

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang sedang diteliti tentu tidaklah lepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dicoba oleh pengamat lain sehingga studi yang hendak dicoba mempunyai keterkaitan yang sama beserta persamaan ataupun perbandingan dalam objek yang hendak diteliti.

1. **Jeheskiel Soda, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarmo (2021)**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, sanksi pajaka, dan persepsi keadilan wajib pajak tentang peraturan pemerintah no. 23 tahun 2018 terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di kota Manado. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) yang memiliki produk unggul di kota Manado. Sampel yang digunakan adalah 70 responden. Data analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan perpajakan, sanksi pajak dan persepsi keadilan wajib pajak tentang peraturan pemerintah no. 23 tahun 2018 berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Manado (Soda et al., 2021).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu, kepatuhan wajib pajak.
- b. Variabel independen yang digunakan sama yaitu pengetahuan perpajakan.
- c. Metode pengumpulan data yang digunakan sama, yaitu kuesioner.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

2. Nadhila Ghassani (2029)

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang diambil secara acak di Kota Mataram. Sampel yang digunakan sebanyak 150 wajib pajak. Data dianalisis menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019) adalah menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan sebagai moderator murni yang memperkuat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen (Ghassani, 2019).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu, kepatuhan wajib pajak.
- b. Persamaan sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama yaitu menggunakan wajib pajak orang pribadi (WPOP).
- c. Variabel independen yang digunakan sama yaitu, pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan.
- d. Variabel bebas yang digunakan peneliti terdahulu dengan sekarang sama yaitu, sanksi perpajakan.
- e. Jenis penelitian dan data yang digunakan peneliti terdahulu dengan sekarang sama menggunakan metode kuantitatif dan data primer.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- f. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi di Kota Mataram, sedangkan sampel penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- g. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan Moderated Regression Analysis (MRA), sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

3. Ayu Wandika Putri Utami (2021)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi di KPP Pratama Makassar Selatan.

Responden dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Makassar Selatan tahun 2015-2016. Sampel yang digunakan adalah 100 wajib pajak. Data dianalisis menggunakan program Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan dimoderasi oleh sanksi perpajakan (Aisyahyusanti, 2018).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel dependen yang digunakan sama yaitu, kepatuhan wajib pajak.
- b. Persamaan sampel yang digunakan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama menggunakan wajib pajak orang pribadi (WPOP).
- c. Variabel independen yang digunakan sama yaitu pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pajak
- d. Variabel bebas yang digunakan sama yaitu sanksi pajak sebagai variabel moderasi.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Selatan, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.

- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan Partial Least Square (PLS), sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual. (2021)

4. Viega Ayu Permata Sari, Fidiana (2017)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tax amnesty, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Responden yang digunakan adalah wajib pajak pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari. Sampel yang digunakan sebanyak 88 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan pada tax amnesty dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Ayu & Sari, 2017).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu pengetahuan perpajakan.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.

Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif .

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Tegalsari, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual

5. Nelsi Arisandy (2017)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis online di Pekanbaru. Responden penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Pekanbaru. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi yang melakukannya bisnis online. Dan secara bersamaan, pemahaman tentang wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi yang berbisnis online di Pekanbaru (Arisandy, 2017).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.
- c. Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif .

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi yang berdomisili di Pekanbaru, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

6. I Nyoman Doananda Samadiartha, Gede Sri Darma (2017)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan sistem e-filing, pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan secara kuantitatif serta menggunakan kuesioner sebagai sarana dalam pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar pada KPP Madya Denpasar. Sampel yang digunakan 110 wajib pajak. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kesadaran wajib pajak. Penerapan sistem e-filing memiliki pengaruh yang positif dan

signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak (Samadiartha & Darma, 2017)

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.

Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak KPP Madya Denpasar, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan Structural Equation Modelling (SEM), sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual. tahun terakhir.

7. Nurulita Rahayu (2017)

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pembiayaan *musyarakah* terhadap profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia tahun 2015-2017 periode dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pembiayaan *musyarakah* profitabilitas pada bank umum syariah periode 2015-2017. Batasan masalah dari penelitian ini yaitu pada profitabilitas keuangan rasio ROA (*Return On Assets*) dan ROE (*Return On Equity*). Untuk mengungkapkan ini masalah secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data sekunder berupa laporan keuangan masing-masing bank syariah selama tiga tahun berturut-turut dan menyediakan keuangan triwulanan laporan, diperoleh 5 bank syariah untuk mendapatkan 60 data. Teknik analisa data yang digunakan yaitu regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS versi 26. Setelah itu data dideskripsikan, dianalisis, dan didiskusikan untuk menjawab masalah yang diangkat. Hasil penelitian menemukan bahwa berdasarkan hasil koefisien determinasi adjusted (*Adjusted R Square*) yaitu sebesar 16,3%, sedangkan sisanya 83,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan adjusted (*Adjusted R Square*) untuk ROE yaitu 0,003 maka dalam penelitian ini tidak bisa dihitung koefisien determinasinya karena tidak terdapat pengaruh. (Audyta & Auditya, 2018)

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu pengetahuan perpajakan.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.
- c. Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif.

