

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Definisi Pajak**

(Hertati, 2021) Konsep pajak melibatkan transfer sumber daya dari sektor swasta ke sektor pemerintah dengan cara yang sah, mengikuti ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengalihan ini tidak terkait dengan kegiatan ilegal, melainkan kewajiban yang diperlukan untuk memungkinkan pemerintah memenuhi tanggung jawabnya dalam mengatur dan menyelenggarakan negara. Pajak dipungut tanpa memberikan kompensasi langsung dan proporsional kepada wajib pajak, karena pajak berfungsi sebagai sarana bagi pemerintah untuk memperoleh dana yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. (Wahab, 2020) Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang pasti dan pendapatan negara yang mempunyai peran dalam kontribusi yang besar untuk pemasukan negara (Nabila & Rahmawati, 2021). Pemungutan pajak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat dapat digunakan untuk membiayai pembangunan nasional seperti membangun infrastruktur serta fasilitas umum yang berguna untuk kepentingan bersama (Nugroho & Kurnia, 2020).

Pajak juga merupakan sumber pendanaan yang paling aman dan terpercaya karena dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah (Noviani & Dharma, 2022). Pajak

merupakan salah satu sumber penghasilan negara yang dipergunakan sebagai sumber dana bagi pemerintah guna membiayai keperluan-keperluannya, serta sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah didalam bidang sosial maupun ekonomi (Winda & Sujana, 2019).

### **2.1.2 Ciri-ciri Pajak**

Adapun ciri-ciri pajak menurut (Eliysabet, Nurmantu, & Vikaliana, 2022) yaitu:

1. Pajak dipungut sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan yang menyertainya. Dana yang diperoleh melalui perpajakan tidak memberikan manfaat langsung atau pribadi kepada wajib pajak. Pajak berfungsi sebagai sumber keuangan negara, yang dikumpulkan oleh pemerintah pusat dan daerah.
2. Memiliki tujuan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dalam administrasi dan fungsi negara. Dana ini digunakan untuk mendukung berbagai sektor dan layanan publik, memastikan kelancaran kegiatan pemerintahan.
3. Melalui perpajakan, pemerintah memperoleh sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawabnya, termasuk menyediakan infrastruktur publik, layanan kesehatan, pendidikan, pertahanan, program kesejahteraan sosial, dan fungsi penting lainnya yang bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan.

### **2.1.3 Fungsi Pajak**

Adapun fungsi pajak menurut Fidel (2008 dalam Lesmana et al., 2022) yaitu :

### 1. Fungsi Finansial

Pajak berfungsi sebagai sumber dana penting yang memungkinkan pemerintah untuk membiayai berbagai pengeluarannya dan memenuhi beragam kebutuhan masyarakat. Pengumpulan pajak memainkan peran penting dalam menghasilkan sumber daya keuangan yang diperlukan yang memberdayakan pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab dan kewajibannya terhadap warga negaranya. Melalui pemungutan pajak, pemerintah memperoleh sarana untuk mengalokasikan dana untuk sektor-sektor penting seperti pendidikan, kesehatan, pembangunan infrastruktur, pertahanan, program kesejahteraan sosial, dan layanan publik lainnya. Dana ini memungkinkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan memastikan kesejahteraan dan kemajuan bangsa secara keseluruhan.

### 2. Fungsi Mengatur

Pajak sebagai instrumen pengaturan dan pelaksanaan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial, contoh pajak alkohol yang tinggi untuk mengurangi konsumsi alkohol.

### 3. Fungsi Stabilitas

Pajak memainkan peran penting dalam mendukung kebijakan yang ditujukan untuk mencapai dan mempertahankan stabilitas harga, yang pada akhirnya berkontribusi pada langkah-langkah pengendalian inflasi yang efektif. Dengan menggunakan mekanisme pajak, pemerintah dapat menerapkan kebijakan fiskal yang membantu mengatur dan menstabilkan

harga dalam perekonomian. Ketika pajak dipungut secara strategis, mereka dapat mempengaruhi perilaku konsumen dan pola pengeluaran. Dengan menyesuaikan tarif pajak atas barang atau jasa tertentu, pemerintah dapat memberi insentif atau mencegah kebiasaan konsumsi tertentu, sehingga memengaruhi dinamika permintaan dan penawaran di pasar. Langkah-langkah ini, pada gilirannya, berkontribusi untuk mengelola tekanan inflasi dan mendorong stabilitas harga.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pendanaan

Dana yang dikumpulkan melalui perpajakan oleh negara memainkan peran penting dalam membiayai berbagai kepentingan publik, mencakup bidang-bidang penting seperti inisiatif pembangunan dan kesempatan kerja. Penerimaan pajak ini berfungsi sebagai sumber pendapatan penting bagi pemerintah, memungkinkan mereka untuk melakukan berbagai proyek dan program yang mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan penduduk.

