

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak dapat dipisahkan dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain karena penelitian yang dilakukan memiliki keterkaitan dan persamaan serta perbedaan yang sama terkait dengan topik penelitian.

1. Izza dkk., (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, kesadaran pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 2018. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 110 responden wajib pajak orang pribadi UMKM di yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda dengan bantuan software SPSS 18.0 secara tiga tahap. Tahap pertama, pengujian kualitas data. Tahap kedua, melakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik, dan tahap ketiga, melakukan uji hipotesis. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Izza dkk., (2020) adalah, 1) Sosialisasi pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan

wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 tahun 2018. 2) Sosialisasi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 tahun 2018. 3) Kesadaran pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 tahun 2018. 4) Sanksi pajak berpengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 tahun 2018.

Persamaan:

- a. Variabel dependen sama menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak
- b. Variabel independen sama menggunakan variabel kesadaran pajak dan sanksi pajak
- c. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data
- d. Menggunakan Teknik analisis regresi linear berganda

Perbedaan:

- a. Pada penelitian terdahulu menggunakan variabel independen sosialisasi pajak, sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel pemahaman pajak
- b. Penelitian terdahulu menggunakan *theory of planned behavior*, sedangkan pada penelitian menggunakan teori kepatuhan
- c. Penelitian terdahulu menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling*

2. Hadi Abdul Ghani dkk., (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara determinan kepatuhan pajak yaitu pengetahuan pajak, biaya kepatuhan pajak, moral pajak, dan kompleksitas pajak, dengan kepatuhan pajak pada wiraswasta di Malaysia. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu Pengetahuan Pajak, Biaya Kepatuhan Pajak, Moral Pajak, Kompleksitas Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Pajak di Kalangan Wiraswasta. Sampel yang digunakan adalah wiraswasta di Malaysia yang sudah mendaftarkan IRBM sebanyak 384. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hadi Abdul Ghani dkk., (2020), Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel biaya kepatuhan pajak dan kompleksitas pajak memiliki hubungan negatif dengan kepatuhan pajak. Selanjutnya, moral pajak memiliki hubungan positif dengan tingkat kepatuhan pajak. Artinya, peningkatan moral pajak akan menyebabkan peningkatan tingkat kepatuhan pajak di kalangan wiraswasta. Berdasarkan Tabel 8, hanya biaya kepatuhan pajak, moral pajak, dan kompleksitas pajak yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak pada wiraswasta di Malaysia. Oleh karena itu, hanya hipotesis H₂, H₃, dan H₄ yang didukung oleh penelitian ini yaitu biaya kepatuhan pajak, moral pajak, dan kompleksitas pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan pajak pada wiraswasta.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Menggunakan variabel independen sama yaitu pemahaman pajak
- c. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data

Perbedaan:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen biaya kepatuhan dan kompleksitas, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel independen tersebut
- b. Penelitian terdahulu menggunakan kriteria sumber data wiraswasta yang telah bergaji, sedangkan penelitian ini wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama
- c. Menggunakan SPSS 23 untuk analisis deskriptif, Smart PLS 3 untuk analisis Inferensial sedangkan penelitian ini hanya menggunakan Smart PLS untuk menganalisis data.

3. Widajantie dkk., (2019)

Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah

433.094 wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat dipada tahun 2017 di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Widajantie dkk., (2019) adalah: 1) Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini. 2) Penelitian ini menyatakan bahwa pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 3) Hasil analisis uji hipotesis memperoleh kesimpulan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Persamaan:

- a. Pada penelitian ini dan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan analisis regresi berganda.
- b. Variabel dependen yang diteliti pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan variabel dependen yang sama.

Perbedaan:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*, sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.
- b. Penelitian terdahulu lebih berfokus ke wajib pajak kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini mengarah ke wajib pajak orang pribadi.