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Bantul, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

8. Dian Lestari Siregar (2017)

Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam. Responden yang digunakan adalah wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Batam. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Begitu juga dengan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimana $t_{hitung} (2,459) > t_{tabel} (1,984)$ yang berarti sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam mem-bayar pajak pribadi. Untuk nilai F_{hitung} diperoleh sebesar $20,109 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ yang artinya kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara sim-ultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam (Siregar, 2017).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.
- c. Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif .

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Batam, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

9. Ni Komang AYU Harmawati, I Ketut Yadnyana (2017)

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh bukti empiris pengaruh pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2 dengan tingkat pendidikan sebagai pemoderasi.

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak PBB-P2 sejumlah 122.955 wajib pajak. Sampel yang digunakan 399 wajib pajak. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan Moderated Regression Analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan, ketegasan sanksi pajak dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PBB-P2. Penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat pendidikan mampu memoderasi pengaruh variabel pemahaman perpajakan dan ketegasan sanksi pajak, namun tingkat pendidikan tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak pada kepatuhan wajib pajak (Harmawati & Yadnyana, 2016).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kualitas pelayanan.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.
- c. Jenis penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada :

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak PBB-P2, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan regresi linier berganda dan *Moderated Regression Analysis*, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

10. Wulandari Agustiningih (2016)

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh penerapan e-filing, pengaruh tingkat pemahaman perpajakan, pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak pengguna e-filing di KPP Pratama Yogyakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Data dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-filing, tingkat pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak (Agustiningih & Isroah, 2016).

Terdapat persamaan antara peneliti sekarang dengan peneliti terdahulu yang terletak pada:

- a. Variabel independen yang digunakan sama yaitu kesadaran wajib pajak.
- b. Jenis data yang digunakan dalam penelitian sama yaitu menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner.
- c. Jenis Penelitian ini yang digunakan sama yaitu penelitian kuantitatif

Perbedaan antara peneliti sekarang dan peneliti terdahulu terletak pada:

- a. Sampel pada penelitian terdahulu menggunakan wajib pajak pengguna *e-filling* KPP Pratama Yogyakarta, sedangkan sampel pada penelitian ini menggunakan wajib pajak orang pribadi pelaku usaha di Kota Surabaya.
- b. Teknik analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan analisis regresi linier berganda, sedangkan penelitian sekarang menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji residual.

Tabel 2.1
Matriks Gap Research

No	Peneliti	Tahun	Kesadaran Wajib Pajak (X_1)	Pengetahuan Perpajakan (X_2)	Pelayanan Pajak (X_3)	Sanksi Pajak (Z)
1.	Jeheskiel Soda, Jullie J. Sondakh, Novi S. Budiarmo	2021	-	B	-	-
2.	Nadhila Ghassani	2019	B	B	B	M (X_1 , X_2 , dan X_3)
3.	Ayu Wandika Putri Utami	2018	B	-	B	M (X_1 dan X_2)
4.	Viega Ayu Permata Sari, Fidiana	2017	-	B	-	-
5.	Nelsi Arisand y	2027	B	-	-	-
6.	I Nyoman Doananda Samadiartha, Gede Sri Darma	2017	-	B	-	-
7.	Nurulita Rahayu	2017	-	B	-	-
8.	Dian Lestari Siregar	2017	B	-	-	-
9.	Ni Komang Ayu Harmawati, I Ketut Yadnyana	2017	-	-	B	-
10.	Wulandari Agustiningsih	2016	B	-	-	-

Keterangan :

B : Berpengaruh

M : Memoderasi

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Theory Of Planned Behavior (TBP)

Theory of planned behavior adalah teori yang menekankan pada rasionalitas perilaku manusia dan keyakinan bahwa perilaku berada dibawah kendali kesadaran setiap orang. Perilaku tidak hanya bergantung pada niat seseorang, tetapi juga pada faktor lain di luar kendali semua orang Ajzen (2005). Menurut Ajzen perilaku seseorang dipengaruhi oleh niat tiga faktor yaitu sikap terhadap attitude toward the behavior (perilaku), subjective norm (norma subjektif), serta perceived control (persepsi kontrol keperilakuan).

