

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar Penelitian

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi adalah suatu struktur untuk memahami bagaimana individu menafsirkan perilaku mereka sendiri dan perilaku orang lain (Aji *et al.*, 2021). Teori atribusi menekankan bagaimana individu memandang peristiwa dan bagaimana teori ini terhubung dengan pemikiran dan tindakan mereka. Kepatuhan terhadap pajak sangat erat kaitannya dengan pola pikir wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri. Teori atribusi ini dipilih karena persepsi individu terhadap perilaku dipengaruhi oleh dua unsur, yaitu unsur intrinsik dan unsur ekstrinsik (Maretaniandini *et al.*, 2023).

Dalam penelitian ini, ketika perilaku berada di bawah kekuasaan individu itu sendiri, itu disebut sebagai faktor internal. Sebaliknya, yang dipicu oleh faktor eksternal ketika individu dipengaruhi dari sumber eksternal, misalnya keadaan atau lingkungan sekitar, maka teori atribusi sangat dapat diterapkan untuk menjelaskan niat tersebut (Khoeriyah & Mildawati, 2021). Perilaku yang dihasut secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, seperti kesadaran untuk mematuhi batas waktu pembayaran pajak dan pengetahuan tentang pajak. Sedangkan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi oleh sumber eksternal, menandakan bahwa individu akan terdorong untuk berperilaku karena keadaan, seperti sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

2.1.2. Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa pajak adalah pembayaran wajib kepada pemerintah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang dipaksakan oleh undang-undang, tanpa menerima timbal balik secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara guna menjamin kesejahteraan yang sebesar-besarnya. Menurut Hertati (2021), pajak adalah iuran wajib yang dikenakan oleh pemerintah dalam jangka waktu tertentu kepada wajib pajak yang harus dibayarkan kepada negara, dengan bentuk imbalan tidak langsung. Kusananto (2019: 13-14) menjelaskan bahwa ada beberapa batasan atau definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli, antara lain sebagai berikut:

1. Prof. Dr.P.J.A. Adriani

Pajak adalah pembayaran wajib yang dilakukan kepada pemerintah yang diwajibkan oleh orang pribadi yang wajib melakukannya berdasarkan peraturan secara keseluruhan tanpa ada imbalan atas jasa yang telah diberikan. Pembayaran ini secara langsung dialokasikan untuk mendanai pengeluaran yang diperlukan pemerintah dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk memerintah.

2. Prof. Dr.H. Rochmat Soemitro, S.H.

Pajak adalah pembayaran warga negara kepada dana pemerintah menurut peraturan perundang-undangan (yang dapat dipaksakan) dengan imbalan tidak menerima jasa yang setara (ganti rugi) yang dapat segera dibuktikan dan digunakan untuk menutupi pengeluaran umum. Penjelasan ini kemudian

direvisi untuk menyatakan bahwa pajak adalah redistribusi sumber daya dari individu ke dana pemerintah untuk mendanai pengeluaran reguler, dengan kelebihan yang dialokasikan untuk tabungan publik, yang berfungsi sebagai sarana utama untuk membiayai investasi publik.

3. Sommerfeld Ray M., Anderson Herschel M., & Brock Horace R

Pajak adalah pengalihan sumber daya dari sektor swasta kepada pemerintah, bukan karena kegiatan ilegal, tetapi diperlukan dan diamanatkan oleh peraturan yang telah ditetapkan, tanpa menerima penggantian secara langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat memenuhi tanggung jawabnya dalam mengatur dan mencapai tujuan ekonomi. dan tujuan masyarakat.

4. Smeets

Pajak adalah kewajiban kepada pemerintah yang terhutang melalui standar universal dan dapat dikenakan tanpa manfaat timbal balik yang terbukti dalam hak individu untuk mendanai pengeluaran pemerintah.

5. Suparman Sumawidjaya

Pajak adalah iuran wajib berupa barang yang dipungut oleh penguasa yang berkuasa sesuai dengan aturan perundang-undangan, dengan tujuan untuk membiayai biaya penyediaan barang dan jasa komunal dalam mencapai kesejahteraan umum.