4. Musimenta & Doreen, (2020)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara persyaratan pengetahuan, kompleksitas sistem perpajakan dan kepatuhan pajak di Uganda sambil mengeksplorasi efek tidak langsung dari biaya kepatuhan. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Kompleksitas Pajak sebagai variabel independennya dan variabel dependennya Kepatuhan Pajak. Sampel yang digunakan adalah desain survei *cross-sectional* karena bertujuan untuk mengetahui prevalensi kepatuhan pajak, dengan mengambil bagian dari wajib pajak di Uganda pada tahun 2019. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi hierarkis. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Musimenta & Doreen, (2020) adalah, Hasil ini signifikan karena beberapa alasan. Pertama, untuk pertama kalinya, penelitian ini meneliti efek tidak langsung dari biaya kepatuhan dalam hubungan antara kompleksitas pajak dan kepatuhan pajak yang mewakili skema yang berpengaruh dalam menangani masalah kepatuhan dan menjadikannya analisis empiris. Jadi, penelitian ini berkontribusi pada aliran literatur ini dengan menghasilkan bukti empiris tentang nilai konsep ini. Penelitian di masa depan dapat secara kualitatif mengeksplorasi tolok ukur pengurangan biaya kepatuhan karena dianggap signifikan dalam meningkatkan kepatuhan. Khususnya, biaya kepatuhan adalah biaya operasi dan karena itu mengurangi laba kena pajak atau bahkan meningkatkan harga barang dan jasa. Hal ini sendiri dapat meningkatkan inflasi. Oleh karena itu, masuk akal jika pemerintah (otoritas pendapatan) mencari cara untuk mengurangi biaya

kepatuhan bagi pembayar pajak. Kedua, tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan dalam hal penyampaian SPT dan pengiriman uang ditentukan oleh tingkat pengetahuan perpajakan, kompleksitas sistem perpajakan, dan biaya kepatuhan mereka.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu kepatuhan wajib pajak
- b. Menggunakan variabel independen sama yaitu pemahaman pajak
- c. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

Perbedaan:

- a. Penelitian terdahulu menggunakan variabel independen biaya kepatuhan dan kompleksitas, sedangkan penelitian ini tidak menggunakan variabel tersebut.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan *cross-sectional* sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling* untuk menentukan sampel.

5. Tene dkk., (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado.

Pada penelitian ini menggunakan empat variabel independen yaitu Pemahaman wajib pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus. dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel

penelitian diambil dari populasi wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Manado dengan kriteria memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) yang terdaftar di KPP Manado, memiliki penghasilan yang bersumber dari pekerjaan bebas, usaha/profesi, beberapa pekerjaan dan penghasilan dari pekerjaan tetap tapi memiliki penghasilan lainnya. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi pengujian normalitas, linearitas, homoskedastisitas, multikolinearitas, dan autokorelasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tene dkk., (2017) adalah pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran perpajakan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus sebesar 66,50%, sedangkan sisanya 33,50% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Persamaan:

- a. Variabel dependen sama menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak
- b. Variabel independen yang digunakan penelitian terdahulu sama pada penelitian ini
- c. Metode analisis sama menggunakan analisis regresi linear berganda
- d. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data

Perbedaan:

- a. Menggunakan *purposive sampling* untuk teknik pengambilan sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.
- b. Penelitian terdahulu jenis penelitiannya asosiatif, sedangkan penelitian ini deskriptif.

6. Wardani & Rumiyaun, (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di samsat Bantul. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Sistem Samsat Drive Thru serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah semua wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar di Samsat drive thru Bantul. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik metode *Accidental Sampling*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor roda empat. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wardani & Rumiyaun, (2017): 1) Pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan

bermotor. 3) Sanksi pajak kendaraan bermotor tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 4) Sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 5) Pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor dan sistem samsat drive thru berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Persamaan:

- a. Variabel dependen sama menggunakan variabel kepatuhan wajib pajak
- b. Variabel independen sama menggunakan variabel pemahaman pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak.
- c. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

Perbedaan:

- a. Penelitian ini lebih berfokus terhadap wajib pajak kendaraan bermotor roda empat yang terdaftar pada samsat *drive-thru* sedangkan penelitian kali ini berfokus kepada wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegoro.
- b. Menggunakan *accidental sampling* untuk pengambilan sampel sedangkan penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.

