perpajakan memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, ditemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Para peneliti tersebut antara lain (As'ari & Erawati, 2018; Nafiah et al., 2021; Pebrina & Hidayatulloh, 2020; Purba & Efrityenty, 2021; Putra et al., 2019). Namun demikian, penelitian yang dilaksanakan oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menguji kembali apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan perpajakan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak, dengan ketentuan pemberian pelayanan yang sesuai dengan harapan wajib pajak (Willmart, 2019). Otoritas pajak harus memberikan pelayanan perpajakan yang prima agar dapat menarik perhatian wajib pajak, tentunya wajib pajak berhak atas kualitas pelayanan yang baik.

Dengan demikian, fiskus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

yang santun, adil, dan tegas kepada wajib pajak serta diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, terdapat kemungkinan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus memiliki dampak pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Nafiah et al., 2021; Pebrina & Hidayatulloh, 2020), ditemukan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, penelitian yang dilaksanakan oleh (As'ari & Erawati, 2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menguji kembali apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.4 Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pendidikan yang diperoleh wajib pajak mulai dari pendidikan usia dini hingga pendidikan tinggi disebut dengan tingkat pendidikan. Pada umumnya, wajib pajak dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan yang lebih baik dibandingkan dengan wajib pajak yang

memiliki tingkat pendidikan yang lebih rendah. Hal tersebut dapat menginspirasi wajib pajak dengan pendidikan yang lebih tinggi untuk membayar pajak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yaitu (Prayoga & Yasa, 2020; Putra et al., 2019), ditemukan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, penelitian yang dilaksanakan oleh (Floriantina & Nugroho, 2021) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menguji kembali apakah kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₄: Tingkat Pendidikan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.5 Pengaruh *Gender* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah *gender*. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa *gender* secara signifikan mempengaruhi pengetahuan pajak, serta menunjukkan bahwa wajib pajak wanita lebih patuh daripada wajib pajak pria terkait perilaku kepatuhan pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti

sebelumnya yaitu (Frista et al., 2021; Prayoga & Yasa, 2020), ditemukan bahwa *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun demikian, penelitian yang dilaksanakan oleh (Putra et al., 2019) menunjukkan bahwa *gender* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian ini menguji kembali apakah *gender* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan mengambil objek penelitian di KPP Pratama Batam Selatan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₅: *Gender* berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

2.4.6 Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan *Gender* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian ini akan menguji apakah variabel independen yang digunakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Variabel independen yang digunakan yaitu Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan *Gender*. Variabel dependen yang digunakan yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₆: Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Perpajakan, Tingkat Pendidikan, dan *Gender* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.