#### **2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak**

(Rizki, 2018) Pemungutan pajak terbagi menjadi 4 sistem, antara lain :

1. *Official assessment system* adalah prosedur pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemungut pajak untuk menentukan jumlah tertentu pajak yang terutang oleh setiap orang. Ini adalah proses terpusat di mana otoritas pajak menilai dan menghitung kewajiban pajak atas nama pembayar pajak.
2. *Semiself assessment system* adalah metode pemungutan pajak yang

melibatkan kolaborasi antara fiskus dan wajib pajak. Di bawah sistem ini, kedua belah pihak memiliki tanggung jawab untuk menentukan jumlah pajak terutang yang sesuai. Wajib Pajak diharuskan untuk memberikan informasi yang relevan dan bekerja sama dengan otoritas pajak dalam menilai kewajiban pajak.

3. *Withholding system* yang memberdayakan pihak ketiga untuk memungut atau memotong jumlah pajak yang terutang dari penghasilan atau pembayaran yang dilakukan kepada wajib pajak. Sistem ini memastikan bahwa kewajiban pajak dikurangkan pada sumbernya sebelum dana diterima oleh wajib pajak, memberikan pendekatan yang disederhanakan untuk pengumpulan pajak.
4. *Self assesment system* adalah mekanisme pemungutan pajak yang memberikan tanggung jawab penuh kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Dalam sistem ini, Wajib Pajak diberi wewenang dan tanggung jawab untuk menentukan dengan tepat jumlah pajak yang terutang berdasarkan penghasilan, potongan, dan peraturan perpajakan yang berlaku.

### **2.1.5 Pengelompokan Pajak**

(Eunike, Sondakh, & Gerungai, 2022) mengatakan pajak dikelompokkan menjadi 3 kelompok, yaitu :

1. Pajak menurut sifatnya
  - a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang diperoleh berdasarkan pertimbangan

- atas kondisi dan kemampuan wajib pajak atau subjek pajak.
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang diperoleh berdasarkan kondisi objek tanpa memperhatikan kondisi dari wajib pajak.
2. Pajak menurut cara pemungutannya
    - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang bebannya ditanggung sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada orang lain.
    - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang bebannya dapat dialihkan kepada orang lain.
  3. Pajak menurut lembaga pemungutannya
    - a. Pajak pusat, yaitu pajak yang digunakan guna membiayai rumah tangga negara yang pemungutannya dilakukan oleh pemerintah pusat karena itu DJP yang kemudian langsung disetorkan ke negara.
    - b. Pajak daerah, yaitu pajak yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah yang pemungutannya dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah daerah baik tingkat provinsi ataupun kabupaten/kota.

## **2.1.6 Pengetahuan Pajak**

### **2.1.6.1 Definisi Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan melibatkan proses kognitif dimana wajib pajak menjadi sadar akan prinsip dan peraturan perpajakan, dan selanjutnya menerapkan pengetahuan yang diperoleh ini untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan memerlukan pengetahuan tentang konsep dasar, aturan, dan prosedur

yang berkaitan dengan pajak. Pengetahuan ini termasuk kesadaran akan undang-undang perpajakan, persyaratan pengarsipan, pengurangan yang diperbolehkan, pengecualian, dan aspek lain yang relevan dari sistem perpajakan. Menurut (Cendana & Pradana, 2021) pengetahuan wajib pajak merupakan pemahaman wajib pajak tentang perpajakan serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang menimbulkan adanya kesadaran wajib pajak dalam meningkatkan nilai kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak. Pengetahuan pajak dapat dijadikan sebuah informasi yang digunakan wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan mengetahui kewajiban serta haknya dalam bidang perpajakan (Susanti & Aminah, 2020). (Anjanni, 2019) Sangat penting bagi pembayar pajak untuk memiliki pemahaman yang komprehensif tentang perpajakan untuk memahami peran penting pajak sebagai sumber utama pendapatan pemerintah. Pemahaman ini memberdayakan pembayar pajak untuk menyadari bahwa kontribusi pajak sangat penting dalam membiayai berbagai kebutuhan dan inisiatif negara yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat umum. Dengan memahami pentingnya pajak, wajib pajak dapat menghargai hubungan penting antara kontribusi individu dan manfaat kolektif yang diperoleh dari kontribusi tersebut, sehingga menumbuhkan rasa tanggung jawab dan kerja sama dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

Menuntut ilmu tentang peraturan perpajakan bukan lagi menjadi tugas berat bagi wajib pajak orang pribadi, berkat kemudahan yang ditawarkan oleh berbagai platform media informasi di era modern ini. Saluran-saluran ini telah secara signifikan menyederhanakan proses untuk mengakses peraturan perpajakan terkini,

memberdayakan wajib pajak untuk tetap mendapat informasi dan pengetahuan tentang perkembangan terbaru dalam undang-undang perpajakan. Dengan meluasnya ketersediaan media informasi, seperti situs web pemerintah, portal online, publikasi pajak resmi, dan platform interaktif, wajib pajak kini memiliki banyak sumber daya yang dapat mereka gunakan. Platform-platform ini memberikan informasi yang komprehensif dan mudah dipahami tentang peraturan perpajakan, memungkinkan pembayar pajak untuk menjelajahi dunia perpajakan yang kompleks dengan relatif mudah (Anggraeini & Sulistia, 2019). (Hantono & Fridolen, 2021) Dengan mendahulukan kepentingan negara di atas kepentingan pribadi akan menimbulkan rasa sukarela masyarakat dalam mematuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan adalah kemauan untuk mempelajari hukum dan proses melalui pendidikan formal dan informal untuk memperluas pemahaman seseorang tentang perpajakan (Naradiasari & Wahyudi, 2022). Pengetahuan wajib pajak tentang undang-undang dan peraturan perpajakan yang dapat digunakan untuk membuat keputusan serta arah strategi dalam pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak berdasarkan undang-undang pajak (Ramadhan et al., 2022).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, jelas bahwa memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan merupakan keharusan bagi setiap wajib pajak. Keakraban dengan peraturan perpajakan tersebut tidak hanya menyederhanakan pemenuhan kewajiban perpajakan tetapi juga melindungi Wajib Pajak dari potensi sanksi perpajakan. Memiliki pemahaman yang komprehensif tentang peraturan pajak memungkinkan pembayar pajak untuk menavigasi seluk-

beluk persyaratan pajak dengan lebih mudah dan akurat. Dengan mengetahui dengan baik tentang peraturan perpajakan, individu dapat secara proaktif memastikan kepatuhan mereka, menghitung kewajiban pajak mereka secara akurat, dan memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu. Pengetahuan ini memberdayakan wajib pajak untuk menghindari kesalahan atau kelalaian yang tidak disengaja yang berpotensi memicu sanksi perpajakan.

#### **2.1.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengetahuan Pajak**

Ada 2 faktor yang mempengaruhi pengetahuan pajak menurut (Chindry, 2018)

1. Faktor Internal
  - a. Pendidikan memegang peranan penting dalam membentuk karakter dan kemampuan individu, baik di dalam maupun di luar lingkungan sekolah. Ini berfungsi sebagai upaya mendasar untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan pribadi.
  - b. Minat mengacu pada keinginan atau hasrat yang kuat untuk sesuatu. Ketika individu memiliki minat yang tulus pada subjek atau aktivitas tertentu, lebih cenderung terlibat dengan antusiasme dan dedikasi, yang dapat mengarah pada pencapaian dan pemenuhan pribadi yang signifikan.
  - c. Pengalaman memegang tempat penting dalam membentuk sikap dan perilaku. Pengalaman pribadi yang membangkitkan emosi, penghargaan, dan pertemuan yang bermakna cenderung meninggalkan dampak yang mendalam dan bertahan lama pada individu. Pengalaman

seperti itu berkontribusi pada pembentukan sikap yang mengakar dan bertahan lama.

- d. Usia mempengaruhi tingkat kedewasaan dan kekuatan individu. Seiring bertambahnya usia individu, cenderung memperoleh kedewasaan yang lebih besar dalam pemikiran dan pendekatan terhadap pekerjaan. Dengan bertambahnya usia, muncul kesempatan untuk mendapatkan wawasan dan kebijaksanaan yang berharga melalui pengalaman hidup, yang selanjutnya dapat meningkatkan kemampuan kognitif dan praktis seseorang.

## 2. Faktor Eksternal

- a. Ekonomi memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan primer dan sekunder dalam keluarga. Seseorang yang memiliki status ekonomi yang menguntungkan biasanya lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan dibandingkan dengan yang memiliki kemampuan ekonomi yang lebih rendah. Kesenjangan ekonomi ini dapat berdampak signifikan terhadap akses terhadap informasi, termasuk kebutuhan sekunder, karena individu dengan sumber daya ekonomi yang lebih baik mungkin memiliki peluang dan sumber daya yang lebih besar untuk memperoleh informasi.
- b. Informasi, secara keseluruhan, membawa makna yang signifikan dan berfungsi sebagai sarana untuk menginformasikan individu tentang perkembangan atau wawasan baru. Ini memberikan landasan kognitif untuk pembentukan sikap dan perspektif terhadap berbagai mata

pelajaran. Ketika individu menerima informasi baru, itu membentuk pemahaman dan memengaruhi sikap dan keyakinan.

- c. lingkungan, tempat orang tinggal dan tumbuh, memiliki pengaruh besar atas pengetahuan dan pengalaman kita. Misalnya, jika area tertentu menumbuhkan lingkungan yang mengutamakan kebersihan dan kesehatan, kemungkinan besar akan berdampak besar pada pembentukan sikap dan perilaku pribadi seseorang. Lingkungan yang bersih dan terawat menanamkan nilai-nilai kebersihan dan kesehatan, yang dapat mempengaruhi pendekatan dan sikap seseorang terhadap kebersihan dalam kehidupan sehari-hari.

### **2.1.6.3 Indikator Pengetahuan Pajak**

Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), wajib pajak harus memiliki pengetahuan mengenai perpajakan yang meliputi :

1. Wajib Pajak mengetahui fungsi pajak bagi Negara
2. Wajib Pajak memahami peraturan pajak melalui sosialisasi
3. Wajib pajak melakukan pendaftaran NPWP melalui e-registration
4. Pemahaman mengenai pembayaran pajak

### **2.1.7 Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.7.1 Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualiatas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan wajib pajak, yang didapatkan dari jenis pelayanan yang nyata diterima oleh wajib pajak dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh wajib pajak (Hadi & Mahmudah, 2018). (Nurcahyono & Subki, 2021) Wajib pajak diantisipasi untuk lebih patuh terhadap

kewajiban perpajakannya sebagai hasil dari upaya untuk meningkatkan pelayanan petugas pajak. (Atarwaman, 2020) Suatu pelayanan dikatakan berkualitas tinggi, apabila dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan dan harapan wajib pajak. Kualitas pelayanan dianggap sebagai sebagai sesuatu yang terkait dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan wajib pajak. (Kurniawan & Nugroho, 2021) Untuk meningkatkan kepatuhan pajak, penting untuk memprioritaskan pemberian layanan pajak yang efektif yang mengatasi tantangan yang sering dihadapi oleh wajib pajak. Tantangan tersebut meliputi berbagai aspek, antara lain prosedur pelaporan, kelengkapan formulir pajak, dan perhitungan kewajiban perpajakan yang akurat. Sejauh mana wajib pajak mematuhi tanggung jawab perpajakan mereka sangat bergantung pada penyediaan layanan berkualitas tinggi oleh petugas pajak.

Dalam upaya mendorong kepatuhan wajib pajak, otoritas pajak harus memastikan bahwa wajib pajak menerima dukungan dan bimbingan yang komprehensif selama proses perpajakan. Hal ini memerlukan fasilitasi prosedur pelaporan yang jelas dan mudah digunakan, menyederhanakan kompleksitas yang terkait dengan pengisian formulir pajak, dan menawarkan bantuan dalam menghitung kewajiban pajak secara akurat. Dengan merampingkan proses ini dan menyediakan sumber daya yang dapat diakses, otoritas pajak dapat meringankan beban dan kebingungan yang dihadapi oleh wajib pajak, yang pada akhirnya meningkatkan kepatuhan (Setiono & Pradana, 2021). Tidak adanya pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor penyebab kegagalan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Seperti disebutkan sebelumnya, pentingnya kualitas

pelayanan kepada wajib pajak memainkan peran penting dalam kemampuan kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan kemauan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan memastikan pemberian pelayanan prima kepada wajib pajak, kantor dapat menumbuhkan rasa kepuasan dan dukungan, sehingga mendorong wajib pajak untuk secara konsisten memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Hal ini menyebabkan berdampak pada peningkatan penerimaan negara melalui sektor pajak.

#### **2.1.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

(Chindry, 2018) menyatakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Untuk memastikan bahwa wajib pajak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, maka penting untuk memberikan layanan pajak kepada wajib pajak secara berkualitas.
2. Keadaan fisik disekitar kantor pajak disebut dengan kualitas lingkungan fisik, faktor ini dapat berdampak pada seberapa baik wajib pajak diberi pelayanan oleh petugas pajak saat melaporkan pajaknya.
3. Hasil kualitas pelayanan pajak menunjukkan bahwa jika dapat memuaskan wajib pajak maka persepsi wajib pajak akan baik, yang akan menyebabkan peningkatan kepatuhan pajak.

#### **2.1.7.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

(Hadi & Mahmudah, 2018) terdapat 5 dimensi yang menjadi indikator dalam instrumen kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (keandalan)

Kompetensi karyawan sangat penting dalam memastikan kelancaran operasi dalam suatu organisasi. Ketika karyawan memiliki kehandalan, pemahaman yang komprehensif tentang prosedur kerja, dan kemampuan untuk memperbaiki setiap penyimpangan dari protokol yang ditetapkan, hal itu secara signifikan berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas kerja secara keseluruhan.

2. *Responsiveness* (sikap tanggap)

Sikap tanggap adalah bagaimana pegawai yang memberikan pelayanan responsif terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan yang diinginkan pelanggan.

3. *Assurance* (jaminan)

Jaminan merupakan suatu kepastian kualitas layanan berupa keinginan pegawai dalam penguasaan pekerjaan dan jaminan ketepatan layanan dari kesalahan pelayanan.

4. *Empathy* (empati)

Empati adalah aspek mendasar dalam memberikan pelayanan yang luar biasa, ditandai dengan perhatian, perhatian yang tulus, pemahaman yang mendalam, dan keterlibatan aktif dalam kegiatan pelayanan. Ketika penyedia layanan menunjukkan empati, mereka menunjukkan dedikasi yang tulus untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, membina hubungan yang kuat, dan membangun kepercayaan.

5. *Tangible* (nyata)

kualitas sarana dan prasarana fisik memainkan peran penting dalam

memberikan layanan yang baik. Hal ini mencakup rangkaian lengkap sumber daya, termasuk peralatan, perlengkapan, bangunan, teknologi, dan fasilitas fisik yang dimiliki oleh Instansi. Pemanfaatan alat dan teknologi modern merampingkan proses layanan, mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi, dan meningkatkan penyampaian layanan secara keseluruhan. Selain itu, bangunan dan fasilitas fisik yang sesuai berkontribusi pada suasana, estetika, dan fungsionalitas tempat layanan, menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan bagi pelanggan.

## **2.1.8 Sanksi Perpajakan**

### **2.1.8.1 Definisi Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan berfungsi sebagai jaminan untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan (Muhamad, Asnawi, & Pangayow, 2020). Sanksi ini dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar aturan terkait perpajakan, baik yang terdapat unsur kesengajaan ataupun tidak (Juliantari & Dicriyani, 2021). (Karlina, 2020) sanksi perpajakan dapat bermacam-macam bentuknya, antara lain sanksi administrasi seperti beban bunga, denda, dan kenaikan pembayaran. Dalam kasus yang parah, sanksi pidana seperti penjara juga dapat dikenakan.

Tidak patuhnya wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku dapat dikenakan sanksi, yang dapat dikatakan sebagai bentuk hukuman atas suatu perbuatan menyimpang yang telah dilakukan (Putra, 2020). Menurut (Mardiasmo, 2018) sanksi pajak digunakan untuk memastikan bahwa wajib pajak membayar pajak mengikuti undang-undang perpajakan, sanksi pajak dapat menghalangi wajib pajak

melakukan tindakan yang melanggar peraturan perpajakan. (Anggraini & Pravitasari, 2022) Sanksi adalah tindakan hukum yang dibuat saat bertentangan dengan hukum atau peraturan, sanksi dibuat agar wajib pajak mengikuti peraturan perpajakan.

#### **2.1.8.2 Jenis Sanksi Perpajakan**

Menurut (Putra, 2020) sanksi pajak dapat dikategorikan menjadi dua yaitu :

1. Sanksi Administratif, adalah sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak berupa pembayaran paksa atas kerugian negara yang timbul sebagai akibat tidak dipenuhinya jumlah minimum pajak yang terutang kepada negara.
2. Sanksi Pidana, adalah denda yang dikenakan terhadap wajib pajak dalam bentuk kurungan, yang dilakukan setelah persidangan untuk menetapkan apakah perilaku tersebut pantas atau tidak.

#### **2.1.8.3 Indikator Sanksi Perpajakan**

Sanksi perpajakan berkaitan dengan tindakan-tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak ketika mereka gagal memenuhi tanggung jawab perpajakannya sebagaimana digariskan oleh undang-undang, peraturan, dan pedoman yang mengatur tata cara perpajakan yang berlaku. Sanksi tersebut merupakan konsekuensi bagi orang pribadi atau badan yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. (Mulyati & Ismanto, 2021) :

1. Wajib pajak harus mendapatkan sanksi yang jelas dan tegas
2. Sanksi perpajakan tidak memiliki toleransi terhadap pelanggarnya (*not arbitrary*)
3. Sanksi yang diberikan harus adil

4. sanksi harus mampu memberikan efek jera bagi pelanggarnya.

## **2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.9.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut peraturan perpajakan yang berlaku, kepatuhan wajib pajak adalah sikap menaati pelaporan tahunan dan pembayaran berkala kewajiban perpajakan dari wajib pajak yang merupakan sekelompok orang atau korporasi (Zahrani & Mildawati, 2019). Kepatuhan pajak adalah tindakan wajib pajak yang membayar pajaknya secara tepat waktu, sungguh-sungguh dan tanpa merasa tertekan. Hal ini diperlukan wajib pajak dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Chindry, 2018). Kepatuhan wajib pajak merupakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan serta melaksanakan hak perpajakan

Kepatuhan pajak mengacu pada wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya sebagai cara aktif mendukung kemajuan negara, dan kepatuhan ini diharapkan bersifat sukarela (Ariesta & Suryaningsih, 2022). Signifikansi kepatuhan wajib pajak sangat penting mengingat ketergantungan sistem perpajakan Indonesia pada kerangka self-assessment. Sistem ini secara inheren memberikan kepercayaan kepada wajib pajak, memberdayakan dengan tanggung jawab untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban secara akurat (Hidayat & Maulana, 2022). (Mei & Firmansyah, 2022) Kurangnya kepatuhan terhadap peraturan perpajakan secara signifikan mempengaruhi penerimaan pajak Pemerintah. Tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan secara langsung mempengaruhi jumlah penerimaan yang diperoleh pemerintah melalui

perpajakan. Ketika wajib pajak gagal untuk mematuhi peraturan ini, hal itu menghambat kemampuan Pemerintah untuk mengumpulkan pendapatan pajak yang memadai.

### **2.1.9.2 Jenis-Jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa jenis, yaitu (Winda & Sujana, 2019):

1. Kepatuhan Formal, adalah ketika wajib pajak secara formal mematuhi peraturan undang-undang perpajakan untuk memenuhi kewajibannya.
2. Kepatuhan Material, adalah persyaratan semua ketentuan pajak material yang dibuat sesuai dengan undang-undang perpajakan.

### **2.1.9.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Sanksi perpajakan berkaitan dengan tindakan-tindakan yang dikenakan kepada wajib pajak ketika mereka gagal memenuhi tanggung jawab perpajakannya sebagaimana digariskan oleh undang-undang, peraturan, dan pedoman yang mengatur tata cara perpajakan yang berlaku. Sanksi tersebut merupakan konsekuensi bagi orang pribadi atau badan yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Indikator dari kepatuhan wajib pajak yang akan dipergunakan yaitu (Susanti & Aminah, 2020) :

1. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP
2. Kepatuhan Wajib Pajak dalam mengisi SPT (Surat Pemberitahuan) menurut Undang-undang
3. Kepatuhan dalam menghitung pajak terutang
4. Kepatuhan dalam melakukan pembayaran pajak

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai landasan teori yang didasarkan pada temuan penelitian sebelumnya, data yang dimiliki oleh peneliti sebelumnya dapat menjadi data pendukung. Data yang dipergunakan oleh peneliti harus berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti saat ini. Adapun penelitian terdahulu guna menjadi rujukan metodologi penelitian ini sebagai berikut.

Berdasar pada hasil penelitian (Zahrani & Mildawati, 2019) dengan judul Analisis Pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi perpajakan Atas patuhnya WPOP. Yang memiliki variabel X berupa pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas layanan pajak dan sanksi pajak serta memiliki variabel dependen yaitu kepatuhan WPOP di kota Banda Aceh. Analisa memberikan hasil bahwamemperlihatkan bahwa pemahaman, pengetahuan pajak memberikan dampak atas patuhnya wajib pajak orang pribadi dan kualitas layanan beserta sanksi pajak tidak memberikan dampak atas patuhnya wajib pajak orang pribadi.

Berdasar pada hasil penelitian (Bahri, Diantimala, & Majid, 2019) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan perpajakan, Pemahaman Peraturan pajak dan Sanksi pajak Atas patuhnya WP di KPP kota Banda Aceh. Kajian yang dilakukan di KPP Kota Banda Aceh meneliti hubungan beberapa variabel X yaitu kualitas layanan perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan, serta pengaruhnya atas patuhnya wajib pajak. Penelitian bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak. Analisa memberikan hasil bahwamemperlihatkan bahwa kualitas layanan

perpajakan, pemahaman peraturan perpajakan, dan sanksi perpajakan secara bersama-sama memberikan dampak signifikan secara statistik atas patuhnya wajib pajak pada KPP Kota Banda Aceh

Berdasar pada hasil penelitian (Dince & Desy, 2023) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Maumere. Sebuah studi penelitian yang dilakukan di KPP Maumere mengeksplorasi hubungan antara beberapa variabel X, termasuk kualitas layanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak, dan pengaruhnya atas patuhnya wajib pajak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa kualitas layanan, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak semuanya memainkan peran penting dalam menentukan kepatuhan wajib pajak pada KPP Maumere.

Berdasar pada hasil penelitian (Rianty & Syahputepa, 2020) dengan judul Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Atas Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Yang memiliki variabel X berupa kesadaran wajib pajak, kualitas layanan fiskus dan sanksi perpajakan serta variabel dependen yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak. Analisa memberikan hasil bahwaini memperlihatkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan memberikan dampak signifikan positif atas patuhnya wajib pajak dan pelayanan fiskus tidak memberikan dampak atas patuhnya wajib pajak.

Berdasar pada hasil penelitian (Syafira & Nasution, 2021) dengan judul Analisis Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Atas Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian yang komprehensif meneliti hubungan antara sanksi, kualitas layanan, dan bagaimana patuhnya wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Analisis variabel X tersebut terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sanksi dan layanan memberikan dampak pada patuhnya wajib pajak. Simpulan ini berarti bahwa ketika sanksi perpajakan yang tepat diterapkan dan disertai dengan penyediaan layanan berkualitas tinggi, terdapat peningkatan yang signifikan dalam kepatuhan wajib pajak.

Berdasar pada hasil penelitian (Pradilatri, Dajelani, & Fala, 2021) dengan judul Analisis kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan pengetahuan serta pemahaman peraturan perpajakan atas patuhnya wajib pajak. Yang memiliki kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat dan pengetahuan serta kesadaran akan peraturan perundang-undangan perpajakan, kualitas layanan dan sanksi perpajakan sebagai variabel bebas. Analisa memberikan hasil bahwa ini memperlihatkan bahwa pengetahuan dan pemahaman, kualitas dan sanksi pajak memberikan Analisis yang selaras atas patuhnya pajak.

Berdasar pada hasil penelitian (Silalahi & Asalam, 2022) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Atas Kepatuhan Wajib Pajak. Yang memiliki variabel X berupa kualitas layanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Menurut temuan penelitian ini, diamati bahwa kualitas layanan tidak memiliki dampak yang signifikan atas patuhnya wajib pajak. Namun, penelitian ini mengungkapkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan

dan sanksi perpajakan memang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Sementara kualitas layanan tidak secara langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, pemahaman tentang peraturan perpajakan dan adanya sanksi perpajakan diidentifikasi sebagai faktor yang memberikan dampak dalam menumbuhkan perilaku kepatuhan di kalangan wajib pajak.

Berdasar pada hasil penelitian (Rahayu, Surya, & Supriono, 2023) dengan judul Analisis Pengetahuan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pajak Pratama Pangkalan Kerinci. Yang memiliki variabel independen berupa pengetahuan, kesadaran pajak dan sanksi pajak serta variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pajak Pratama Pangkalan Kerinci. Analisa memberikan hasil bahwa ini memperlihatkan bahwa pengetahuan, kesadaran pajak dan sanksi pajak memberikan dampak atas patuhnya wajib pajak orang pribadi pada kantor pajak Pratama Pangkalan Kerinci

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Zahrani & Mildawati, 2019)	Analisis Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Pada patuhnya WPOP	Independen : Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan WPOP	1. Pemahaman pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP 2. Pengetahuan pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP 3. Kualitas pelayanan Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP 4. Sanksi pajak tidak Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP

2	(Bahri et al., 2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Pajak, Kepahaman akan aturan pajak dan Sanksi Perpajakan Pada patuhnya WP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama kota Banda Aceh	Independen : Kualitas Pelayanan Pajak, Kepahaman akan aturan pajak, serta Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak KPP Kota Banda Aceh	1.Kualitas pelayanan pajak secara bersama-sama Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak pada KPP kota Banda Aceh 2.Kepahaman akan aturan secara bersama-sama Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak pada KPP kota Banda Aceh 3.Sanksi perpajakan secara bersama-sama Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak pada KPP kota Banda Aceh
3	(Dince & Desy, 2023)	Analisis Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak dan Sanksi Pajak Pada patuhnya Wajib Pajak pada KPP Maumere	Independen : Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan dan Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Maumere	1.Kualitas pelayanan Memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Maumere 2.Pemeriksanaan Memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Maumere 3.Sanksi pajak Memberikan pengaruh pada kepatuhan wajib pajak pada KPP Maumere
4	(Rianty & Syahputepa, 2020)	Analisis Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Pada patuhnya	Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak	1.Kesadaran wajib pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak dan pelayanan fiskus 2.Sanksi perpajakan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak

		Pelaporan Wajib Pajak		3. Pelayanan fiskus tidak Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak
5	(Syafira & Nasution, 2021)	Analisis Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Pada patuhnya Wajib Pajak	Independen : Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Sanksi perpajakan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak 2. Kualitas pelayanan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak
6	(Pradilatetri et al., 2021)	Analisis Pengetahuan dan Kepahaman akan aturan pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Pada patuhnya Wajib Pajak	Independen: Pengetahuan dan Kepahaman akan aturan pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengetahuan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak dan pemahaman 2. Kualitas pelayanan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak 3. Sanksi perpajakan Memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7	(Silalahi & Asalam, 2022)	Analisis Kualitas Pelayanan Pajak, Kepahaman akan aturan pajak dan Sanksi Perpajakan Pada patuhnya Wajib Pajak	Independen : Kualitas Pelayanan Pajak, Kepahaman akan aturan pajak dan Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayanan tidak memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak 2. Kepahaman akan aturan pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak 3. Sanksi perpajakan Memberikan pengaruh pada patuhnya wajib pajak
8	(Rahayu et al., 2023)	Analisis Pengetahuan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Pada patuhnya WPOP Pada KPP Pangkalan Kerinci	Independen : Pengetahuan, Kesadaran Pajak dan Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan WPOP Pada KPP Pangkalan Kerinci	1. Pengetahuan Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP pada KPP Pangkalan Kerinci 2. Kesadaran pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP

				pada KPP Pangkalan Kerinci dan 3.Sanksi pajak Memberikan pengaruh pada patuhnya WPOP pada KPP Pangkalan Kerinci
--	--	--	--	--

## 2.3 Kerangka Pemikiran

### 2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Melalui proses pembelajaran baik secara langsung maupun tidak langsung, persepsi dalam diri dan kesan yang diberikan lingkungan sekitar kepada petugas pajak tentunya akan mendapatkan pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui menjadi diketahui. Memiliki pemahaman dasar mengenai pajak dapat membantu wajib pajak untuk bertindak, mengambil keputusan, dan menyadari hak dan kewajibannya dibidang perpajakan, selain itu memiliki pengetahuan pajak lebih meningkatkan kepatuhan pajak (Susanti & Aminah, 2020).

Wajib pajak yang memahami peraturan pajak dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelaporan pajak, ini dimaksudkan dengan memahami informasi perpajakan maka kepatuhan wajib pajak terhadap perpajakan akan meningkat (Putri, 2022). Hal ini sejalan bersamaan dengan studi yang dilakukan (Asyhari & Aryanti, 2023) menjabarkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan sangat membantu wajib pajak dalam urusan perpajakannya, dalam dunia perpajakan kualitas pelayanan adalah salah satu peran penting untuk membantu kelancaran aktivitas perpajakan. (Subarkah & Dewi,

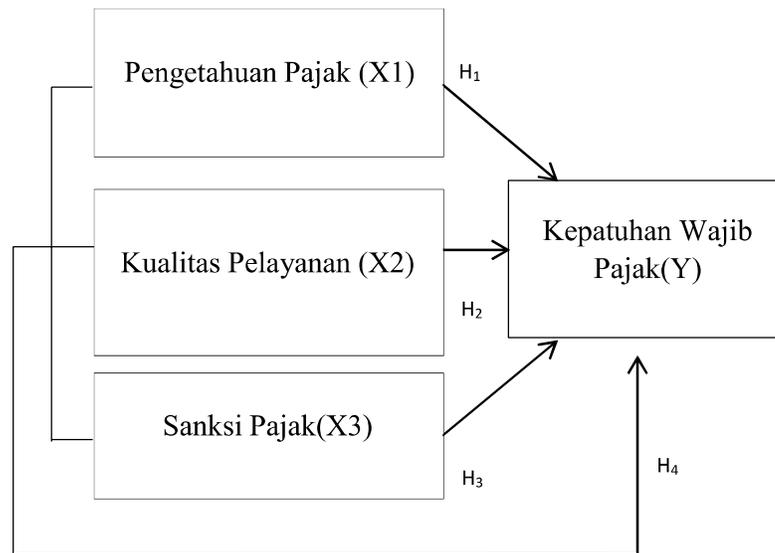
2018) Dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak sebagai pelanggan, dapat ditentukan bahwa kualitas dianggap tinggi apabila pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sejauh mana pemenuhan janji sejalan dengan harapan pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kualitas. Dengan kata lain, semakin kecil kesenjangan antara apa yang dijanjikan dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak, maka semakin dekat pelayanan yang dianggap berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Syafira & Nasution, 2021) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

(Subarkah & Dewi, 2018) Ketika wajib pajak merasa bahwa konsekuensi dari keterlambatan atau tidak dibayarnya pajak akan menghasilkan sanksi yang lebih signifikan, maka wajib pajak akan menuntut dirinya untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan melakukan pembayaran pajak tepat waktu. Pengaruh ini didukung oleh temuan yang sebelumnya dilakukan (Syafira & Nasution, 2021) yang mengungkapkan ditemukannya hubungan antara sanksi yang dikenakan apabila melakukan pelanggaran pada besar atau kecilnya kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak khususnya di KPP Pratama Batam Selatan. Penelitian ini berupaya memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana faktor-faktor tersebut saling

berhubungan dan berkontribusi terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak yang digambarkan pada kerangka berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang diturunkan dari suatu teori yang pada hakekatnya masih memerlukan dukungan empiris dan mampu untuk mengarahkan peneliti dalam menemukan serta mengumpulkan data yang diperlukan. Berikut adalah hipotesis yang dirumuskan :

H<sub>1</sub> : Pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>4</sub> : Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan secara bersama-sama

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.