7. Wicaksono & Lestari, (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sikap wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Boyolali. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Sikap Wajib Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Boyolali dan masih dianggap wajib pajak efektif. Sedangkan sampel penelitian sebanyak 100 Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Boyolali. Dengan menggunakan metode survei, metode survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuisioner sebagai alat untuk mengumpulkan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono & Lestari, (2017) adalah Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan pada bagian sebelumnya, maka penelitian ini menghasilkan: a. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran membayar pajak secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Ini membuktikan bahwa semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak. b. Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil analisis data menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini

membuktikan bahwa dalam memenuhi kepatuhan pajak tidak perlu memiliki pengetahuan yang tinggi tentang pajak. Pengetahuan masyarakat tentang hukum perpajakan melalui kesadaran akan berpengaruh positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. c. Pengaruh Sikap Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengujian hipotesis ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial sikap wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. d. Berdasarkan analisis data diketahui bahwa variabel Kesadaran Wajib Pajak (X_1), Pengetahuan Pajak (X_2), Sikap Wajib Pajak (X_3), secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Besarnya variasi yang terjadi pada variabel bebas sebesar 37,6%. Sedangkan sisanya 62,4% dijelaskan oleh variabel lain yang digunakan dalam persamaan regresi ini. e. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel sikap wajib pajak (X_3) memiliki pengaruh paling dominan, yang mempengaruhi antara lain variabel kepatuhan pajak dapat dilihat berdasarkan nilai beta.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu variabel kepatuhan wajib pajak
- b. Variabel independen yang digunakan sama yaitu variabel kesadaran pajak dan pemahaman pajak.
- c. Menggunakan convenience sampling untuk menentukan sampel.
- d. Menggunakan analisis regresi berganda untuk menganalisis data.
- e. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu pada kriteria menggunakan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama dan masih dianggap efektif sedangkan pada penelitian kali ini menggunakan kriteria wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegoro.

8. Pasca Rizki Dwi Ananda dkk., (2015)

Tujuan dari penelitian ini adalah Tujuan Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu Sosialisasi Pajak, Tarif Pajak, Pemahaman Pajak dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu berjumlah 2.107. Sampel sebanyak 96 orang responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini *non probabilitas* atau pengambilan sampel secara tidak acak dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang ditentukan hanya pada Wajib Pajak sektor UMKM yang mempunyai omzet satu tahun di bawah Rp4.800.000.000,- terdaftar di KPP Pratama Batu. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pasca Rizki Dwi Ananda dkk., (2015) adalah 1) Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan

Wajib Pajak. 2) Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. 3) Tarif pajak menjadi variabel yang dominan karena memiliki nilai koefisien beta dan t-hitung paling besar.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu kepatuhan wajib pajak
- b. Menggunakan variabel independen sama yaitu pemahaman pajak
- c. Menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menganalisis data

Perbedaan:

- a. Penelitian ini tidak menggunakan variabel independen sosialisasi pajak dan tarif pajak.
- b. Penelitian terdahulu lebih berfokus terhadap UMKM yang terdaftar di KPP Pratama, sedangkan penelitian ini berfokus terhadap wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegoro.
- c. Penelitian terdahulu jenis penelitiannya *explanatory research* sedangkan penelitian ini menggunakan deskriptif.
- d. Penelitian terdahulu menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan sampel sedangkan pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.

9. Dharma, G. P. E., & Suardana, (2014)

Tujuan dari penelitian ini adalah Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) pada Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel independen yaitu Kesadaran Pajak, Sosialisasi Pajak, Kualitas Layanan dan satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui dipandang cocok sebagai sumber data, dengan kriteria wajib pajak PKB dan BBNKB yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dharma, G. P. E., & Suardana, (2014) adalah Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB pada kantor Bersama SAMSAT Denpasar.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kesadaran pajak dan pelayanan fiskus.

- c. Menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menganalisis data.

Perbedaan:

- a. Tidak menggunakan variabel independen sosialisasi perpajakan pada penelitian kali ini.
- b. Penelitian terdahulu berfokus pada wajib pajak PKB dan BBNKB yang terdaftar pada SAMSAT Denpasar, sedangkan pada penelitian ini berfokus pada wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegoro.
- c. Penelitian terdahulu berbentuk kualitatif asosiatif, sedangkan penelitian ini kuantitatif deskriptif.
- d. Penelitian terdahulu menggunakan *accidental sampling* untuk menentukan sampel, sedangkan pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.
- e. Penelitian terdahulu menggunakan sampel dengan cara siapa saja yang bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok, sedangkan pada penelitian ini menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

