BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh penlitri merujuk pada penelitian penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut hasil tabel dan akan diuraikan beberapa penelitian terdahulu.

1. Musa zul hazmi *et al* (2020)

Tujuan dalam penelitian ini untuk menilai apakah pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap KPP Pratama Surakarta. Pada penelitian ini, populasi nya adalah wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Surakarta. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan peneliti melalui kuesioner yang disebarkan kepada 110 responden. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pemilihan data menggunakan metode pengambilan sampel secara acak.

Hasil dari penelitian ini bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah menggunakan variabel independen yang sama yaitu kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Persamaan yang lainnya

terletak pada pengambilan sampel. Sampel yang diambil adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Surakarta yang dikumpulkan peneliti melalui kuesioner dengan 110 Responden.

Perbedaan :

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada penelitian terdahulu salah satu variabel independennya yaitu mengenai pemahaman pajak sedangkan di penelitian sekarang salah satu variabel independennya yaitu mengenai pengetahuan perpajakan.

2. **Nadia Sal Sabila *et al* (2020)**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di kantor BAPPEDA Pekalongan. Data pada penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner dan data tambahan yang berupa data nomor wajib pajak UMKM yang terdaftar di kantor BAPPEDA Pekalongan. Penelitian ini menggunakan metode bertingkat pengambilan sampel acak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah ada dua variable independen yang sama dengan

penelitian yang akan dilaksanakan yang meliputi Pengetahuan Perpajakan dan sanksi pajak.

Perbedaan :

Perbedaanya adalah pada penelitian pengambilan sampel. Sampel yang diambil dari penelitian terdahulu merupakan wajib pajak UMKM yang terdaftar di kantor BAPPEDA yang diperoleh dari hasil kuesioner dan data tambahan yang berupa data nomor wajib pajak UMKM yang terdaftar di kantor BAPPEDA Pekalongan. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan sampel yang diambil dari wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Surabaya Genteng

3. **Ratu Rima Marfila *et al* (2019)**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor survey wajib pajak di SAMSAT. Metode penelitian ini adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner denagn 100 responden, karena sumber data dari penelitian ini adalah sumber data primer. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan jenis *convenience sampling.*

Hasil penelitian menunjukan bahwa pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat dua variabel yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan yang meliputi pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.

Perbedaan :

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksankan adalah dalam pengambilan sampel yaitu dipenelitian terdahulu sampel menggunakan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dengan mengumpulkan kuesioner dari 100 responden.

4. Nadhila Ghassani (2019)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhbi kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Survey di Kota Mataram. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik acak dikota mataram.jumalah sampel yang diambil adalah 150 wajib pajak orang pribadi. Dengan jumlah populasi wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Mataram Barat. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey dengan instrumen kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi pajak

sebagai moderator murni yang memperkuat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah variabel independen yang meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Persamaan lainnya terletak di pengambilan sampel yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama dengan pengumpulan kuesioner dari 150 responden.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terletak pada variabel sanksi pajak yang sebagai moderator murni yang memperkuat hubungan anatara variabel dependen dan variabel independan, sedangkan pada penelitian yang akan dilaksanakan sanksi pajak hanya sebagai variabel independen.

5. **Naifah Roidah Zahrani et al (2019)**

Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh pemahaman perpajakan, pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribdai di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto. Penelitian ini menggunakan rumus *slovin* untuk menentukan jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman dan pengetahuan perpajakan berpengaruh postif terhadap kepatuhan wajib pajak karena semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan maka wajib pajak akan mudah memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena kualitas pelayanan tidak menjamin wajib pajak untu taat membayar pajak. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih kurang kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel independen yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan yang meliputi, Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak. Persamaan lainnya adalah pengambilan sampel yaitu wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terletak di salah satu variabel independen yaitu pemahaman pajak, sedangkan penelitian yang akan dilakukan tidak melibatkan pemahaman pajak sebagai variabel independen.

6. Nanik Ermawati *et al* (2018)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan religiusitas sebagai variabel moderasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori dari kuncoro dan sudarman (2018), dimana sampel untuk penelitian multivariate dapat ditentukan jumlahnya sebesar 100 responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Prataman Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas tidak mampu memoderasi pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat dua variabel independen yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan, meliputi pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak. Persamaan lainnya adalah terletak dipengambilan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian menggunakan teori dari kuncoro dan sudarman (2018), dimana sampel untuk penelitian multivariate dapat ditentukan jumlahnya sebesar 100

responden wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Prataman Kudus.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah kalau penelitian menggunakan variabel moderasi yaitu religiusitas sedangkan di penelitian yang akan di lakukan tidak menggunakan variabel moderasi..