6. Direktorat Jenderal Pajak

Pajak adalah pembayaran kepada pemerintah yang wajib dilakukan oleh orang pribadi yang diwajibkan untuk itu (wajib pajak), menurut undang-undang, tanpa keuntungan pribadi.

Dari definisi yang diberikan, terlihat bahwa pajak harus ditetapkan melalui upaya kolaboratif antara pemerintah dan badan legislatif untuk memastikan bahwa mereka adil dan mewakili kepentingan rakyat, bukan semata-mata berdasarkan preferensi penguasa. Membayar pajak tidak menghasilkan imbalan langsung. Namun, manfaat perpajakan dirasakan oleh semua orang pribadi, baik wajib pajak maupun bukan wajib pajak.

2.1.3. Fungsi Pajak

Tujuan pajak menandakan pemanfaatan utama, keuntungan utama dari pajak itu sendiri. Pungutan memainkan peran penting dalam eksistensi bangsa, khususnya dalam pelaksanaan kemajuan. Pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan pemerintah untuk membiayai semua pengeluaran, termasuk biaya pembangunan. Berdasarkan hal tersebut, pajak memiliki berbagai tujuan. Tujuan perpajakan meliputi fungsi keuangan (*budgetair*), fungsi mengatur (*regulerend*), fungsi stabilitas, dan fungsi pendistribusian pendapatan (Kusnanto, 2019: 30-35).

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran adalah fungsi utama perpajakan dan kebijakan fiskal, khususnya fungsi di mana pajak digunakan untuk secara efektif menghasilkan pendapatan bagi kas negara sesuai dengan undang-undang perpajakan yang ditetapkan. Fungsi ini disebut sebagai fungsi utama karena preseden historisnya. Sesuai dengan fungsi tersebut, maka menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memungut pajak dari para pemilihnya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*),

Perpajakan melayani tujuan pengaturan, menyiratkan bahwa pajak bertindak sebagai mekanisme untuk mengawasi atau melaksanakan strategi pemerintah di bidang sosial dan ekonomi, dan mencapai tujuan khusus di luar sektor fiskal. Melalui perumusan kebijakan perpajakan, pemerintah memiliki kemampuan untuk mengatur kemajuan ekonomi suatu negara.

3. Fungsi Stabilitas

Pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. penarikan peredaran uang di masyarakat, menetapkan harga maksimum, harga minimum, pemungutan pajak, serta penggunaan pajak yang efektif dan efisien salah satu hal yang dilakukan pemerintah dengan adanya pajak.

4. Fungsi Pendistribusian Pendapatan

Pungutan yang sebelumnya dikumpulkan oleh pemerintah akan digunakan untuk mendanai semua kebutuhan masyarakat, termasuk mendukung kemajuan. Melalui pajak yang diperoleh, administrasi dapat mengalokasikan sumber daya ini kepada masyarakat dengan menciptakan lapangan kerja. Dengan cara ini, pajak dapat menciptakan prospek pekerjaan yang akan meningkatkan penghasilan individu.

2.1.4. Unsur-Unsur Pajak

Setiap pajak sekurang-kurangnya terdiri dari wajib pajak, subjek pajak, dan tarif pajak. Komponen perpajakan yang diterapkan di Indonesia dikategorikan menjadi empat secara khusus (Kusnanto, 2019: 16-17).

1. Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi yang diwajibkan untuk menyumbangkan dana kepada pemerintah, seperti orang pribadi, khususnya warga negara, pekerja, pegawai pemerintah, militer, dan bukan warga negara. Kategori wajib pajak meliputi wajib pajak orang pribadi, wajib pajak badan, wajib pajak bendahara negara, dan wajib pajak patuh. Setiap wajib pajak akan didaftarkan sebagai wajib pajak di kantor pusat Otoritas Pajak dan akan diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Nomor Pokok wajib pajak sangat penting bagi wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka, mengakses layanan dari organisasi tertentu, dan menggunakan hak lain yang berkaitan dengan perpajakan.