10. Cindy & Yenni, (2013)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan.

Pada penelitian ini Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat variabel independen yaitu Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiscus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak serta satu variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak . Sampel yang digunakan adalah Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner yang berasal langsung dari objek penelitian dan data sekunder yaitu diperoleh dari berbagai sumber informasi yaitu buku-buku, media internet dan jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sawahan. Analisis data dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian Cindy & Yenni, (2013) adalah Hasil penelitian ini adalah 59,2% artinya 59,2% kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya dapat dijelaskan dari empat variabel yaitu kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada. Sedangkan sisanya 40,8% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar penelitian ini. 3) Hasil uji F menunjukkan angka 34,453 dengan signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya atau dapat dikatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Persamaan:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel independen sama menggunakan variabel kesadaran pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak.
- c. Menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis data.
- d. Menggunakan kuesioner untuk memperoleh data.

Perbedaan:

- a. Variabel independen lingkungan wajib pajak tidak digunakan pada penelitian ini.
- b. Penelitian terdahulu menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan sampel sedangkan pada penelitian ini menggunakan *convenience sampling*.
- c. Kriteria penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi yang sudah berpenghasilan yang terdaftar di KPP Pratama Sawahan, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan wajib pajak orang pribadi yang memiliki NPWP yang terdaftar pada KPP Pratama Bojonegoro.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Izza dkk., (2020)	Pengaruh Sosialisasi Pajak, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi PPh Final PP 23 Tahun 2018	(X ₁) Sosialisasi Pajak (X ₂) Kesadaran Pajak (X ₃) Sanksi Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak orang pribadi UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara	Analisis Regresi Berganda	Sosialisasi pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi PPh final PP 23 tahun 2018.
2	Hadi Abdul Ghani dkk., (2020)	Pengaruh Pengetahuan Pajak, Biaya Kepatuhan, Kompleksitas dan Moral Terhadap Kepatuhan Pajak Di Antara Wiraswasta di Malaysia	(X ₁) Pengetahuan Pajak (X ₂) Biaya Kepatuhan Pajak (X ₃) Moral Pajak (X ₄) Kompleksitas Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wiraswasta di Malaysia yang sudah mendaftar IRBM	Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial	biaya kepatuhan pajak, moral pajak, dan kompleksitas pajak yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan pajak pada wiraswasta di Malaysia.
3	Widajantie dkk., (2019)	Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan)	(X ₁) Kesadaran Pajak (X ₂) Pengetahuan Pajak (X ₃) Sanksi Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak kendaraan bermotor yang tercatat dipada tahun 2017 di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan	Analisis regresi linear berganda	Kesadaran pajak, sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pengetahuan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
4	Musimenta & Doreen, (2020)	Persyaratan pengetahuan, kompleksitas pajak, biaya kepatuhan, dan kepatuhan pajak di Uganda	(X) Kompleksitas Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak yang bekerja di perusahaan kurang dari 10 tahun di Uganda pada tahun 2019	Analisis Regresi Hierarkis	Kompleksitas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Undang-undang perpajakan dalam hal penyampaian SPT, Komplexitas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
5	Tene dkk., (2017)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Manado)	(X ₁) Pemahaman wajib pajak (X ₂) Kesadaran Pajak (X ₃) Sanksi Perpajakan (X ₄) Pelayanan Fiskus (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Manado dengan kriteria memiliki NPWP yang terdaftar di KPP Manado	Analisis regresi linear berganda	pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6	Wardani & Rumiyatun, (2017)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Sistem Samsat Drive	(X ₁) Pengetahuan Wajib Pajak (X ₂) Kesadaran Wajib Pajak (X ₃) Sanksi Pajak (X ₄) Sistem Samsat Drive Thru	wajib pajak kendaraan roda empat yang terdaftar di samsat drive thru Bantul	Analisis Regresi Berganda	Kesadaran wajib pajak, sistem drive thru berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
		Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat di Samsat Drive Thru Bantul)	(Y) Kepatuhan Wajib Pajak			pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
7	Wicaksono & Lestari, (2017)	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Sikap Kepatuhan Wajib Pajak Wajib Pajak pada Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Boyolali	(X ₁) Kesadaran Pajak (X ₂) Pengetahuan Perpajakan (X ₃) Sikap Wajib Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Boyolali	Analisis Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda	Kesadaran Wajib Pajak (X ₁), Pengetahuan Pajak (X ₂), Sikap Wajib Pajak (X ₃), secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Y)
8	Pasca Rizki Dwi Ananda dkk., (2015)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Umkm Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)	(X ₁) Sosialisasi Pajak (X ₂) Tarif Pajak (X ₃) Pemahaman Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak.	Wajib pajak orang pribadi yang UMKM terdaftar sebagai wajib pajak di KPP Pratama Batu	Analisis regresi linear.	Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan

No	Nama dan Tahun	Topik Penelitian	Variabel Penelitian	Sampel Penelitian	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
						memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
9	Dharma, G. P. E., & Suardana, (2014)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan pada kepatuhan wajib pajak	(X ₁) Kesadaran Pajak (X ₂) Sosialisasi Pajak (X ₃) Kualitas Layanan (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	wajib pajak PKB dan BBNKB yang terdaftar di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar.	Analisis regresi berganda	Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak
10	Cindy & Yenni, (2013)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Surabaya	(X ₁) Kesadaran Wajib Pajak (X ₂) Kualitas Pelayanan Fiscus (X ₃) Sanksi Perpajakan (X ₄) Lingkungan Wajib Pajak (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Wajib pajak pribadi yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Sawahan	Analisis Regresi Berganda	kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Tabel 2.2
Tabel Matriks

Variabel	Peneliti									
	2020	2020	2019	2018	2017	2017	2017	2015	2014	2013
	Izza	Hadi Abdul	Widajantie	Musimenta & Doreen	Tenne	Wardani & Rumiya	Wicaksono & Lestari	Pasca Rizki	Dharma & Suardana	Cindy & Yenny
Sosialisasi Pajak	B							B	B	
Kesadaran Pajak	B	TB	B	B	B	B	B	TB	B	B
Sanksi Pajak	TB		B		B	TB				B
Pengetahuan Pajak			TB		B	TB	TB	B		
Moral Pajak		B		TB						
Kompleksitas Pajak		TB		B						
Pelayanan Fiskus					TB				B	B
Sikap Wajib Pajak							B			
Lingkungan Wajib Pajak										B

Keterangan: TB: Tidak Berkaitan, B: Berkaitan

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan adalah teori yang menjelaskan kondisi di mana seseorang mengikuti perintah atau aturan yang diberikan. Menurut Tahar & Rachman, (2014) kepatuhan pajak merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, pemerintah, dan masyarakat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakan dan menjalankan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan yang didasarkan pada kesadaran Wajib Pajak akan kewajiban perpajakannya, namun tetap sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Kesadaran itu sendiri merupakan bagian dari motivasi intrinsik, yaitu motivasi yang berasal dari dalam diri individu, dan

motivasi ekstrinsik, yaitu motivasi yang berasal dari luar individu, seperti dorongan otoritas pajak untuk meningkatkan kepatuhan pajak. Salah satu cara yang dilakukan DJP adalah membenahi administrasi perpajakan yaitu dengan mereformasi sistem berupa peningkatan pelayanan kepada wajib pajak melalui layanan berbasis e-System seperti e-Registration, e-Filing, e-SPT dan e-Billing. Hal tersebut membantu wajib pajak mendaftar, mengajukan pengembalian pajak, menghitung dan membayar pajak secara online dengan cepat dan mudah. Hal ini sesuai dengan teori kepatuhan (*Compliance Theory*). Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Pembayaran Pajak, Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

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

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan tindakan kepatuhan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan dari kewajiban perpajakan masa dan tahunan oleh wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan ketentuan perpajakan (Erica, 2021). Arum, (2012) Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas adalah mereka yang menyelenggarakan kegiatan usaha dan tidak terikat oleh suatu ikatan dengan pemberi kerja. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Sulistiyorini, 2019).

2.2.3 Pemahaman Wajib Pajak

Memahami undang-undang perpajakan bagi wajib pajak merupakan cara bagi wajib pajak untuk mengetahui dan memahami undang-undang perpajakan. Wajib Pajak pada umumnya tidak patuh kecuali mereka memahami hukum perpajakan (Julianti, 2014). Pemahaman perpajakan mencakup mengisi surat Pemberitahuan (SPT) secara baik & benar, pada hal ini terkait pemahaman pengisian SPT, besarnya jumlah pajak yang terhutang sanggup dihitung sinkron menggunakan ketentuan perpajakan, pembayaran atau penyetoran sempurna waktu, & melaporkan besarnya pajak terhutang pada lokasi Wajib Pajak terdaftar.

2.2.4 Kesadaran Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Sulistyorini, 2019). Kesadaran membayar pajak selain menimbulkan kepatuhan pajak dapat pula menumbuhkan sikap kritis dalam menyikapi masalah perpajakan, seperti kebijakan-kebijakan pajak yang ditetapkan pemerintah. Sehingga penerimaan utama negara dikelola negara dengan transparan dan akuntabel untuk kesejahteraan rakyat (Rahayu, 2017).

Tingginya tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari:

1. Target penerimaan pajak tercapai
2. Tingkat kepatuhan pajak tinggi
3. Tax Ratio tinggi
4. Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif
5. Jumlah tagihan pajak rendah
6. Tingkat pelanggaran rendah

2.2.5 Sanksi Pajak

Pajak merupakan bentuk kontribusi wajib pajak kepada negara yang berlandaskan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dalam pelaksanaannya. Maka bagi wajib pajak yang tidak taat pajak serta tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak akan dikenakan sanksi pajak sebagai bentuk konsekuensi atas pelanggaran wajib pajak terhadap peraturan

dan perundang-undangan pajak (Erica, 2021). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sanksi pajak terdiri atas 2 macam sanksi yaitu:

a. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan Pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga, kenaikan dan denda. Menurut UU KUP 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Sanksi Administrasi terdiri atas 3 macam yaitu sebagai berikut:

1) Sanksi Denda

Sanksi berupa denda adalah Denda Sanksi Administrasi jatuhkan kepada Wajib Pajak terhadap pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan.

2) Sanksi Bunga

Sanksi berupa bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan pada Wajib Pajak atas pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pembayaran pajak.

3) Sanksi Kenaikan

Sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang perlu dibayar, atas pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

b. Sanksi Pidana

sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan benteng hukum atau alat yang di gunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut UU KUP 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa Sanksi Pidana terdiri atas 3 macam yaitu sebagai berikut:

1) Denda Pidana

Sanksi berupa denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak & juga diancamkan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda Pidana dikenakan atas Tindakan pidana yang bersifat pelanggaran maupun kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana yang diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak & pihak ketiga yang melanggar norma. Ketentuan denda pidana dapat diganti dengan pidana kurungan.

3) Pidana Penjara

Pidana yang merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara di ancamkan terhadap pelanggaran yang bersifat kejahatan.

2.2.6 Pelayanan Fiskus

Menurut Ramadiansyah dkk., (2014) menyatakan bahwa, Pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil (Mutia, 2014).

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Pemahaman perpajakan adalah suatu cara Wajib Pajak dalam memahami dan menyikapi peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku. Tingkat pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku diharapkan akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Agustiningsih, 2016). Menurut teori kepatuhan (*Compliance Theory*), Pemahaman pajak yang rendah dapat menyebabkan ketidakpercayaan dan sikap negatif terhadap pajak, sedangkan pengetahuan pajak yang baik berkorelasi dengan sikap positif terhadap pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak

terhadap peraturan perpajakan, maka semakin kecil kemungkinan wajib pajak untuk melanggar peraturan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Konsep tersebut didukung dengan hasil penelitian Adiasa, (2013) dan (Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri & Naniek Noviari, 2016). Adiasa, (2013) menemukan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang sama dilakukan dalam penelitian Ni Nyoman Trysedewi Mahaputri & Naniek Noviari, (2016) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dimana pemahaman peraturan perpajakan ialah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk mentaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada wajib pajak (Sari dkk., 2019). Konsep tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Kundalini, (2016) dan (Agustiningsih, 2016). Kundalini, (2016) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Kabupaten Temanggung. Hasil yang sama pada penelitian Agustiningsih, (2016) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut teori kepatuhan (*Compliance Theory*), kepatuhan wajib pajak merupakan tanggung jawab wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban pajak dan menjalankan hak-hak perpajakannya.