7. **Ratih Novi Endaryanti (2017)**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kulaitas pelayanan pajak, sanksi pajak, biaya kepatuhan pajak, penerapan *e-filling* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Surakarta. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan metode random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan sanksi pajak dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel independen yang meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Persamaan lainnya adalah pengambilan sampel yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Surakarta dengan mengumpulkan kuesioner dari 100 responden.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian terdahulu meneliti penerapan *e-filling* yang menjadi variabel independen, sedangkan dipenilitian yang akan dilakukan tidak meneliti penerapan *e-filling* sebagai variabel independen.

8. Marthen Cornelis Beri (2017)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dilakukan di daerah Semolowaru Surabaya Timur. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 82 responden dengan metode dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling.* Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara serta kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel independen dengan penelitian

yang akan dilaksanakan yang meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian terdahulu meneliti kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen serta dalam pengambilan sampel penelitian terdahulu menggunakan sampel penduduk yang sudah ber NPWP di daerah Semolowaru Surabaya Timur dengan mengumpulkan kuesioner dari 82 responden, sedangkan penelitian yang akan dilakukan, peneliti tidak meneliti kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen serta pengambilan sampel penelitian menggunakan sampel wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng dengan mengumpulkan hasil kuesioner yang sudah terjawab oleh responden.

9. Rudolof A. Tulenan *et al* (2017)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orangb pribadi di KPP Pratama Bitung. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah 100 sampel diambil dari seluruh populasi wajib pajak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel independen yang sama meliputi kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak. Persamaan lainnya pengambilan sampel yaitu wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama dengan mengumpulkan hasil kuesioner dari 100 responden.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah.penelitian terdahulu meneliti kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan tidak meneliti meneliti kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen.

10. Randi Ilhamsyah *et al* (2016)

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor survey di kantor SAMSAT Kota Malang. Metode yang digunakan untuk sampel adalah menggunakan *accidental sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT Kota Malang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman perpajakan, peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak,

kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Persamaan :

Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel independen yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan yang meliputi pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak.

Perbedaan :

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terletak dipengambilan sampel yaitu sampel yang digunakan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT di Kota Malang dengan mengumpulkan kuesioner dari 100 responden, sedangkan sedangkan penelitian yang akan dilakukan pengambilan sampel penelitian menggunakan sampel wajib pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Genteng dengan mengumpulkan hasil kuesioner yang sudah terjawab oleh responden. Perbedaan lainnya terletak di variabel independen, penelitian terdahulu meneliti pemahaman pajak serta kesadaran wajib, sedangkan penelitian yang akan dilakukan tidak meneiliti meneliti pemahaman pajak serta kesaaran dwajib sebagai variabel indepen.

Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti Terdahulu	Variabel Independent		
		Pengetahuan Perpajakan	Kualitas Pelayanan Pajak	Sanksi Pajak
1.	Musa Zul Hazmi, Suhendro, Riana Rahcmawati Dewi (2020)		B	B
2.	Nadia Sal Sabila, Imahda Khoiri Furqon (2020)	B		B
3.	Ratu Rima Marfila, Diamonalisa Sofianty, Nunung Nurhayati (2019)	B	B	
4.	Nadhila Ghassani (2019)	B	B	B
5.	Nanik Ermawati, Zaenal Afifi (2018)	B		TB
6.	Naifah Roidah Zahrani, Titik Mildawati (2017)	B	TB	TB
7.	Ratih Novi Endaryanti (2017)	TB	TB	B
8.	Marthen Cornelis Beri (2017)	TB	B	TB
9.	Rudolof A. Tulenan, Jullie. J Sondakh, Sherly Pinatik (2017)		TB	TB
10.	Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara (2016)	B	B	B

Sumber : diolah, 2021

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori ini dikembangkan oleh Ajzen yang merupakan penyempurnaan dari *reason action theory* yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. Pada teori ini berfokus pada intense individu untuk melakukan perilaku tertentu. Pada intense ini dianggap dapat melihat faktor-faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku.

Pada *reason action theory* mengatakan ada dua faktor penentu intense yaitu sikap pribadi dan norma subjektif (Fishbein & Ajzen, 1975). Namun Ajzen berpendapat bahwa teori *reason action* belum dapat menjelaskan tingkah laku yang tidak sepenuhnya berada di bawah control seseorang. Karena itu dalam *theory planned behavior* Ajzen menambahkan satu faktor yang menentukan intense yaitu *perceived behavioral control* .Menurut Ajzen (2005) faktor ini mengacu pada persepsi individu mengenai mudah atau sulitnya memunculkan tingkah laku tertentu dan diasumsikan yaitu refleksi dari pengalaman masa lalu dan juga hambatan yang diantisipasi.

Pada *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjelaskan bahwa suatu perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya sebuah niat untuk berperilaku. Pada munculnya niat untuk berperilaku ditentukan tiga faktor, yang meliputi :

1. ***Behavioral Beliefs***

   Merupakan keyakinan individu mengenai hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. ***Normative Beliefs***

   Yaitu keyakinan tentang harapan normative orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. ***Control beliefs***

   Merupakan keyakinan mengenai keberadaab hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan

dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Penelitian yang mengenai kepatuhan wajib pajak telah banyak dilakukan. Dikaitkan dengan penelitian ini, maka *theory of planned behavior* relevan untuk menjelaskan mengenai perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang mengetahui mengenai pajaknya, pasti memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak yang dimana untuk membantu pembangunan Negara (*behavioral beliefs*).

Adanya pelayanan pajak yang baik dengan menggunakan sistem perpajakan yang efisien dan efektif serta memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak. Hal ini dapat dikaitkan dengan ketika individu akan melakukan sesuatu, pasti individu memiliki keyakinan mengenai harapan normatif dari orang lain serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*).

Keterkaitan *control beliefs* dengan sanksi pajak, sanksi pajak dibuat agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Semakin kuat sanksi pajak maka dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

Teori ini dapat menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Persepsi dari dalam diri sendiri maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan tentu akan

mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri. Yang kemudian kesan tersebut akan diwujudkan seseorang melalui tindakan apakah menjadi patuh atau tidak.

2.2.2 Kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dikenal dengan kesediaan seorang wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakkannya. Kepatuhan wajib pajak Rahayu (2010),adalah kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya serta mengemukakan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudia secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

a. Jenis kepatuhan Wajib

Berikut jenis-jenis kepatuhan wajib pajak dalam buku Rahayu (2010):

1. Kepatuhan formal yang merupakan suatu keadaan wajib pajak harus memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan yang tertera di undang-undang perpajakan. Contohnya menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan) sebelum tanggal 31 maret.

2. Kepatuhan material yang merupakan suatun keadaan wajib pajak secara substantive/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undnag-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal.

b. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasrkan peraturan menteri keuangan Nomor : 74/PMK.03/2012. Bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT,
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak,
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan public atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut,
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasrkan putusan pengendalian yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

c. Indikator Kepatuhan Pajak

Menurut Rahayu (2010), ada indicator dalam kepatahuan pajak yaitu :

1. Wajib pajak yang mengsisi dengan jujur, lengkap dan benar surat pemberitahuan (SPT).
2. Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir.

2.2.3 Pengetahuan perpajakan

Berdasarkan pendapat dari Mardiasmo (2016:7) Pengetahuan perpajakan adalah segala sesuatu yang diketahui dan dipahami sehubungan dengan hukum pajak, baik berupa hukum pajak materiil maupun formil. Masyarakat harus paham mengenai manfaat pajak, fungsi pemungutan pajak bagi Negara, siapa saja subjek pajak dan objek pajak, bagaimana sistem perpajakan yang berlaku saat ini, tarif pajak setiap objeknya, bagaimana mengisi surat pemberitahuan (SPT) dan bagaimana mengetahui prosedur melaporkan dan membayarkan pajak terutang, serta sanksi sanksi pajak yang berlaku. Pajak pada pasal 1, ayat 1 Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana yang terakhir disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan adalah "kontribusi wajib berutang kepada Negara oleh orang pribadi atau badan yang dipaksa oleh hukum, tanpa timbal balik yang diterima secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran rakyat."

2.2.4 Kualitas pelayanan pajak

Kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Burhanudin (2010), menyatakan kualitas pelayanan pajak merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan pajak. Menurut Anatan, Lina & Ellitan (2007), kualitas pelayanan pajak merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi wajib pajak, jadi kualitas pelayanan pajak diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut.

2.2.5 Sanksi pajak

Menurut Mardiasmo (2016), menyatakan Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dipatuhi atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi pajak yang meliputi sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi pidana

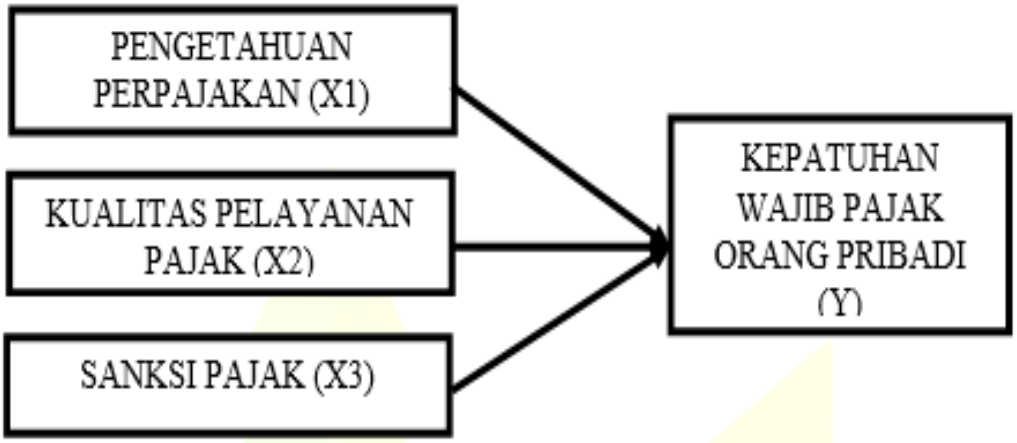
merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan ditaati.

Menurut Muliari (2011), Pandangan tentang sanksi pajak tersebut diukur dengan indicator sebagai berikut :

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu saran mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah penjelasan sementara dari peristiwa yang mengarah ke masalah topik peneliti. Berikut kerangka pemikiran :



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dirumuskan sebagai berikut :

2.4.1 Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Pengetahuan perpajakan merupakan sebuah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik untuk tarif pajak yang akan mereka bayarkan maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupannya. Berdasarkan pendapat Carolina (2009), Pengetahuan perpajakan sangatlah perlu untuk masyarakat, karena menuntut adanya peran aktif dari masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengenai betapa pentingnya pemasukan pajak yang diterima oleh negara dari para wajib pajak akan mengubah sikap dan perilaku setiap individu wajib pajak, maka dari itu edukasi

mengenai perpajakan ditanamkan dalam diri masyarakat yaitu sebagai wajib pajak dengan harapan peranan pajak terhadap kelangsungan pembangunan negara berjalan efektif dan efisien. Ketika seseorang mengetahui mengenai perpajakan semakin meningkatnya pula tingkat kepatuhan wajib pajak karena wajib pajak sudah mengetahui apabila tidak membayar pajak atau sampai melanggar maka akan menimbulkan kerugian negara dan elemen elemen lain didalamnya. Sebab itu, pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh terhdap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Supriyati & Murdiawati (2017), menunjukkan bahwa variabel pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sabila, Nadia Sal & Furqon (2020), menyatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H1 : Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sebagai seorang petugas wajib pajak harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh wajib pajak seputar masalah perpajakannya. Kualitas pelayanan pajak adalah melakukan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas wajib pajak kepada wajib pajak. Ketika semakin baik

pelayanan yang diberikan oleh petugas wajib pajak maka akan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena kualitas pelayanan pajak sangat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Naifah Roidah Zahrani (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Ghassani (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.3 Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sanksi pajak adalah sebuah alat kontrol yang dimana dibuat agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang sudah diatur dalam undang-undang. Wajip pajak yang melanggar norma perpajakan yang berlaku maka akan diberikan sanksi atau hukuman. Semakin besar kesalahan yang dilakukan wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Oleh karena sanksi pajak sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Rudolof A. Tulenan (2017) , menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan penelitian Nadia & Furqon (2020), menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3 : Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi