

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

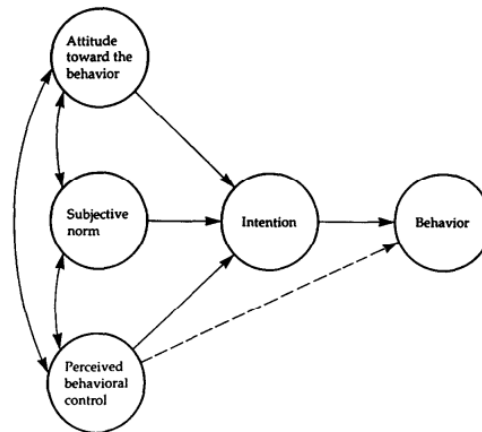
2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian yang terdahulu, penelitian ini memiliki keterkaitan yang sama seperti adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu dalam objek yang diteliti.

2.2 Landasan Teori

Teori of planned behavior.

Teori ini dijelaskan menurut (Ajzen,1985) diyakini sebagai penghubung antara perilaku dan keyakinan dimana suatu niat perilaku individu dibentuk oleh sikap pada perilaku, norma subyektif dan persepsi pengendalian perilaku bersama. sebagai target perseorangan mempunyai kemungkinan yang cukup besar untuk mengambil suatu perilaku apabila orang tersebut memiliki sikap yang positif terhadap perilaku tersebut, mendapatkan persetujuan dari individu lain yang dekat dan baik. Kemudian dengan ditambahkan sebuah variabel yaitu *perceived behavioral control* atau dalam bahasa Indonesianya kontrol perilaku persepsian pada konstruk ini, maka bentuk dari model teori ini seperti pada gambar berikut:



Gambar 2.1 Theori of Planned Behavior (TPB)

Bersumber : (Ajzen, 1991)

Dari gambar diatas definisi diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hal yang dapat membentuk (behavior) perilaku seseorang yaitu (attitude towards behavioral behavioral), norma subjektif, dan kontrol perilaku persepsian. Menurut (Jogiyanto, 2007) menyatakan bahwa norma subjektif merupakan pandangan seseorang terhadap kepercayaan orang lain yang akan memengaruhi seseorang tersebut untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku.

Persepsi pengendalian diri (perceived behavioral control) merupakan persepsi seseorang untuk mengukur tingkat kesulitan-nya dalam melaksanakan sebuah perilaku yang diinginkan, terdapat faktor external dan internal serta menjelaskan sebuah keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat atau justru mendukung sebuah perilaku individu. Membutuhkan keyakinan dan juga informasi yang akurat untuk mewujudkan sebuah perilaku. Menurut (Ajzen, 1991) menyatakan bahwa setiap individu membutuhkan kontrol untuk mengendalikan

sebuah perilaku serta sebuah kontrol untuk mengendalikan rasa kepercayaan diri dalam melakukan sebuah perilaku tertentu.

Teori ini dapat memperkuat pengaruh antara sosialisasi pajak, sanksi pajak, insentif pajak, dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dapat dijelaskan bahwa sosialisasi pajak yang diberikan ini secara langsung maupun tidak langsung menumbuhkan kepatuhan terhadap wajib pajak. Dalam teori perilaku terencana (Theory of Planned Behaviour) variabel sosialisasi pajak juga termasuk dalam Attitude toward the behavior. Dimana dengan adanya sosialisasi pajak yang baik dan menyeluruh tentu hal tersebut dapat membantu wajib pajak mengetahui manfaat pajak yang sebenarnya, dimana tidak hanya ditujukan kepada kepentingan pemerintah akan tetapi pajak dapat bermanfaat pula bagi masyarakat seperti fasilitas umum sekolah, jalan raya, kantor polisi dll. Hal ini tentu dapat membuat wajib pajak tidak mengalami pemahaman yang salah sehingga dapat memiliki pandangan pajak dengan baik Oleh sebab itu semakin sering sosialisasi pajak digalakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya.

Begitupun juga, pada insentif pajak yang diberikan ini diharapkan dapat memberi keringanan dan membuat WP menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. dimana disini hal itu dilakukan oleh pemerintah dengan memberikan insentif pajak yang dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk meringankan beban pajaknya karena beban tersebut dibayar oleh pemerintah

sehingga membuat wajib pajak menjadi patuh. Maka semakin tinggi intensitas insentif pajak diberikan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Demikian pula, sanksi pajak yang diberikan ini diharapkan dapat membuat WP menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Dimana sanksi pajak ini termasuk dalam faktor eksternal yang mana tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri. Sanksi pajak ini sendiri dapat menjadi penghambat ataupun pendukung dalam melakukan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki niat yang positif dalam melaksanakan wajib pajak, Sanksi pajak dapat menjadi alat pendukung untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat, sehingga wajib pajak tidak terkena sanksi pajak. Akan tetapi Sanksi pajak dapat menjadi penghambat ketika wajib pajak lalai dalam kewajiban melaksanakan wajib pajaknya.

Selain itu, kualitas pelayanan pajak yang diberikan ini dapat memotivasi WP dan menumbuhkan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya. Pada teori ini dijelaskan ketika seseorang percaya pada suatu perilaku tertentu yang mengarah pada hasil yang positif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (favorable). Sama halnya dengan badan pajak yang mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik maka wajib pajak akan merasa puas, nyaman dan dapat menciptakan pengalaman yang baik pada saat melakukan kepatuhan wajib pajak. Sehingga wajib pajak akan

senantiasa senang dan tidak merasa terbebani untuk melakukan kepatuhan wajib pajak berikutnya. Tentu hal ini dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, sehingga ketika badan pajak mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan yang baik maka badan pajak juga akan melakukan sebuah tindakan yang baik pula kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam negeri.

1. Kepatuhan wajib pajak

Wajib Pajak → (OP) orang pribadi/badan, yang terdiri pembayaran pajak, pemotongan pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan peraturan atau perundang undangan perpajakan. Hak yang dimiliki wajib pajak antara lain seperti kerahasiaan identitas pengguna, menunda dan mengangsur pembayaran, dan lain-lain, sedangkan kewajibannya meliputi sudah mendapatkan NPWP, melaporkan pajak, dan lain-lain. Ada pun kriteria wajib pajak yang patuh menurut UU nomor 16 tahun 2000 antara lain :

- 1). Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak
- 2). SPT masa tidak melewati batas waktu penyampaian SPT
- 3). Selalu on time dalam menyampaikan SPT dalam 2 tahun terakhir .
- 4). dalam 10 tahun kebalakang tidak melakukan tindak kriminal pada bidang perpajakan.

Maka dari itu agar kewajiban perpajakan dapat terpenuhi dan wajib pajak dapat patuh maka diperlukan pemahan tentang perpajakan dan akuntansi, tentang kebijakan pajak

agar paham dan tidak salah langkah dalam menyampaikan SPT ataupun dalam pembayaran pajak. (Pajakku.com, 2021)

Kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajaknya merupakan hal yang sangat penting karena hal tersebut akan mempengaruhi pemasukan pajak. Dimana pajak sendiri merupakan faktor yang sangat penting bagi Negara terutama di Indonesia karena pajak merupakan sumber pendapatan dimana hal ini akan sangat bersangkutan dengan pembangunan, pengelolaan kota, serta digunakan untuk pertumbuhan ekonomi. Untuk terus bisa meningkatkan kesadaran wajib pajak terhadap kewajibannya beberapa yang dilakukan adalah seperti melakukan sosialisasi pajak, memberikan insentif terhadap wp yang berkenaan dengan pajak, memberikan sanksi pajak, memberikan kualitas pelayanan terhadap wp yang sangat baik, dan masih banyak lagi lainnya. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan, kesadaran wajib pajak yang nantinya juga akan berdampak terhadap peningkatan pendapatan pajak lewat kepatuhan para wajib pajak.

Dari beberapa definisi ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang telah melakukan kewajibannya dalam membayar pajak dan sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan pada UU 16 tahun 2000. Wajib pajak sendiri dibagi menjadi dua yaitu orang pribadi dan badan yang memiliki kewajiban serta haknya masing masing. Patuhnya wajib pajak ini sangat penting karena akan memengaruhi pemasukan pajak Negara. Oleh sebab itu untuk terus meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dilakukan seperti melakukan sosialisasi pajak, memberikan insentif terhadap wp yang berkenaan dengan pajak,

memberikan sanksi pajak, memberikan kualitas pelayanan terhadap wp yang sangat baik, dan masih banyak lagi lainnya.

Menurut (Latief et al., 2020) untuk mengukur variabel ini menggunakan beberapa indikator yaitu: Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Menghitung pajak, Membayar pajak, dan Melaporkan. Lalu pengukuran untuk variabel ini menggunakan skala likert 1-4. Berikut pertanyaan kuisioner dari variabel kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Saya mendaftarkan NPWP atas kesadaran saya sendiri dan tidak ada unsur paksaan.
2. Saya melakukan perhitungan pajak, pembayaran pajak serta pelaporan pajak dengan ikhlas dan senang hati.
3. Saya memahami perhitungan pajak sehingga tidak pernah mengalami lebih bayar atau kurang bayar.
4. Saya selalu menyampaikan SPT tepat waktu sehingga tidak pernah mendapatkan sanksi administrasi maupun pidana.
5. Saya selalu menyampaikan SPT dengan pengisian data atau dokumen dengan benar, jelas dan akurat.

2. Sosialisasi pajak

Sosialisasi pajak menurut (Lianty et al., 2017) adalah upaya yang dilakukan DJP terutama pada kantor pelayanan pajak guna memberi informasi, pengertian, serta pembinaan kepada masyarakat terhadap semua hal yang berhubungan dengan pajak, agar masyarakat lebih memahami tentang pajak dan tidak lalai dalam pembayaran

pajak. Dengan adanya sosialisasi pajak kepada wajib pajak secara langsung maupun tidak langsung akan menambah pemahaman serta informasi mengenai ketentuan pajak dan kesadaran untuk membayar pajak sehingga WP menjadi patuh terhadap kewajiban pajaknya (Yuliasari, 2015).

Dari beberapa definisi ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sosialisasi pajak merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh badan pajak untuk meningkatkan kepatuhan para wajib pajak. Sosialisasi yang dimaksud ialah mengenai informasi, pengertian, serta pembinaan kepada masyarakat terhadap semua hal yang berhubungan dengan pajak. Dengan adanya sosialisasi pajak ini diharapkan para wajib pajak menjadi paham terhadap kewajiban dan hak mereka sebagai wajib pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Menurut (Wardani & Wati, 2018) untuk mengukur variabel ini menggunakan indikator penyelenggaraan, media, manfaat sosialisasi. Lalu pengukuran untuk variabel ini menggunakan skala likert 1-4. Berikut pertanyaan kuisioner dari variabel sosialisasi pajak yaitu:

1. Sosialisasi pajak memberikan pengertian pentingnya pajak kepada WP.
2. Sosialisasi pajak dapat memberi motivasi bagi WP agar patuh untuk membayar pajak.
3. Pertugas pajak memberikan penjelasan dan pemahanan tentang pajak.
4. Informasi tentang pajak dapat diketahui melalui media cetak seperti spanduk dan iklan.

5. Informasi tentang pajak dapat diketahui melalui media elektronik seperti *website* ataupun *instagram*.
6. Penyuluhan pajak merupakan sarana penyampaian informasi perpajakan kepada wp.

3. Insentif pajak

Insentif pajak menurut (Khairiyah & Akhmadi, 2013) merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan keringan terhadap wajib pajak ataupun memberikan fasilitas pembebasan beberapa pajak penghasilan (PPh) dan PPN ataupun berupa kelonggaran dalam jangka waktu tertentu dalam pelaporan atau pembayaran pajak yang sifatnya sementara atau bisa kapan saja di perpanjang ataupun dihentikan tergantung kebijakan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut (Latief et al., 2020) WP masih melihat pajak sebagai pemberat dan beban bagi usaha mereka sehingga diperlukan adanya keringanan dari pemerintah salah satunya adalah insentif pajak. Insentif yang sedang dibahas kali ini merupakan insentif yang diberikan pada saat pandemi covid 19 kepada para wajib pajak menurut PMK 23 tahun 2020 ada beberapa insentif yang diberikan yaitu:

1. PPh pasal 21

Penerimanya ialah wajib pajak yang statusnya pegawai dan memiliki penghasilan bruto dibawah atau setara dengan dua ratus juta per tahunnya, dan pemberi kerja yang memiliki (KLU) kode klasifikasi lapangan usaha sesuai dengan yang tertera pada PMK 23 tahun 2020.

2. PPh pasal 22

Insentif yang diberikan ialah pembebasan pembayaran pajak (impor), Sesuai dengan (SKB) pph pasal 22.

3. PPh pasal 25

Insentif yang diberikan ialah pengurangan sebesar 30% dari total angsuran selama 6 bulan.

4. Restitusi PPN

Insentif yang diberikan ialah PKP diberikan kemudahan proses restitusi yang sesuai dengan PMK 23 tahun 2020 selama 6 bulan.

Dari beberapa definisi ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian insentif pajak adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Insentif yang diberikan berupa fasilitas pembebasan beberapa pajak penghasilan (PPh) dan PPN ataupun berupa kelonggaran dalam jangka waktu tertentu dalam pelaporan atau pembayaran pajak. insentif yang sedang dibahas ini merupakan insentif yang diberikan pada saat pandemi yang sedang melanda saat ini yang telah tercantum secara rincinya pada PMK 23 tahun 2000.

Menurut (Latief et al., 2020) untuk mengukur variabel ini menggunakan indikator keadilan pada pemberian insentif pajak, dan efek yang timbul dari insentif pajak. Lalu pengukuran untuk variabel ini menggunakan skala likert 1-4. Berikut pertanyaan kuisisioner dari variabel insentif pajak yaitu:

1. Insetif pajak merupakan kepedulian dari pemerintah pada masa pandemi covid-19 ini.
2. Insentif pajak membantu meringankan pembayaran pajak.

3. Permohonan insentif pajak mudah diikuti wajib pajak.
4. Insentif pajak mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.
5. Insentif pajak merupakan pembebasan pajak.
6. Insentif pajak mengurangi efektifitas layanan aparat pajak.
7. Insentif pajak di Indonesia tidak efektif dilakukan pada masa pandemi ini.

4. Sanksi pajak

Kepatuhan identik dengan kedisiplinan. Sanksi pajak adalah hukuman yang timbul karena melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Karena adanya sanksi ini diharapkan akan ada kedisiplinan yang timbul karena kekhawatiran menerima hukuman/sanksi serta menjadi pendorong para wajib pajak untuk patuh (Tene et al., 2017). Sanksi pajak Menurut (Rahayu, 2020) untuk memberikan pelajaran terhadap pelanggar pajak diperlukan adanya sanksi pajak, dengan demikian diharapkan WP dapat patuh dengan ketentuan pajak yang sudah ada untuk memenuhi kewajibannya.

Dari beberapa definisi ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian sanksi pajak adalah bentuk dari penerapan kedisiplinan bagi wajib pajak. Sanksi ini diberikan kepada wp dengan harapan agar dapat menumbuhkan rasa patuh untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Sanksi ini diberikan karena untuk membuat wajib pajak menjadi disiplin secara otomatis karena jika tidak, akan diberikan hukuman/punishment yang mau tidak mau akan membuat wajib pajak akan memenuhi kewajibannya.

Menurut (Suhendri, 2015) untuk mengukur variabel ini menggunakan indikator pengertian dalam sanksi dan efek apabila tidak patuh untuk membayar atau terlambat dalam membayar pajak. Lalu pengukuran untuk variabel ini menggunakan skala likert 1-4. Berikut pertanyaan kuisisioner dari variabel sanksi pajak yaitu:

1. Jika terlambat membayar pajak akan dikenakan sanksi denda.
2. Wajib pajak dapat dikenakan sanksi administrasi jika tidak membayar pajak saat jatuh tempo.
3. Pengenaan sanksi pajak dapat merugikan wajib pajak sendiri.
4. Sanksi pajak yang cukup berat membuat wajib pajak jera dalam melalaikan kewajiban pajaknya.
5. Semakin berat sanksi pajaknya maka saya akan semakin patuh.
6. Wajib pajak akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku tanpa toleransi.

5. Kualitas pelayanan pajak

Variabel ini merupakan variabel bebas pada penelitian ini dimana variabel kualitas pelayanan pajak inilah yang menjadi variabel yang mempengaruhi. Kualitas pelayanan pajak sendiri adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi beberapa wajib pajak mau untuk membayar pajak ataupun sebaliknya membuat wajib pajak tidak mau untuk kembali membayar pajak apalagi ketika pandemi karena mungkin mendapatkan pengalaman yang tidak nyaman yang didapatkan saat melakukan pembayaran dengan kualitas pelayanan yang buruk. Empati, keandalan, responsif, nyata, dan terjamin merupakan indikator dari variabel kualitas pelayanan perpajakan.

Kualitas pelayanan pajak merupakan kegiatan yang dapat diukur, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan pajak terhadap wajib pajak yang memuaskan, kesopanan, dan sikap lainnya yang bisa membuat wajib pajak nyaman ataupun sebaliknya saat menggunakan pelayanan pajak. Menurut (Rusmayani & Supadmi, 2017) pelayanan yang dapat memberikan perasaan senang dan memberikan kepuasan terhadap wajib pajak akan memicu motivasi serta kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban pajaknya.

Dari beberapa definisi ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kualitas pelayanan pajak adalah suatu upaya atau sebuah pelayanan yang dilakukan oleh badan pajak kepada wajib pajak. Hal ini dilakukan sebaik mungkin agar dapat memberikan kenyamanan pada saat wp memenuhi kewajibannya. Kualitas pelayanan pajak ini juga menjadi salah satu faktor yang penting yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk patuh. hal ini dikarenakan akan memberikan kesan dan membangun emosi kepuasan terhadap wajib pajak sehingga akan menumbuhkan kepatuhan terhadap wajib pajak secara otomatis dalam memenuhi kewajibannya.

Menurut (Fahrizal Prasetyo, 2020) Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan yang namanya dimensi *servqual* yang diciptakan oleh A. Parasuraman dimensi ini meliputi : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Lalu pengukuran untuk variabel ini juga menggunakan skala likert 1-4. Berikut pertanyaan kuisioner dari variabel sanksi pajak yaitu:

1. Petugas pajak sudah bekerja secara profesional untuk menyelesaikan meningkatkan kepercayaan wajib pajak.
2. Petugas pajak cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak.
3. Petugas pajak menguasai peraturan pajak dengan baik sehingga dapat membantu wajib pajak.
4. Petugas pajak memberikan kemudahan dalam pelayanan.
5. Petugas pajak memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.

a. Pengaruh Sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Sosialisasi pajak merupakan upaya DJP khususnya pada kantor pelayanan pajak guna memberikan informasi, pengertian, serta pembinaan kepada masyarakat terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan, agar masyarakat lebih memahami tentang pajak dan tidak lalai dalam pembayaran pajak. Hal ini dapat dikaitkan oleh *teori planned of behavior*, bahwa sosialisasi pajak Dalam teori perilaku terencana (Theory of Planned Behaviour) variabel sosialisasi pajak juga termasuk dalam Attitude toward the behavior. Dimana dengan adanya sosialisasi pajak yang baik dan menyeluruh tentu hal tersebut dapat membantu wajib pajak mengetahui manfaat pajak yang sebenarnya, dimana tidak hanya ditujukan kepada kepentingan pemerintah akan tetapi pajak dapat bermanfaat pula bagi masyarakat seperti fasilitas umum sekolah, jalan raya, kantor polisi dll. Hal ini tentu dapat membuat wajib pajak

tidak mengalami pemahaman yang salah sehingga dapat memiliki pandangan pajak dengan baik. Oleh sebab itu semakin sering sosialisasi pajak digalakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Penelitian tentang sosialisasi pajak yang dilakukan oleh (Lianty et al., 2017), (Rusmayani & Supadmi, 2017), menunjukkan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hipotesis 1 : Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

b. Pengaruh Insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Insentif pajak merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memberikan keringan terhadap wajib pajak ataupun memberikan fasilitas pembebasan beberapa pajak penghasilan (PPh) dan PPN ataupun berupa kelonggaran dalam jangka waktu tertentu dalam pelaporan atau pembayaran pajak yang sifatnya sementara atau bisa kapan saja di perpanjang ataupun dihentikan tergantung kebijakan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat dikaitkan oleh teori *planned of behavior*, bahwa insentif pajak yang diberikan ini diharapkan dapat memberi keringanan dan membuat WP menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. dimana disini hal itu dilakukan oleh pemerintah dengan memberikan insentif pajak yang dimanfaatkan oleh wajib pajak untuk meringankan beban pajaknya karena beban tersebut dibayar oleh pemerintah sehingga membuat wajib pajak menjadi patuh. Maka semakin tinggi intensitas insentif pajak diberikan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Demikian pula, sanksi pajak

yang diberikan ini diharapkan dapat membuat WP menjadi patuh untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Penelitian tentang insentif pajak ini dilakukan oleh (Khairiyah & Akhmadi, 2013), dan (Latief et al., 2020). menunjukkan bahwa insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh sebab itu hipotesis penelitian ini adalah:

Hipotesis 2 : insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

c. Pengaruh Sanksi pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak

Sanksi pajak adalah suatu punishment atau tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun siapapun yang berhubungan dengan pajak baik melakukan kesalahan secara sengaja atau tidak sengaja guna memberikan efek jera dan meningkatkan kepatuhan agar tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dikaitkan oleh *teori planned of behavior*, Pada teori ini menjelaskan mengenai faktor eksternal, internal, serta keyakinan seseorang mengenai keberadaan suatu hal yang dapat menghambat ataupun mendukung sebuah perilaku individu. Dimana sanksi pajak ini termasuk dalam faktor eksternal yang mana tidak dapat dikendalikan oleh wajib pajak itu sendiri. Sanksi pajak ini sendiri dapat menjadi penghambat ataupun pendukung dalam melakukan kepatuhan wajib pajak. Ketika wajib pajak memiliki niat yang positif dalam melaksanakan wajib pajak, Sanksi pajak dapat menjadi alat pendukung untuk memotivasi wajib pajak dalam melaksanakan wajib pajak dengan tepat, sehingga wajib pajak tidak terkena sanksi pajak. Akan tetapi Sanksi pajak dapat menjadi penghambat ketika wajib pajak lalai dalam kewajiban melaksanakan wajib pajaknya. Penelitian tentang sanksi pajak yang dilakukan oleh

(Rahayu, 2020), (Rusmayani & Supadmi, 2017), (Rusmayani & Supadmi, 2017), (Tene et al., 2017), (Qisthi Yoeanda, Afifudin, 2018), menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh sebab itu hipotesis penelitian ini adalah:

Hipotesis 3 : sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

d. Pengaruh Kualitas pelayanan pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak.

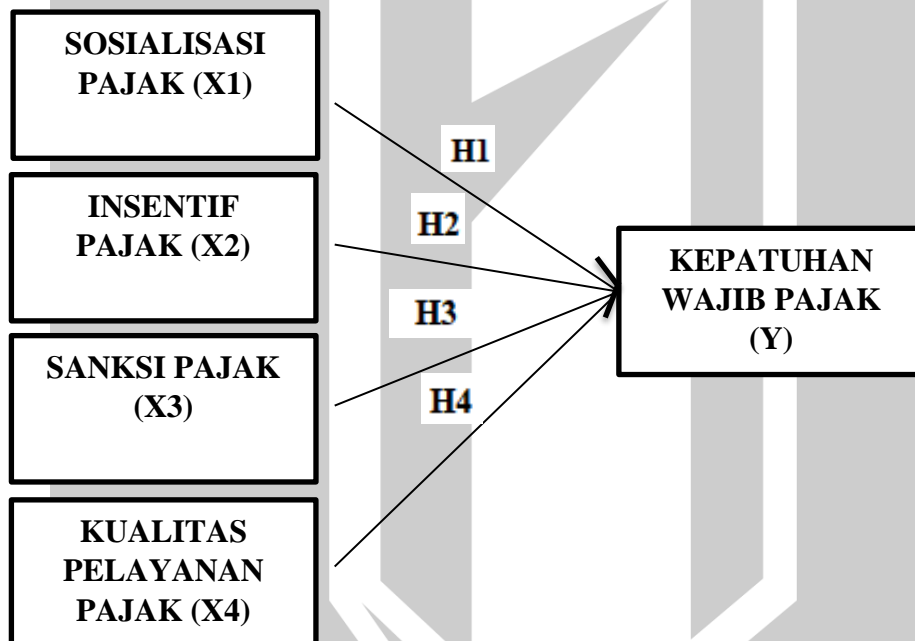
Kualitas pelayanan pajak adalah merupakan kegiatan yang dapat diukur, seperti kemampuan dalam memberikan pelayanan pajak terhadap wajib pajak yang memuaskan, kesopanan, dan sikap lainnya yang bisa membuat wp nyaman ataupun sebaliknya saat menggunakan pelayanan pajak. Hal ini dapat dikaitkan oleh *teori planned of behavior*, kualitas pelayanan pajak yang diberikan ini dapat memotivasi WP dan menumbuhkan kepatuhan terhadap kewajiban pajaknya. Pada teori ini dijelaskan ketika seseorang percaya pada suatu perilaku tertentu yang mengarah pada hasil yang positif, maka seseorang tersebut akan memiliki sikap yang baik (favorable). Sama halnya dengan badan pajak yang mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan pajak yang baik kepada wajib pajak. Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik maka wajib pajak akan merasa puas, nyaman dan dapat menciptakan pengalaman yang baik pada saat melakukan kepatuhan wajib pajak. Sehingga wajib pajak akan senantiasa senang dan tidak merasa terbebani untuk melakukan kepatuhan wajib pajak berikutnya. Tentu hal ini dapat menegakkan kepatuhan wajib pajak, sehingga ketika badan pajak mengetahui hasil positif dari pemberian pelayanan yang baik maka badan pajak juga akan melakukan sebuah tindakan yang baik pula kepada

wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam negeri. Penelitian yang dilakukan oleh (Rusmayani & Supadmi, 2017), Tee Leap Sing, Zainol Bidin (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Oleh sebab itu hipotesis penelitian ini adalah:

Hipotesis 4 : kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikir

Keterangan kerangka pemikiran :

Y : Variabel Dependen

X1 – X4 : Variabel Independen

2.4 Hipotesis Penelitian

H1 : Sosialisasi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

H2: Insentif pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

H3: Sanksi pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

H4: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.