2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak

Sanksi perpajakan yang dikenakan membuat wajib pajak takut melanggar undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2018). Penelitian yang dilakukan Suriambawa & Ery Setiawan, (2018) bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Menurut teori kepatuhan (*Compliance Theory*), Sanksi Pajak ditujukan kepada wajib pajak badan maupun wajib pajak orang pribadi agar patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dan menaati peraturan perpajakan.

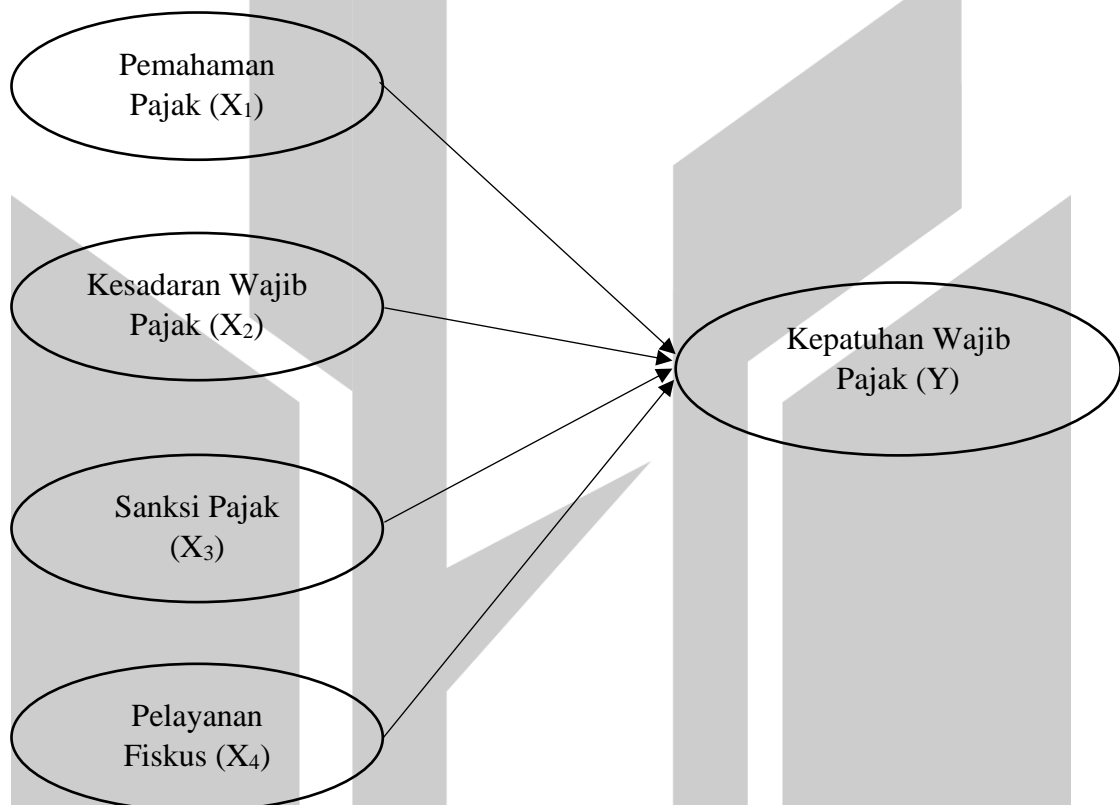
2.3.4 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak merupakan salah satu upaya kantor pelayanan pajak untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan tanggung jawab perpajakan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan bertujuan untuk

membantu wajib pajak yang menghadapi kendala dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Adiputra, 2014). Hasil penelitian yang dilakukan Astina & Setiawan, (2018) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Menurut teori kepatuhan (*Compliance Theory*), Pelayanan Fiskus melakukan peningkatan pelayanan dengan mereformasi sistemnya. Sehingga mempermudah wajib pajak untuk memenuhi administrasi perpajakannya.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berikut adalah kerangka pemikiran yang dapat digambarkan pada penelitian ini



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.5 Hipotesis

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian sebagai berikut:

H₁: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₂: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H₃: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib pajak

H₄: Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak