

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Atribusi

Teori atribusi yang dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) dan merujuk pada bagaimana seseorang menjelaskan perilaku orang lain atau diri wajib pajak sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang membuat kesimpulan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain (Aji et al., 2021). Teori atribusi ini melihat individu sebagai pemikir amatir yang berusaha memahami penyebab berbagai peristiwa yang wajib pajak temui. Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang untuk menentukan apakah itu disebabkan secara internal atau eksternal.

Perilaku internal diyakini itu disebabkan karena berada di bawah kendali pribadi seseorang, seperti kepribadian, kesadaran, dan kapasitasnya. Sebaliknya, perilaku yang secara eksternal dianggap sebagai hasil dari penyebab eksternal, yaitu terpaksa berperilaku karena faktor keadaan (Hendrianto et al., 2022) Teori atribusi tersebut penting dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku individu dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya. Perilaku yang disebabkan oleh faktor internal adalah kesadaran dan pengetahuan wajib pajak. Perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal, sebaliknya, memiliki konsekuensi pajak dan kualitas pelayanan pajak.

Sesuai pemaparan (Putri & Setiawan, 2017), teori atribusi adalah teori yang menjelaskan bagaimana seseorang menafsirkan suatu peristiwa dan akar

penyebabnya. Ketika individu mengamati perilaku orang lain, wajib pajak akan mencoba mempertimbangkan apakah kejadian tersebut disebabkan oleh faktor eksternal atau internal. Oleh karena itu, teori ini dianggap relevan untuk menjelaskan faktor-faktor kesadaran dan pengetahuan perpajakan yang selalu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Theory of Planned Behavior (TPB) mengatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi perilaku seseorang adalah keinginan individu untuk melakukannya. Umumnya, sebelum seseorang bertindak atau melakukan sesuatu, wajib pajak akan memiliki keyakinan terhadap akibat dari tindakan tersebut (Dewi & Merkusiwati, 2018). Niat dan keinginan seseorang untuk berperilaku dalam hal kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. *Behavioral belief ialah* Persepsi perilaku berkaitan dengan akibat yang diperoleh dari tindakan tertentu. Dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan pemahaman tentang perpajakan, misalnya dengan pemahaman yang memadai tentang keuntungan pajak, individu yang patuh akan memperoleh pemahaman tentang konsekuensi dari pembayaran tersebut.
2. *Normatif belief*, berkaitan terhadap harapan moral orang lain dan motivasi untuk memenuhi keinginan tersebut.
3. *Control belief*, berkaitan dengan adanya faktor sebagai pemicu atau penghambat munculnya suatu perilaku. Dalam penelitian ini dapat dikaitkan dengan sanksi perpajakan, dimana penerapan sanksi tersebut sebagai penunjang kepatuhan wajib pajak.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh berarti senang mengikuti, setia pada perintah atau ketentuan, dan teratur. Kepatuhan merupakan sifat patuh dan taat seseorang, kelompok atau organisasi untuk bertindak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Dalam hal perpajakan, peraturan yang berlaku adalah peraturan perpajakan. Jadi dapat disimpulkan kepatuhan wajib pajak adalah kegiatan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Aryanti & Andayani, 2019). Kepatuhan wajib pajak merupakan hal yang sangat penting dalam pemungutan pajak. Kepatuhan wajib pajak ditunjukkan dengan membayar pajak, melaporkan pajak tepat waktu dan mengurangi atau memungut pajak sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku.

Penelitian (Aryanti & Andayani, 2019) menerangkan ada dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara resmi dan sesuai dengan peraturan perpajakan. Dengan kata lain, wajib pajak yang telah menyampaikan laporan pajak penghasilan tahunannya secara resmi sebelum batas waktu yang ditentukan dianggap telah patuh secara formal tetapi belum tentu patuh secara material. Jenis kepatuhan yang kedua adalah kepatuhan material, yaitu suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua ketentuan perpajakan yang material secara nyata. Dengan kata lain wajib pajak telah jujur dalam mengisi laporan yang memenuhi ketentuan pajak penghasilan secara lengkap. Kepatuhan material terjadi ketika wajib pajak benar-benar mematuhi semua ketentuan penting perpajakannya.