2. Objek Pajak

Objek pajak adalah objek pajak yang berupa peristiwa, keadaan, dan perbuatan tertentu. Misalnya pendapatan seseorang melebihi jumlah tertentu, tanah atau bangunan yang dimiliki, keuntungan perusahaan, dan transaksi jual beli barang tertentu.

3. Tarif Pajak

Tarif pajak adalah penetapan berapa besar pajak yang harus dibayar berdasarkan dasar atau subjeknya. Tarif pajak dapat berbentuk persentase tertentu (%) atau jumlah uang tertentu (setiap unit mata uang). Besaran ketentuan tarif pajak juga telah diatur dalam undang-undang perpajakan dengan menyesuaikan dengan golongan pajak.

2.1.5. Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak merupakan salah satu bentuk pelibatan masyarakat untuk secara aktif dan kolaboratif berkontribusi dalam upaya pembangunan. Pemungutan pajak dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan sebagaimana diuraikan di bawah ini (Karmila, 2018: 14-15).

1. Sistem *Self Assesment*

Sistem ini menjelaskan Wajib Pajak sendiri yang menghitung, memastikan, menyetor, dan mengumumkan pajak yang terutang. Wajib Pajak memiliki pilihan untuk datang ke kantor Ditjen Pajak atau melalui surat. Petugas pajak hanya mengawasi dan memverifikasi kebenaran wajib pajak dalam menghitung pajak yang terutang, melengkapi surat pemberitahuan pajak terutang (SPT).

2. Sistem *Offical Assesment*

Metode pemungutan pajak dimana petugas pajak secara aktif berpartisipasi dalam menghitung dan menetapkan jumlah pajak yang terutang. Wajib pajak hanya diwajibkan untuk melunasi pajak menurut perhitungan dan penetapan yang dilakukan oleh petugas pajak.

3. Sistem *Witholding*

Sistem ini menjelaskan fungsi mediator yang menghitung, memastikan, dan menyetorkan pajak yang terutang. Mediator yang dimaksud adalah orang pribadi atau badan yang bukan wajib pajak atau fiskus, seperti penghitungan Pasal 21 dan Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Perusahaan akan segera melaporkan dan menyetorkan pajak tersebut ke kantor pelayanan pajak.

2.1.6. Perlawanan Terhadap Pajak

Peran masyarakat dalam membayar pajak sangat penting dalam pembiayaan pembangunan negara. Kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban membayar iuran pajak sangat diperlukan. Sebagian masyarakat tidak memenuhi kewajiban membayar pajak sehingga terjadi resistensi terhadap pajak. Perlawanan terhadap pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu (Karmila, 2018).

1. Perlawanan Pasif

Perlawanan tanpa kekerasan berbentuk rintangan yang menciptakan tantangan bagi pemungut pajak dan memiliki hubungan yang kuat dengan kerangka ekonomi. Misalnya, individu yang membayar pajak diwajibkan untuk menghitung laba bersih mereka sendiri. Namun demikian, menghitung laba bersih akan sangat menantang bagi masyarakat yang berbasis pertanian. Selain itu, karena sulitnya menjaga catatan yang tepat, individu tidak mampu melakukan pembukuan, sehingga pembayaran pajak mereka menjadi lebih rendah dari yang seharusnya.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif adalah semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada pemerintah (fiskus) dengan tujuan untuk menghindari pajak. Terdapat tiga cara perlawanan aktif terhadap pajak, yaitu Penghindaran Pajak (*Tax Avoidance*), Pengelakan Pajak (*Tax Evasion*) dan melalaikan pajak.

2.1.7. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

NPWP atau Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak untuk keperluan pengurusan perpajakan. Ini berfungsi sebagai sarana identifikasi diri atau identitas wajib pajak ketika memenuhi hak dan tanggung jawab perpajakan. Orang pribadi atau badan yang memenuhi persyaratan yang diperlukan akan dianggap sebagai wajib pajak dalam hal pajak penghasilan. Semua wajib pajak yang memenuhi persyaratan tersebut harus mendaftarkan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak yang beroperasi di tempat tinggal atau domisili wajib pajak, dan akan diberikan nomor pokok wajib pajak (Kusnanto, 2019).

Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Memperlancar administrasi perpajakan.
2. Sebagai penanda tanda pengenal pribadi atau bukti identitas bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.
3. Wajib pajak pada semua dokumen terkait pajak.
4. Memelihara ketertiban pembayaran pajak dan mengawasi administrasi perpajakan.
5. Memungkinkan akses layanan dari instansi tertentu yang membutuhkan penggunaan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2.1.8. Surat Pemberitahuan (SPT)

SPT adalah dokumen yang disampaikan oleh wajib pajak untuk mengungkapkan perhitungan dan menyelesaikan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan hukum (Pramukty & Yulaeli, 2022). Surat Pemberitahuan yang diisi

dengan lengkap dan jelas disampaikan ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar untuk setiap masa pajak.

Tujuan Surat Pemberitahuan bagi orang pribadi yang dikenai pajak penghasilan adalah sebagai media pelaporan dan pencatatan jumlah pajak yang terutang secara akurat dan memberikan informasi tentang hal-hal sebagai berikut (Sumarsan, 2017: 40):

1. Penggantian atau penyelesaian pajak yang telah dilakukan secara sendiri-sendiri atau melalui retensi atau pihak alternatif dalam 1 (satu) tahun anggaran.
2. Penghasilan yang merupakan subjek pajak atau bukan subjek pajak.
3. Properti dan hutang.
4. Pencairan dari pengurangan atau agen mengenai pengurangan kompilasi pajak pribadi atau badan dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan undang-undang dan peraturan perpajakan.

2.2. Teori variabel Y Dan X

2.2.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek penting dalam sistem perpajakan di Indonesia. Aryanti & Andayani (2020) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak harus secara aktif memenuhi kewajiban perpajakannya untuk menumbuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi sejalan dengan norma perpajakan yang relevan (Pramukty & Yulaeli, 2022). Gagasan tentang

kesesuaian wajib pajak mensyaratkan kesiapan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang relevan. Hal ini dapat diamati melalui pembayaran pajak yang tepat waktu, pelaporan pajak yang akurat, dan pemotongan/pemungutan pajak yang benar sebagaimana diatur oleh peraturan perpajakan (Febriantini & Umaimah, 2022).

Aryanti & Andayani (2020) menjelaskan bahwa ada dua kategori kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mengacu pada keadaan dimana wajib pajak secara formal memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan kata lain, jika seorang wajib pajak menyampaikan SPT Tahunan yang diwajibkan dalam jangka waktu yang ditentukan, mereka dianggap patuh secara formal, meskipun ini tidak berarti mereka memenuhi persyaratan kepatuhan material. Jenis kedua, kepatuhan material, berkaitan dengan keadaan dimana wajib pajak benar-benar memenuhi semua ketentuan material perpajakannya. Hal ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak telah jujur dalam mengisi surat pemberitahuan sesuai dengan ketentuan PPh komprehensif.

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya, yaitu:

1. Keadaan sistem administrasi negara.
2. Bantuan yang diberikan kepada wajib pajak.
3. Implementasi undang-undang perpajakan dan pemeriksaan pajak.
4. Tarif pajak.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 pasal 1, persyaratan wajib pajak yang patuh adalah sebagai berikut (Desyanti & Amanda, 2020).

1. Mengirimkan surat pemberitahuan (SPT) dengan tepat waktu.
2. Tidak memiliki tunggakan pajak yang belum dibayar untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah mendapatkan izin pelunasan atau penundaan pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan Pemerintah dengan pendapat yang masuk akal tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dihukum karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap selama dalam waktu lima tahun terakhir.

2.2.2. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah kondisi pengenalan, pemahaman, dan perasaan. Kesadaran untuk mematuhi peraturan terkait (undang-undang perpajakan) yang berkaitan dengan apakah ketentuan tersebut telah diakui, diakui, dihormati, dan dipatuhi (Atarwaman, 2020). Kesadaran Wajib Pajak adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak merasa sadar untuk melunasi pajaknya, memahami peranan pajak dalam pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu menghitung, melunasi, dan melaporkan pajak secara cermat (Hapsari & Kholis, 2020). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan

bahwa kesadaran berarti wajib pajak memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Kesadaran menyelesaikan pajak dapat diartikan sebagai perwujudan sikap moral yang turut membantu negara dalam mendukung segala bentuk pembangunan negara dan memenuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya karena hal-hal teknis seperti pemeriksaan pajak dan tarif pajak, tetapi juga kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dan menyelesaikan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku (Sulistyowati *et al.*, 2021). Kesadaran masyarakat yang masih rendah dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat akan imbalan nyata yang dihasilkan dari uang yang dikeluarkan untuk pembayaran pajak. Hal ini seringkali menjadi kendala dalam masalah pemungutan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak terhadap perpajakan diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan pajak.

Lubis (2021) menyebutkan ada berbagai bentuk kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak, antara lain:

1. Menyadari bahwa pajak merupakan sarana untuk berkontribusi secara aktif dalam pembangunan negara. Dengan menyadari hal tersebut, wajib pajak rela memenuhi kewajiban perpajakannya karena menganggap pemungutan pajak tidak merugikan dirinya. Mereka memahami bahwa pajak digunakan untuk meningkatkan kemajuan bangsa dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.
2. Memahami bahwa menunda pembayaran pajak dan memperkecil beban pajak dapat berdampak merugikan negara. Wajib Pajak rela membayar pajak karena

memahami bahwa keterlambatan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak dapat menyebabkan kurangnya sumber daya keuangan, yang pada gilirannya dapat menghambat pembangunan nasional.

3. Pengakuan bahwa wajib pajak terikat oleh kewajiban hukum dan dapat dipaksa untuk membayar. Wajib Pajak mematuhi kewajiban perpajakannya karena mereka mengakui bahwa pembayaran pajak secara tegas didasarkan pada undang-undang dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

2.2.3. Pengetahuan Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui, akal, atau segala sesuatu yang diketahui tentang suatu pokok bahasan tertentu. Menurut Yunita Sari & Jati (2019), pengetahuan dapat didefinisikan sebagai informasi yang diketahui secara sadar oleh individu melalui pengalaman pribadi atau observasi dengan menggunakan panca inderanya. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan mencakup segala sesuatu yang wajib pajak ketahui tentang peraturan perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi perpajakan yang berkaitan dengan kehidupan mereka (Desyanti & Amanda, 2020).

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dimiliki wajib pajak yang memungkinkan mereka mengambil keputusan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Memiliki pengetahuan perpajakan memudahkan wajib pajak untuk memahami sistem perpajakan dan membuat keputusan yang tepat dalam pelaksanaannya (Kedang & Suryono, 2020). Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika mereka memiliki pengetahuan perpajakan. Wajib Pajak yang sadar

akan kewajibannya dan sanksi yang menyertainya menunjukkan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi (Zahrani & Mildawati, 2019).

Pengetahuan perpajakan harus dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat guna meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, pemerintah juga harus transparan dalam mengelola dana yang terkumpul melalui pembayaran pajak dari masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong kesadaran yang lebih besar di antara individu untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah suatu proses dimana wajib pajak memperoleh pengetahuan tentang perpajakan dan menerapkan pengetahuan tersebut untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Memahami dan memahami peraturan perpajakan berarti memahami ketentuan umum dan tata cara yang berkaitan dengan perpajakan.

Menurut Anggarini *et al.*, (2019), ada tiga konsep pemahaman pajak, yaitu:

1. Pemahaman tentang Peraturan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yang mengacu pada pengetahuan tentang tanggung jawab dan hak istimewa wajib pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan proses pembayaran, pemungutan, dan pelaporan pajak.
2. Pengertian sistem perpajakan di Indonesia yang berkaitan dengan sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia saat ini yaitu sistem *self assessment*.
3. Pemahaman tentang peran perpajakan, yang meliputi pengakuan bahwa pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara dan sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.2.4. Sanksi Perpajakan

Istilah tanggung jawab dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti kewajiban (ukuran, hukuman, dan lain sebagainya) untuk memaksa seseorang memenuhi suatu perjanjian atau mentaati ketentuan undang-undang. Tindakan paksa yang dimaksud adalah tindakan yang dilakukan melawan kehendak individu yang menjadi sasaran dan jika ada perlawanan akan digunakan kekuatan fisik. Dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab yang ketat digunakan sebagai paksaan agar seseorang mematuhi aturan (Zahrani & Mildawati, 2019). Menurut Anggarini *et al.* (2019) tanggung jawab perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi dengan kata lain tanggung jawab perpajakan merupakan pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Pelaksanaan tanggung jawab pada wajib pajak dapat menimbulkan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi atau beratnya tanggung jawab, semakin merugikan wajib pajak (Ayem & Listiani, 2019). Tanggung jawab perpajakan merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Trihana & Ismunawan, 2022). Penerapan tanggung jawab perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan, sehingga akan tercipta kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Diperlukan ketegasan Direktorat Jenderal Pajak dalam membebaskan tanggung jawab kepada wajib pajak yang tidak memenuhi

kewajibannya, sehingga terbentuk perilaku kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Taurina *et al.*, 2020).

Menurut Mandowally *et al.* (2020) dalam undang-undang perpajakan dikenal dengan dua sanksi yaitu :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi yaitu sanksi yang dikenakan dalam hal terjadi pelanggaran terhadap kewajiban substansial atau prosedural, sanksi tersebut dapat berupa denda moneter, penalti, atau peningkatan kewajiban pajak.n.

2. Sanksi pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang dijatuhkan apabila pelanggaran perpajakan dilakukan oleh wajib pajak, atau orang lain yang ditunjuk sebagai agen atau pengganti wajib pajak, sanksi pidana dijatuhkan kepada pegawai fiskus yang mengungkapkan informasi rahasia wajib pajak, sebagaimana wajib menjaga kerahasiaan informasi perpajakan yang diberikan oleh wajib pajak. Hukuman ini dapat berupa denda uang atau penjara.

2.2.5. Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menghasilkan kepuasan dan kesuksesan (Atarwaman, 2020). Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya di bidang perpajakan. Petugas pelayanan pajak harus secara konsisten memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya.

Pelayanan yang unggul akan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga mendorong kepatuhan wajib pajak (Taurina *et al.*, 2020).

Menurut Sulistyorini (2019), petugas pelayanan diharapkan memiliki reputasi yang baik dalam hal keahlian teknis, efisiensi, dan efektivitas dalam kaitannya dengan kecepatan, ketepatan, dan pengambilan keputusan yang tidak memihak. Pentingnya kualitas pelayanan perpajakan sangat penting bagi Kantor Pelayanan Pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak sehingga penerimaan negara melalui sektor pajak dapat lebih maksimal. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan semakin mendorong wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajaknya, yang dapat mendorong penerimaan negara yang lebih tinggi (Anjanni *et al.*, 2019).

Sesuai dengan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE-55/PJ/2008, terdapat persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor pajak, yang meliputi memastikan kepuasan wajib pajak dalam hal persyaratan, prosedur pelayanan, dan pelayanan, standar waktu, serta pemberian biaya layanan gratis di semua bagian kantor pajak. Surat Edaran ini diperkuat dengan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor: SE-84/PJ/2011, yang membahas tentang tujuan memberikan pelayanan prima di kantor pajak, dengan menekankan bahwa pelayanan yang baik merupakan titik fokus dan indikator utama dalam membentuk citra Direktorat Jenderal Pajak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak (Bahri *et al.*, 2019).

2.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkap karena dapat menjadi sumber informasi dan bahan referensi yang sangat bermanfaat bagi penulis. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hendrianto *et al.* (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Dampaknya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tangerang Barat” menyimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak tidak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penelitian dari Fitriani (2020) berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Pajak terhadap Kewajiban Wajib Pajak Orang Pribadi (KPP Pratama di Kota Medan)” menunjukkan bahwa kesadaran pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi, Namun pemahaman terhadap peraturan perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kota Medan.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Peraturan Perpajakan, Penerapan *E-Tax* dan Kriteria Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” yang dilakukan oleh Adnyana & Jati (2018) mengungkapkan bahwa sanksi penggelapan pajak, penerapan formulir pajak elektronik dan badan administrasi perpajakan memiliki dampak yang menguntungkan bagi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi & Merkusiwati (2018) dengan judul “Dampak Pengetahuan Wajib Pajak,

Sanksi Perpajakan, Penerapan Sistem Pengajuan Elektronik, dan Pemahaman Pengampunan Pajak terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi” menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, konsekuensi tidak mematuhi peraturan perpajakan, pengenalan sistem pengarsipan online, dan kesadaran akan peluang pengampunan pajak memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Kedang & Suryono (2020) dengan judul Dampak Pendidikan Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi membuktikan bahwa Pendidikan Pajak, Pemahaman Pajak, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pusat Tegalsari Dinas Pratama Surabaya.

Kajian yang dilakukan oleh Pramesty & Andayani (2021) dengan judul Dampak Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan, Sosialisasi, Sanksi Perpajakan, Implementasi *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pembayaran Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Kota Madiun) menunjukkan bahwa pelayanan keunggulan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filling* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Namun, pendidikan pajak tidak berdampak pada kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Laura & Akhadi (2021) dengan judul Dampak Pemahaman, Kesadaran, Pelayanan Prima, dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi membuktikan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan berdampak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Di

sisi lain, pemahaman, kesadaran, pelayanan prima, keringanan sanksi, dan pendidikan perpajakan tidak memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

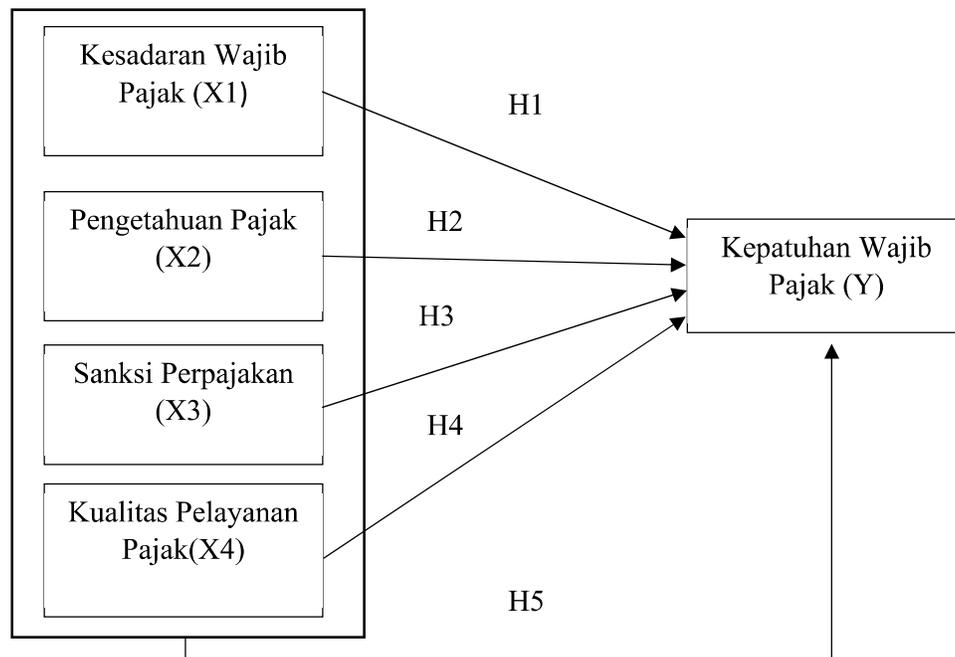
Penelitian yang dilakukan oleh Sulistyorini (2019) dengan judul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada KPP Pratama Cikarang Selatan) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, pemahaman wajib pajak tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunita Sari & Jati (2019) dengan judul Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pemahaman Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskal Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi menunjukkan bahwa sistem administrasi perpajakan modern, pemahaman perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskal memiliki berdampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kajian yang dilakukan oleh Simanjuntak & Simbolon (2022) dengan judul Pengaruh Pemahaman Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kecamatan Parongpong mengungkapkan bahwa pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Parongpong.

2.4. Kerangka Pemikiran

Struktur pemikiran sebagai representasi dari penyelidikan ini dapat diamati di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5. Hipotesis Penelitian

2.5.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Kesadaran pajak berkaitan dengan di mana seseorang sadar, memahami, dan memiliki pengetahuan tentang pemenuhan kewajiban perpajakannya. Kesadaran membayar pajak dapat dilihat sebagai sikap moral yang membantu kemajuan bangsa dan memastikan kepatuhan terhadap semua peraturan yang mungkin dikenakan pada wajib pajak. Pemenuhan tanggung jawab perpajakan tidak semata-mata bergantung pada aspek teknis seperti pemeriksaan pajak dan tarif pajak, tetapi

juga bergantung pada kemauan wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan (Sulistyowati *et al.*, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriani (2020) dan Sulistyorini (2019) menunjukkan bahwa faktor Kesadaran Wajib Pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sebaliknya, penelitian Kumala & Junaidi (2020) mengungkapkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.

2.5.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pengetahuan pajak mengacu pada informasi yang dimiliki wajib pajak ketika membuat keputusan untuk memenuhi tanggung jawab pajak mereka. Memiliki pengetahuan perpajakan memungkinkan wajib pajak untuk lebih memahami sistem perpajakan dan membuat pilihan berdasarkan informasi terkait penerapannya (Kedang & Suryono, 2020). Tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat ketika individu memiliki pengetahuan perpajakan. Ketika wajib pajak menyadari kewajibannya dan potensi konsekuensi yang mungkin mereka hadapi, itu menunjukkan tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi (Zahrani & Mildawati, 2019).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kedang & Suryono (2020) dan Yunita Sari & Jati (2019) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berdampak

positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun penelitian Trihana & Ismunawan (2022) menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan informasi yang diberikan di atas, hipotesis berikut dapat dirumuskan:

H2: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.

2.5.3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sanksi pajak merupakan salah satu cara yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitas wajib pajak. Sanksi yang tegas mendorong wajib pajak dalam membayar pajak dan melaporkan SPT, serta pencatatan dan ketelitian pembukuan. Menurut Mandowally *et al.*, (2020), Hukuman atau sanksi memungkinkan pembayar pajak untuk memenuhi tanggung jawab mereka. Konsekuensinya, Sanksi pajak yang ketat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman umum tentang kewajiban perpajakan. Penelitian sebelumnya, Hendrianto *et al.* (2022) dan Adhimatra & Noviani (2018) menunjukkan bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi dan Merkusiwati (2018) menunjukkan bahwa faktor denda pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan dasar pemikiran tersebut, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H3: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.1

2.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Tingkat kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan sejauh mana wajib pajak mematuhi tanggung jawab perpajakannya. Petugas pajak harus secara konsisten memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan yang meningkat di kalangan wajib pajak sehingga menumbuhkan kepatuhan (Taurina *et al.*, 2020).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pramesty & Andayani (2021), Putri & Pharamitha (2018) dan Wibowo *et al.* (2022) disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sebaliknya, Bahri *et al.* (2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H4: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Batam.

2.5.5. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib Pajak yang memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terbukti mengetahui keuntungan fiskal sebagai wajib pajak sehingga dengan patuh membayar dan melaporkan pajaknya sambil memahami dan mengakui keuntungan

yang ditimbulkan oleh perpajakan. Akibatnya, pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perundang-undangan dan peraturan perpajakan, serta sikap mereka, secara signifikan mempengaruhi perilaku perpajakan mereka dan pada akhirnya menentukan efektivitas perpajakan. Semakin ketat hukuman untuk penghindaran pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak mematuhi kewajibannya. Pemberian pelayanan yang unggul akan menumbuhkan kepuasan di kalangan wajib pajak sehingga semakin mendorong kepatuhan mereka terhadap kewajiban perpajakan.

Penelitian sebelumnya oleh Fitriani (2020) menunjukkan bahwa faktor kesadaran pajak, pemahaman, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Akibatnya, hipotesis berikut dirumuskan:

H5: Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan Pajak, sanksi perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Batam.