Besar pengaruh sikap terhadap attitude toward the behavior (perilaku), subjective norm (norma subjektif), serta perceived control (persepsi kontrol keperilakuan) terhadap intensi untuk melakukan suatu perilaku ditentukan oleh intensi berperilaku yang akan digambarkan. Besarnya pengaruh attitude toward the behavior (perilaku), subjective norm (norma subjektif), serta perceived control (persepsi kontrol keperilakuan) akan berubah ubah dari suatu individu ke individu yang lain Ajzen, (2005).

Sikap adalah penilaian seseorang tentang apa yang menguntungkan dan tidak menguntungkan. Ajzen (2005) berpendapat bahwa Sikap terhadap perilaku ditentukan oleh keyakinan seseorang akan konsekuensi dari perilaku yang dilakukan. Norma subyektif mengacu pada tekanan sosial yang akan didapatkan seseorang ketika mereka memutuskan untuk mengambil tindakan atau tidak. Sehingga dapat dikatakan bahwa orang lain dapat mendorong atau menghambat perilaku seseorang. Persepsi tentang kontrol perilaku juga dianggap mencerminkan pengalaman masa lalu dan dapat digunakan sebagai antisipasi dalam menghadapi hambatan atau hambatan.

Theory of planned behavior (TPB) merupakan dasar dari keenam hipotesis yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak seperti kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan, dan sanksi pajak. Wajib pajak apabila sudah memahami kewajibannya dalam perpajakan, sudah sadar untuk membayar pajak, diberikan kemudahan menggunakan teknologi dalam kegiatan perpajakan, mengerti sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak, serta sadar pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk kepentingan negara maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak. Begitupun sebaliknya, apabila wajib pajak tidak memahami kewajiban dalam membayar pajak, mengalami kesulitan dalam membayar pajak, tidak mengerti sanksi yang akan diterima jika tidak membayar pajak, serta tidak paham akan pentingnya dalam membayar pajak untuk sumber pendapatan negara, maka kemungkinan wajib pajak akan tidak patuh dalam membayar pajak.

Dari pendapat yang telah di deskripsikan diatas maka dapat disimpulkan bahwa theory planned of behavior merupakan perilaku seseorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya akan dipengaruhi oleh niat yang ada pada diri wajib pajak tersebut. Niat wajib pajak tersebut akan dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu sikap, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku. Ketiga faktor yang mempengaruhi niat tersebut ada didalam diri wajib pajak, maka akan muncul niat untuk berperilaku terhadap ketentuan pajak khususnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dapat diartikan sebagai suatu sifat taat, menurut dan berdisiplin terhadap ajaran atau aturan-aturan yang ada. Perilaku kepatuhan seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 2001:32).

Menurut Rahayu (2010) Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Rahman (2010) Kepatuhan perpajakan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan dengan tepat waktu.

Kepatuhan wajib pajak yaitu kewajiban administrasi perpajakan dengan cara menghitung pajak secara benar sesuai dengan ketentuan perpajakan, kepatuhan dalam membayar dan melaporkan SPT tepat pada waktunya dan pelaporan yang telah ditentukan. Faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan pajak, serta sanksi pajak.

2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Kepatuhan akan muncul jika kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak (Putri, 2016). Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Septi Mory (2015) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti.

Widayati dan Nurlis (2014) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Ada dua bentuk kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak adalah suatu kontribusi warga negara dalam menunjang dan meningkatkan pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan dalam pembayaran pajak dapat merugikan negara karena sumber pembangunan dan meningkatkan pembangunan negara Arum,(2013)

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak merupakan keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap wajib pajak yang memiliki rasa tanggung jawab besar sebagai warga negara bukan hanya sebatas takut karena sanksi dari hukum pajak yang berlaku, serta wajib pajak yang menyampaikan SPT dengan tepat waktu.

2.2.4 Pengetahuan Perpajakan

Setiap warga Negara yang telah mendaftar menjadi Wajib Pajak dan telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dianggap telah paham mengenai peraturan perpajakan. Menurut (Fitriani 2017), masih banyak Wajib Pajak yang kurang paham atau mengerti dengan peraturan pajak yang berlaku. Kurang pemahannya Wajib Pajak dengan peraturan perpajakan mengakibatkan minimnya keinginan untuk melaksanakan kegiatan perpajakannya, sehingga berdampak pada penerimaan negara. Seorang Wajib Pajak harus mengerti atau paham tentang peraturan perpajakan misalkan tentang Undang-Undang Perpajakan, cara melaporkan SPT maupun cara membayar pajak secara tepat waktu. Sehingga, Wajib Pajak dapat dikatakan patuh dalam kegiatan perpajakannya jika telah paham atau mengerti dengan peraturan perpajakan tersebut.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan adalah seberapa besar ilmu yang dimiliki oleh wajib pajak mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak. Wajib pajak dikatakan mengerti apabila wajib pajak paham tentang :

1. Cara menghitung pajak yang bakal dibayar. Berapa total pajak yang bakal dibayarkan dari pendapatannya, baik dari pendapatan bruto ataupun neto sesuai dengan jenis pajak apa yang wajib pajak gunakan.
2. Cara membayar pajak. Bagaimana strategi yang harus dilakukan wajib pajak untuk membayar pajak yang telah terpotong, dari awal membuat billing sampai dengan sistem pembayaran yang dilakukan.

3. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak harus mengerti bagaimana langkah selanjutnya dalam melaporkan pajak yang telah dibayar, Surat Pemberitahuan (SPT) apa yang dipakai, bagaimana langkah dalam pengisian SPTnya, kapan wajib pajak harus melaporkan Surat Pemberitahuannya. Jika wajib pajak memahami ketiga hal tersebut maka wajib pajak patut dikatakan mengerti tentang peraturan perpajakan.

2.2.5 Pelayanan Pajak

Kualitas menggambarkan sesuatu produk ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sedangkan, Pelayanan menggambarkan teknik dari seorang dalam menolong, mengurus, menyediakan maupun mempersiapkan apa yang diperlukan seorang. Jadi Kualitas Pelayanan pajak adalah seluruh pelayanan terbaik yang di berikan untuk tetap menjaga kepuasan bagi wajib pajak dan dilakukan berdasarkan undang – undang perpajakan. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena : 1. Dijalankan oleh instansi pemerintah 2. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang – undangan. 3. Tidak berorientasi pada profit atau laba.

2.2.6 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Septi Mory, 2015).

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.

2.2.7 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, pelaksanaan perpajakan dengan sukarela. Berdasarkan *Theory of planned behavior*, maka sikap dipengaruhi oleh suatu niat dan keyakinan, dimana perilaku patuh atau tidaknya wajib pajak dipengaruhi oleh niat yang dimiliki oleh wajib pajak, penilaian positif masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib pajak akan sadar bahwa pajak bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dan menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan bentuk pengabdian terhadap negara serta memiliki kontribusi di dalam pembangunan negara, maka hal ini akan membentuk keyakinan di dalam diri wajib pajak yang akan kemudian membuat wajib pajak berperilaku patuh. memiliki keyakinan membayar pajak maka dapat membantu pembangunan negara. Ketika wajib pajak menyadari bahwa pembayaran pajak merupakan bentuk pengabdian untuk negara, dan sifatnya memaksa. Maka akan membentuk keyakinan Kesadaran wajib pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Menyadari pentingnya pajak maka akan memunculkan sikap kepatuhan wajib pajak. Pada hasil penelitian Utami (2018) dan Ghassani (2019) mengungkapkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib.

2.2.8 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi dalam melakukan tindakan perpajakan. Seorang wajib pajak memiliki pengetahuan terkait NPWP maka pasti akan mengetahui kewajiban sebagai wajib pajak. Wajib pajak yang memiliki informasi terkait NPWP, terkait sistem perpajakan di Indonesia (menghitung, menyetor, dan melaporkan), mengetahui fungsi pajak hingga fungsi pajak maka akan membentuk suatu pengetahuan yang akan menambah wawasan bagi wajib pajak untuk kemudian dijadikan informasi di dalam serangkaian tindakan perpajakan. Semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak juga akan membentuk keyakinan bahwa wajib pajak akan melakukan segala kewajiban perpajakannya sehingga membentuk kewajiban wajib pajak yang berperilaku patuh. Wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan pajak sehingga agar lebih menjadi patuh.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin mudah tercapai.

2.2.9 Pengaruh Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak dipengaruhi oleh pelayanan wajib pajak yang baik ataupun memadai. Theory Planned Behavior dapat menjelaskan pelayanan pajak yang baik dapat menjadi faktor yang membuat wajib pajak berperilaku patuh. Pelayanan pajak seperti aparat bertindak tegas, melayani dengan baik maka hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukan tindakan perpajakannya secara lebih patuh lagi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ghassani (2019) mengatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik pemahaman perpajakan maka kepatuhan wajib pajak semakin mudah tercapai.

2.2.10 Sanksi Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Antara Kesadaran dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

Pengetahuan pajak merupakan semua informasi yang dapat digunakan wajib pajak untuk melakukan serangkaian tindakan perpajakan. Ketika mereka mengetahui cara menghitung hingga menyetor pajak maka hal ini akan berdampak pada pembayaran pajak secara benar dan tepat waktu. Ketika wajib pajak mengetahui bagaimana sistem pelaporan SPT maka wajib pajak akan melakukan pelaporan SPT tepat waktu. Di lain pihak wajib pajak mengetahui ada sanksi bagi pelanggaran pajak untuk meningkatkan kedisiplinan di perpajakan hal ini akan semakin menambah perilaku wajib pajak untuk berperilaku patuh. Karena wajib pajak mengetahui sanksi apabila pajak tidak dibayarkan secara benar atau tepat waktu. Dengan demikian sanksi pajak dapat memoderasi pengaruh antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Nadhila Ghassani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak memperkuat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

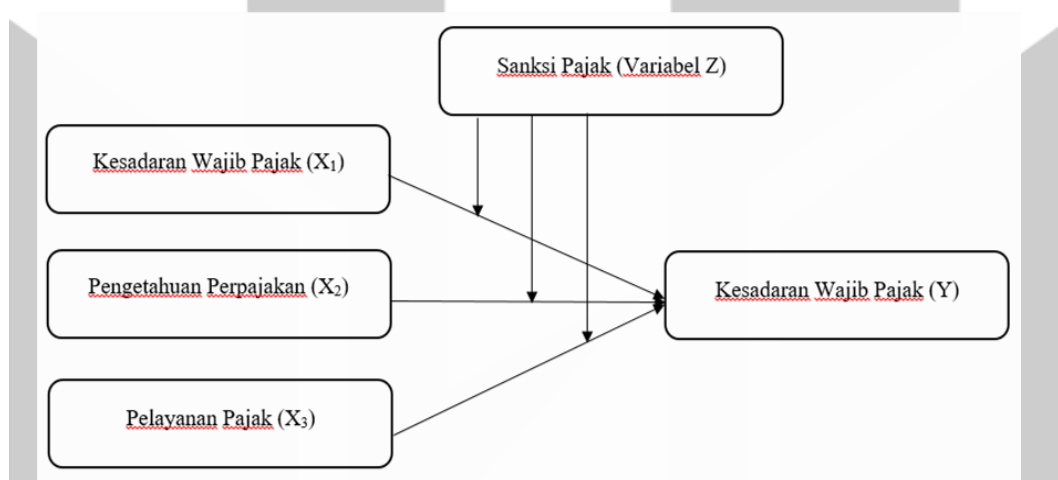
2.2.11 Sanksi Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Antara Pengetahuan Perpajakan dengan Tingkat Kepatuhan Pajak

Kualitas pelayanan pajak yang baik akan berdampak membuat wajib pajak merasa terbantu untuk melaksanakan kewajibannya sehingga akan meningkatkan wajib pajak untuk berperilaku patuh. Sementara itu sanksi dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak. Sanksi jika dikaitkan dengan *theory planned behavior* dapat menjadi memperkuat bagi wajib pajak, dimana sanksi merupakan hukuman yang membuat efek jera bagi para pelanggarnya dan menciptakan kedisiplinan bagi para wajib pajak. karena sanksi merupakan hukuman yang dapat membuat jera para pelanggarnya dan menciptakan kedisiplinan di dalam perpajakan. Sanksi dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak dimana ketika kualitas pelayanan pajak baik maka akan membuat wajib pajak merasa terbantu untuk melaksanakan kewajibannya . Kualitas pelayanan pajak yang baik akan berdampak mendorong wajib pajak untuk patuh dan ketika wajib pajak juga menyadari adanya sanksi pajak maka wajib pajak tentu akan menghindari adanya pelanggaran-pelanggaran pajak sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Hasil penelitian Nadhila Ghassani (2019) menyatakan bahwa sanksi pajak memperkuat pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori serta beberapa uraian dari penelitian terdahulu, penelitian ini membahas tentang kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan pajak sebagai variabel independen yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen serta sanksi pajak sebagai variabel moderasi. Oleh karena itu, peneliti merangkai pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan suatu prediksi dari penelitian dan dapat disimpulkan berdasarkan kerangka pemikiran diatas. Hipotesis pada penelitian ini yaitu:

- H₁** : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₂** : Pengetahuan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₃** : Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₄** : Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Antara Kesadaran Wajib Paajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- H₅** : Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Antara Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Syariah.
- H₆** : Sanksi Pajak Memperkuat Pengaruh Antara Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.