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yaitu:

1. Sistem ketatanegaraan negara.
2. Pelayanan Wajib Pajak
3. Penegakan hukum dan Pemeriksaan Pajak.
4. Tarif pajak

Menurut penelitian (Desyanti & Amanah, 2020) ada beberapa kriteria wajib pajak yang terdapat dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 pasal 1, yaitu:

1. SPT disampaikan tepat waktu.
2. tidak memiliki penangguhan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali untuk penangguhan pajak yang pengembalian dana atau otorisasi penangguhan pajak telah diberikan.
3. Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan resmi atau badan pengawas keuangan pemerintah tanpa komentar selama tiga tahun berturut-turut; dan
4. Tidak pernah dihukum karena pelanggaran perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yurisdiksi terakhir dalam 5 tahun terakhir.

Berdasarkan lembaga pemungutannya, pajak dikategorikan menjadi dua jenis utama: pajak pusat dan pajak daerah. Perbedaan ini didasarkan pada tingkat pemerintahan yang bertanggung jawab untuk mengenakan dan memungut pajak. Pajak pusat mengacu pada pajak yang dikenakan dan dikumpulkan oleh pemerintah pusat. Pajak ini dipungut pada tingkat nasional dan digunakan untuk mendanai berbagai program nasional, layanan publik, dan kegiatan pemerintah. Contoh pajak

pusat antara lain pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai (PPN), bea cukai, dan pajak cukai. Di sisi lain, pajak daerah dikenakan dan dipungut oleh pemerintah daerah di daerah atau wilayah tertentu. Pajak ini digunakan untuk membiayai proyek pembangunan daerah, layanan publik, dan fungsi administrasi. Cakupan dan jenis pajak daerah dapat berbeda-beda tergantung pada peraturan dan kebijakan masing-masing pemerintah daerah. Contoh umum pajak daerah termasuk pajak properti, pajak penjualan lokal, dan berbagai biaya dan pungutan lokal. Menurut definisi yang diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang selanjutnya dapat dikategorikan menjadi tiga peran utama: pembayar, pemotong, dan pemungut pajak. Setiap peran memiliki hak dan kewajiban tertentu dalam hal perpajakan (Purba, 2019:118)

Menurut Putra et al (2019:14) Kepatuhan wajib pajak mengacu pada tindakan memenuhi tanggung jawab perpajakan, yang dilakukan oleh wajib pajak sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara mereka, dengan harapan melakukannya secara sukarela. Sebagai variabel dependen yang diteliti, kepatuhan wajib pajak tunduk pada pengaruh dari berbagai faktor yang dapat meningkatkan atau mengurangi ekspresinya. Faktor-faktor ini dapat dikategorikan secara luas menjadi dua jenis: elemen internal dan elemen eksternal. Unsur internal berkaitan dengan faktor yang berasal dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Ini adalah aspek intrinsik yang dapat memengaruhi perilaku kepatuhan. Misalnya, pengetahuan perpajakan, yang mewakili pemahaman wajib pajak tentang peraturan dan kewajiban perpajakan, memainkan peran penting. Selain itu, tingkat pendidikan juga dapat

memengaruhi kepatuhan, karena individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi mungkin memiliki pemahaman yang lebih baik tentang konsep dan kewajiban perpajakan. Faktor internal penting lainnya adalah kesadaran pembayar pajak, karena individu yang lebih sadar akan pentingnya pajak bagi pembangunan masyarakat cenderung menunjukkan kepatuhan yang lebih tinggi. Sedangkan unsur eksternal mengacu pada faktor yang berasal dari sumber luar atau pihak lain. Faktor-faktor tersebut meliputi berbagai insentif dan deterrent eksternal yang dapat mempengaruhi perilaku wajib pajak.

2.3. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan mengetahui, mengerti dan merasakan. Kesadaran akan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku dalam undang-undang perpajakan terkait dengan faktor apakah peraturan tersebut diketahui, diakui, dihormati dan dipatuhi (Atarwaman, 2020b). Kesadaran wajib pajak ialah suatu keadaan dimana wajib pajak merasa bahwa dirinya membayar pajak, mengetahui peran pajak dalam pembiayaan pemerintah, dan memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dipenuhi sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu. menghitung, membayar dan melaporkan pajak dengan benar (Anjanni et al., 2019). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesadaran berarti wajib pajak memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara.

Menurut penelitian (Chandra & Sandra, 2020) kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang mencerminkan wajib pajak untuk memahami tujuan

penyetoran pajak dan upaya untuk melaksanakannya. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah keadaan yang mencerminkan pemahaman tentang pajak. Kesadaran akan kewajiban perpajakan merupakan kunci terpenting untuk mendukung pertumbuhan ekonomi negara. Seiring bertambahnya jumlah wajib pajak Wajib pajak yang sadar akan kewajibannya juga menerima dana negara untuk perbaikan negara sehingga negara mengalami peningkatan.

Kesadaran membayar pajak diartikan sebagai bentuk sikap moral yang membantu negara mendukung segala macam pembangunan negara dan memenuhi kewajiban perpajakannya tidak hanya pada masalah teknis seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak. Membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku (Sulistiywati et al., 2021) Masih rendahnya tingkat kesadaran masyarakat mungkin karena masyarakat tidak mengetahui uang apa yang sebenarnya digunakan untuk membayar pajak. Hal ini sering mencegah pengumpulan pajak dari masyarakat.

(Laura & Akhadi, 2021) menjelaskan berbagai bentuk kesadaran pajak yang memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak, antara lain:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bagian dari partisipasi dalam mendukung pembangunan negara. Menyadari hal tersebut, wajib pajak bersedia membayar pajak karena yakin bahwa pajak yang dikumpulkan tidak akan merugikan. Dipercayai bahwa pajak digunakan untuk membangun negara dan meningkatkan kesejahteraan warganya.
2. Memahami bahwa menunda pembayaran pajak dan meringankan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak bersedia membayar pajak karena wajib

pajak memahami bahwa menunda pembayaran pajak dan meringankan beban pajak akan menyebabkan kurangnya sumber daya keuangan, yang dapat memperlambat pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa wajib pajak harus taat pada hukum dan dapat dipaksa. Wajib pajak membayar karena pembayaran pajak memiliki dasar hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara

Seorang wajib pajak yang memiliki ego tinggi akan selalu mementingkan diri sendiri, sehingga dalam hal kesadaran perpajakan menjadi tidak akan patuh, bisa saja dengan melakukan penghindaran pajak maupun sejenisnya. Ada tidaknya kesadaran wajib pajak atau besar kecilnya kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Masyarakat tidak terlalu menganggap penting kepatuhan wajib pajak karena pemahaman perpajakan hanya akan menjadi pertimbangan bagi wajib pajak untuk membayar besarnya pajak yang dikenakan kepada wajib pajak. Secara empiris, hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Lumban Gaol & Sarumaha, 2022) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak yang rendah akan menyebabkan tingkat kepatuhan wajib pajak juga menjadi rendah. Jadi, ketika wajib pajak tidak memiliki kesadaran dalam perpajakan, maka tidak mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

2.4. Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kecerdasan, atau segala sesuatu yang diketahui tentang suatu hal. pengetahuan dapat diartikan sebagai informasi yang diketahui seseorang secara

sadar melalui pengalaman atau pengamatan melalui panca inderanya (Yunita Sari & Jati, 2019). Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang wajib pajak ketahui tentang peraturan perpajakan, sistem perpajakan dan kegiatan perpajakan bagi kehidupan wajib pajak (Desyanti & Amanah, 2020).

Pengetahuan perpajakan adalah informasi yang dimiliki oleh wajib pajak dalam pengambilan keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Perpajakan membantu wajib pajak untuk memahami perpajakan dan mengambil keputusan saat menerapkan sistem perpajakan yang ada (Kedang & Suryono, 2020). Kepatuhan wajib pajak meningkat ketika wajib pajak memiliki informasi perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui tentang dan sanksi yang dikenakan berarti wajib pajak tersebut sudah memiliki tingkat pengetahuan perpajakan yang tinggi (Zahrani & Mildawati, 2019).

Setiap masyarakat perlu memahami perpajakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang bagaimana memenuhi kewajiban perpajakan. Selain itu, pemerintah juga harus transparan dalam pengelolaan hasil pajak yang dibayarkan masyarakat untuk memperkuat kepercayaan masyarakat dan juga meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa literasi pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan menerapkan literasi pajak untuk membayar pajak. Mengetahui dan memahami peraturan perpajakan berarti memahami dan memahami peraturan umum dan tata cara perpajakan. di Indonesia umumnya masyarakat hanya mengetahui tentang peraturan perpajakan tetapi tidak memahami manfaat pajak bagi negara. agar masyarakat tidak tertarik

dan mengesampingkan peraturan perpajakan yang berlaku. Tidak hanya itu, banyak juga wajib pajak yang mengetahui peraturan perpajakan namun dengan sengaja menghindari pembayaran pajak (Fitriani, 2020).

Menurut (Anggarini et al., 2019), terdapat tiga konsep dalam informasi perpajakan yaitu:

1. Pengetahuan tentang peraturan umum dan tata cara perpajakan (KUP), khususnya pengetahuan tentang kewajiban dan hak wajib pajak, surat pemberitahuan (SPT), nomor pokok wajib pajak (NPWP) dan tata cara pembayaran, pemungutan dan pelaporan pajak.
2. Pengetahuan tentang sistem perpajakan Indonesia. Sistem perpajakan di Indonesia saat ini adalah sistem self assessment.
3. Pengetahuan tentang cara kerja perpajakan, yaitu pengetahuan bahwa pajak berfungsi sebagai sumber pendapatan negara dan sebagai instrumen untuk mengatur kebijakan sosial dan ekonomi.

2.5. Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan (Atarwaman, 2020). Pelayanan petugas bertujuan untuk memberikan penilaian dan tujuan pelayanan yang berguna untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa baik wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Petugas pajak harus selalu memberikan pelayanan yang

baik dan berkualitas kepada wajib pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan lebih baik. Pelayanan yang berkualitas meningkatkan kepuasan wajib pajak, sehingga mendorong kepatuhan (Taurina et al., 2020).

Menurut (Sulistyorini, 2019) pekerja jasa diharapkan memiliki reputasi kemampuan teknis, efisiensi dan efektivitas dalam hal kecepatan, ketepatan dan pengambilan keputusan yang adil. Kualitas pelayanan pajak penting bagi kantor pajak untuk meningkatkan kemauan membayar pajak dan dengan demikian menghasilkan lebih banyak pendapatan pemerintah melalui sektor pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, semakin banyak wajib pajak yang termotivasi untuk meningkatkan kewajibannya, yang dapat menghasilkan pendapatan pemerintah yang tinggi (Anjanni et al., 2019).

Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak:SE-55/PJ/2008 mensyaratkan peningkatan kualitas pelayanan KPP yang mengharuskan kepuasan wajib pajak terhadap persyaratan, prosedur pelayanan dan standar waktu pelayanan, serta pencantuman biaya pelayanan gratis di setiap wilayah KPP. Surat edaran ini dikukuhkan dengan nomor edaran Direktur Jenderal Administrasi Pajak dengan Nomor: SE-84/PJ/2011 tentang tujuan pelayanan prima kantor pajak, yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan pusat dan indikator terpenting untuk membangun citra kantor pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan. misalnya memenuhi harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak (Bahri et al., 2019).

2.6. Penelitian Terdahulu

penelitian sebelumnya sangat penting karena dapat digunakan sebagai sumber data dan referensi berharga bagi penulis. Dibawah ini adalah ringkasan kesimpulan dari sumber yang topiknya sesuai dengan penelitian ini.

1. Penelitian (Jihin et al., 2021) yang berjudul “Kajian Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Ditinjau Dari Kepahaman Aturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak” menyimpulkan bahwa pemahaman aturan itu pajak dan Sanksi Pajak memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak perorangan yang terdaftar di KPP Pratama Cirebon One.
2. Penelitian (Hendrianto et al., 2022) dengan judul penelitian “Analisis Pengetahuan Pajak Kesadaran Wajib Pajak Sanksi Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Patuhnya Wajib Pajak pada KPP Pratama Tangerang Barat” menyimpulkan hasil penelitian bahwa Pengetahuan Pajak tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak memberi pengaruh terhadap Patuhnya Wajib Pajak.
3. Penelitian oleh (Triogi et al., 2021) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Kepahaman Aturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Patuhnya Wajib Pajak Yang Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara” membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak, pemahaman dan Sanksi Pajak memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan Kepahaman Aturan perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap Patuhnya Wajib Pajak pada KPP Malang Utara.

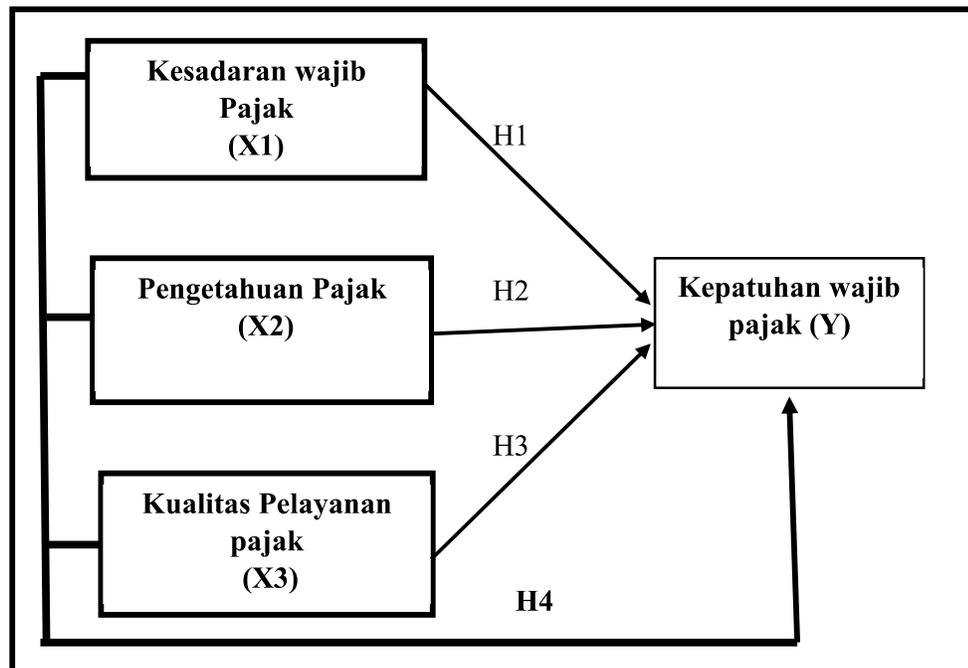
4. Penelitian oleh (Sari & Jati, 2019) judul “Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern, Pengetahuan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskal terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi Kepatuhan” dengan hasil penelitian bahwa sistem administrasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus berdampak terhadap tingkat Patuhnya Wajib Pajak.
5. Penelitian (Pramesty & Andayani, 2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepahaman Aturan, Sosialisasi, Sanksi Pajak, Pengaplikasian *E-Filing* terhadap Patuhnya Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak” (Studi Kasus KPP Pratama di Kota Madiun) membuktikan bahwa kualitas pelayanan pajak, Kepahaman Aturan perpajakan, Sanksi Pajak dan pengaplikasian *e-filing* memberi pengaruh signifikan pada ketaatan membayar pajak. Sedangkan sosialisasi pajak tidak memiliki pengaruh pada ketaatan dalam membayar pajak.
6. Penelitian oleh (Fushigi & Pandrianto, 2022) dengan judul penelitian “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Studi KPP Kota Semarang” dengan hasil penelitian sosialisasi pajak, pelayanan petugas pajak dan kesadaran pajak memberi pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
7. Penelitian oleh (Simanjuntak & Simbolon, 2022) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Patuhnya Wajib Pajak Di Kecamatan Parongpong” dengan hasil penelitian pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak memberi pengaruh

secara terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta pengetahuan dan kepatuhan wajib pajak memberi pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

8. Penelitian (Laura & Akhadi, 2021) dengan judul “Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Patuhnya Wajib Pajak” menunjukkan bahwa modernisasi sistem administrasi perpajakan mempengaruhi Patuhnya Wajib Pajak. Sedangkan pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi, dan sosialisasi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap Patuhnya Wajib Pajak.
9. Penelitian (Dewi & Merkusiwati, 2018) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, *E-Filing*, dan *Tax Amnesti* terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak” membuktikan bahwa semua variabel X dalam penelitian ini memiliki pengaruh memberi pengaruh terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Denpasar Timur.
10. Penelitian (Adnyana & Jati, 2018) judul “Pengaruh Sanksi Pajak, Penggunaan E-Spt, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Pada Patuhnya Wajib Pajak” menunjukkan bahwa Sanksi Pajak, penggunaan e-SPT, dan kualitas pelayanan petugas pajak memberi pengaruh terhadap Patuhnya Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Gianyar.

2.7. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.8. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka di atas, dapat diturunkan hipotesis penelitian ini, yaitu:

2.8.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak mengacu pada keadaan di mana wajib pajak orang pribadi mengetahui, memahami, dan sadar tentang cara membayar pajak. Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai bentuk sikap patuh atau semestinya yang membantu negara dalam mendukung pembangunan dan mentaati segala peraturan yang berlaku bagi wajib pajak. Kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya terkait dengan hal-hal teknis seperti pemeriksaan pajak dan tarif, tetapi

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

Penelitian sebelumnya oleh (Fitriani, 2020) dan (Sulistyorini, 2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan (Kumala & Junaidi, 2020), penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesisnya adalah:

H₁ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

2.8.2. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman tentang pengetahuan pajak merupakan cara wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Wajib pajak yang memahami peraturan perpajakan cenderung menjadi wajib pajak yang patuh dan patuh karena wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak akan lebih mengetahui akibat dan sanksi administrasi karena tidak melaporkan SPT dan NPWPnya. Di samping itu, wajib pajak yang tidak memahami atau mengetahui peraturan perpajakan menjadi wajib pajak yang jelas-jelas tidak mematuhi peraturan yang berlaku. . Pengetahuan perpajakan akan memudahkan wajib pajak untuk memahami perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerapkan pengetahuan perpajakan yang ada. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat jika wajib pajak memiliki pengetahuan perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui

tentang tanggung jawab dan sanksi yang akan diberikan berarti wajib pajak sudah memiliki pengetahuan perpajakan yang tinggi (Kedang & Suryono, 2020)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Yunita Sari & Jati, 2019) dan (Kedang & Suryono, 2020) menyimpulkan pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian dari (Trihana & Ismunawan, 2022) menunjukkan bahwa pada variabel pengetahuan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasar penjelasan itu maka hipotesis yang dirumuskan yakni :

H₂ : Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Batam Selatan.

2.8.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak sangat memberikat dampak terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dengan tetap memenuhi standar pelayanan yang dapat ditagih dan berkesinambungan. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak senang dan mendorong wajib pajak untuk kembali pada kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel independen. Semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh petugas pajak, maka semakin senang wajib pajak dan semakin besar kemauan wajib pajak untuk patuh. Dan sebaliknya: semakin buruk keadaan petugas pajak, semakin besar kecenderungan wajib pajak untuk tidak patuh (Taurina et al., 2020).

Dalam penelitian (Pramesty & Andayani, 2021) dan (Sulistyo et al., 2023) menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan wajib pajak. Berbeda dengan penelitian (Bahri et al., 2019) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjelasan tersebut, hipotesisnya adalah:

H₃ :Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan.

2.8.4. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan dan

Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pembayar pajak yang tau informasi pajak dengan baik menyadari manfaat pajak dan karena itu membayar dan melaporkan pajak wajib pajak dengan mengetahui manfaat perpajakan secara sadar. Dalam hal ini, pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan serta sikap wajib pajak berdampak pada perilaku perpajakannya dan pada akhirnya pada keberhasilan perpajakan. Pelayanan yang berkualitas membuat wajib pajak senang dan mendorong wajib pajak untuk kembali pada kewajiban perpajakannya.

Dalam penelitian (Fitriani, 2020) menunjukkan bahwa variabel kesadaran pajak, pengetahuan pajak dan pemahaman perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₄ :Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Selatan.