

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Theory of Planned Behaviour**

*Theory of Planned Behaviour* (TPB) merupakan teori perilaku yang digunakan untuk mengkaji perilaku individu yang dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku (Ajzen, 2011). *Theory of Planned Behavior* didasarkan pada pendekatan terhadap beliefs yang dapat digunakan untuk mendorong individu dalam melakukan suatu perilaku tertentu. Pendekatan terhadap beliefs dilakukan dengan cara mengasosiasikan beberapa karakteristik, kualitas, dan atribut berdasarkan informasi yang telah dimiliki atau didapat, kemudian dengan sendirinya akan terbentuk intensi untuk berperilaku.

Hambatan yang dapat timbul pada saat perilaku ditampilkan, berasal dari dalam diri sendiri dan juga dapat dari lingkungan dimana seseorang berada. Secara berurutan, *behavioral beliefs* akan menghasilkan sikap terhadap perilaku positif atau negatif, selanjutnya, *normative beliefs* menghasilkan tekanan sosial yang dapat dipersepsikan (*perceived social pressure*) atau norma subyektif (*subjective norm*) serta *control beliefs* yang dapat menimbulkan *perceived behavioral control* atau kontrol berperilaku yang dipersepsikan (Ajzen, 2011).

*Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* menjadi tiga faktor yang tergabung untuk menentukan seseorang dalam berperilaku. Setelah tiga faktor tersebut didapat, maka seseorang memasuki tahap intention, selanjutnya tahap akhir adalah behavior. Tahap intention adalah tahap dimana seseorang menentukan niat untuk berperilaku, kemudian tahap behavior adalah tahap dimana seseorang berperilaku (Ajzen, 2011).

Ajzen (2011) menjelaskan, intensi sebagai suatu kognitif dan konatif dari kesiapan individu digunakan untuk memaparkan suatu perilaku. Secara spesifik, intensi untuk melakukan perilaku mengindikasikan bahwa kecenderungan individu dalam melakukan suatu perilaku yang merupakan anteseden langsung dari perilaku tersebut.

Ajzen (2011) mengemukakan bahwa individu yang memiliki intensi untuk melakukan suatu perilaku, maka individu tersebut cenderung akan melakukan perilaku tersebut. Sebaliknya, apabila individu tidak memiliki intensi untuk melakukan suatu perilaku, maka individu tersebut cenderung tidak akan melakukan perilaku tersebut. Intensi individu dalam melakukan suatu perilaku mempunyai keterbatasan waktu dalam mewujudkan perilaku yang nyata. Oleh karena itu, dalam melakukan pengukuran intensi untuk melakukan suatu perilaku terdapat empat elemen utama, yaitu target perilaku yang dituju (*target*), tindakan (*action*), situasi pada saat perilaku ditampilkan (*contex*), dan waktu perilaku ditampilkan (*time*).

### **2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak**

Sistem pemungutan pajak yang menuntut wajib pajak untuk terlibat aktif dalam pelaksanaan perpajakannya menuntut tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Dimana kepatuhan dilihat dari kepatuhan pajak sesuai dengan kebenarannya.

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa kinerja wajib pajak adalah iuran wajib negara yang terutang oleh orang perseorangan atau badan hukum yang bersifat memaksa tanpa menerima imbalan secara langsung dan telah digunakan untuk keperluan negara. kesejahteraan rakyat yang terbesar.

Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan ketaatan dan kesadaran atas pembayaran dan pelaporan yang benar atas kewajiban perpajakan reguler dan tahunan wajib pajak yang bersangkutan berupa sekelompok orang dan/atau modal yang sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Gunadi (2013) berarti bahwa wajib pajak bersedia memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu dilakukan pemeriksaan, penyidikan, peringatan atau ancaman serta penerapan sanksi hukum dan administratif.

Rahayu (2017) kepatuhan pajak adalah ketaatan, kepatuhan dan kepatuhan dan pelaksanaan ketentuan perpajakan. Dengan demikian, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat, memenuhi, dan melaksanakan kewajiban perpajakan

nya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu tindakan wajib dan ketaatan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, seperti mengisi formulir perpajakan secara lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 yang tertuang dalam Pasal 1, Pasal 2 dan Pasal 3 tentang wajib pajak, mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu adalah :

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan:
  - a Penyampaian pemberitahuan tahunan tetap waktu dalam 3 tahun terakhir.
  - b Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
  - c Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintahan dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:
  - a Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan *fiscal* bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan.
  - b Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditanda tangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Menurut Rahayu (2017:193) indikator kepatuhan wajib pajak terdiri dari 4 poin, yaitu:

1. Kepatuhan untuk mendaftarkan diri, yaitu wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif maupun objektif wajib mendaftarkan diri pada KPP terdekat dari tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha wajib pajak untuk kemudian memperoleh NPWP.
2. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, yaitu pajak yang telah dihitung kemudian disetorkan ke kas negara melalui bank.
3. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan, yaitu pembayaran tunggakan pajak yang terutang dimana jumlah pajak tersebut belum dilunasi oleh wajib pajak setelah jatuh tempo
4. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan, yaitu wajib pajak diwajibkan untuk mengisi dan menyampaikan SPT kepada Kantor Pelayanan Pajak dengan batas waktu penyampaian untuk SPT Masa paling lambat 20 hari setelah akhir masa pajak, sedangkan untuk SPT Tahunan paling lambat 3 bulan untuk wajib pajak orang pribadi dan 4 bulan untuk wajib pajak badan setelah akhir tahun pajak.

### **2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Puspita (2014) kesadaran wajib pajak adalah perasaan yang timbul dari dalam diri wajib pajak tentang kewajiban membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak muncul dari pemahaman dan pengetahuan wajib pajak di bidang perpajakan. Menurut Muliari (2011) kesadaran pajak adalah keadaan seseorang mengetahui, mengakui, menghormati dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta kesungguhan dan kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak merupakan perasaan yang timbul dari dalam diri wajib pajak mengenai kewajiban membayar pajak dengan ikhlas, tanpa ada unsur paksaan. Kesadaran wajib pajak memiliki implikasi logis bagi wajib pajak atas kesediaannya menyumbangkan dana untuk pelaksanaan fungsi pajak.

Menurut Safri (2013) kesadaran adalah perilaku bertindak menurut suatu objek, yang meliputi perasaan dan anggapan seseorang tentang suatu objek. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa kesadaran membayar pajak adalah perilaku wajib pajak berupa emosi yang meliputi keyakinan dan informasi tentang pajak. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak adalah perilaku atau tindakan wajib pajak untuk memiliki rasa tanggung jawab dalam hal perpajakan.

Kesadaran adalah elemen yang ada untuk memahami bagaimana berperilaku dengan orang-orang atau bagaimana bereaksi terhadap kenyataan. Menurut Nurlaela (2013) ada tiga jenis kesadaran tentang pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi untuk mendukung pembangunan negara, pajak digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa keterlambatan pembayaran pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak membayar pajak karena memahami bahwa keterlambatan pembayaran pajak dapat menghambat pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat ditegakkan. Wajib pajak membayar pajak karena membayar pajak didasarkan atas dasar hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, menghormati dan mematuhi ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kemauan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Besarnya pajak dihitung oleh wajib pajak sendiri, kemudian membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Puspita (2014:4) kesadaran membayar pajak dapat diukur dengan beberapa indikator yaitu:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan  
Wajib pajak memahami dan mengetahui bahwa pajak diberlakukan berdasarkan Undang-Undang Perpajakan yang berlaku.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara  
Pajak memiliki fungsi untuk membiayai seluruh pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku  
Kewajiban perpajakan dilakukan berdasarkan undang-undang perpajakan yang telah ditetapkan.
4. Memahami fungsi pajak untuk penyelenggaraan pemerintahan  
Wajib pajak memahami bahwa salah satu sumber pembiayaan untuk penyelenggaraan pemerintahan berasal dari pajak. Kesadaran pajak yang tinggi akan meningkatkan pendapatan negara yang berasal dari pajak.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela

Sistem penentuan besarnya pajak terutang di Indonesia adalah *Self Assessment System*. Wajib pajak adalah berperan aktif dalam menghitung, membayar, dan melaporkan besaran pajaknya ke kantor pajak.

#### **2.1.4. Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah, 2012). Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Lesmana, 2018). Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Handayani, 2017).

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-02/PJ/2014 Pasal 1 Ayat 2, pengertian pelayanan perpajakan adalah Pelayanan yang diberikan oleh unit kerja di lingkungan Direktorat Jendral Pajak kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Standar kualitas pelayanan prima kepada Wajib pajak akan terpenuhi bilamana Sumber Daya Manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara professional, disiplin dan transparan, dalam Kondisi Wajib Pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berdasarkan dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Wajib Pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (Wajib Pajak).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak. Sedangkan indikator kualitas layanan dalam penelitian ini adalah: Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bentuk fisik (Kusuma, 2016).

### 2.1.5. Sanksi Perpajakan

Mardiasmo (2018) Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Sari (2016) Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi atau akan dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan pencegah bagi wajib pajak untuk tidak melanggar norma perpajakan. Rahayu (2017) Sanksi Perpajakan seperti pengendalian atau pemeriksaan pemerintah untuk memastikan warga negara mematuhi peraturan agar tidak melanggar kinerja wajib pajak dari kewajiban perpajakannya.

Meiranto (2017) Sanksi Perpajakan merupakan efek jera bagi wajib pajak untuk tidak melanggar aturan perpajakan. Wajib Pajak yang tidak mematuhi peraturan yang berlaku akan dikenakan sanksi. Berdasarkan pengertian Sanksi Perpajakan yang dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat dikatakan bahwa Sanksi Perpajakan adalah jaminan yang diberikan oleh pemerintah untuk mencegah terjadinya pelanggaran aturan perpajakan, pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak yang tidak patuh.

Pemerintah telah membuat undang-undang perpajakan yang salah satu isinya adalah macam-macam sanksi. Berdasarkan undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi bagi pelanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggarannya, yaitu:

#### 1. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dalam Pasal 13. Sanksi administrasi dapat dikenakan apabila:

- a. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPOP walaupun ditegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dihitung dari pokok pajak.
- b. Wajib Pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang dihitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau

dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% (dua puluh lima persen) dari selisih pajak yang terutang.

- c. Wajib Pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak yang terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenakan sanksi administrasi berupa denda 2% (dua persen) sebulan yang dihitung saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 (dua puluh empat) bulan.

## 2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau siksaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang. Sanksi pidana diatur sebagai berikut:

- a. Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan atau menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang.
- b. Barang siapa dengan sengaja:
  1. Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak.
  2. Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar.
  3. Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar.
  4. Tidak memperlihatkan dokumen lain.

Sedangkan Indikator Sanksi Perpajakan menurut Smith *dalam* Rahayu (2017;65) adalah sebagai berikut:

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi.
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera
5. Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dipidana dengan penjara selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) kali pajak terutang.

### 2.1.6. Pemeriksaan Pajak

Sejak 1 Februari 2013 berlaku peraturan baru, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-



undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018) pengertian pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengelola data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Ilyas & Wicaksono (2015) pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilakukan secara objektif serta profesional dengan berdasarkan standar pemeriksaan untuk mengetahui kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan undang-undang perpajakan.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 pasal 2 tentang Tujuan Pemeriksaan, bahwa tujuan pemeriksaan pajak untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Mardiasmo (2018:52) tujuan pemeriksaan pajak sebagai berikut:

1. Untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan, dan pembinaan kepada Wajib Pajak, yang dapat dilakukan dalam hal:
  - a. Surat Pemberitahuan menunjukkan kelebihan pembayaran pajak, termasuk yang telah diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak.
  - b. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan menunjukkan rugi.
  - c. Surat Pemberitahuan tidak disampaikan atau disampaikan tidak pada waktu yang ditetapkan dan atau tidak benar.
  - d. Surat Pemberitahuan yang memenuhi kriteria seleksi yang ditentukan oleh Direktur Jenderal Pajak.
  - e. Ada indikasi kewajiban perpajakan selain kewajiban tersebut pada poin c tidak dipenuhi.
2. Untuk Tujuan Lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, yang dilakukan dalam hal:
  - a. Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) secara jabatan.
  - b. Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak.
  - c. Pengukuhan atau pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
  - d. Wajib Pajak mengajukan keberatan.
  - e. Pengumpulan bahan guna penyusunan norma penghitungan penghasilan netto.
  - f. Pencocokan data dan atau alat keterangan.
  - g. Penentuan Wajib Pajak berlokasi di daerah terpencil.

h. Penentuan satu atau lebih tempat terutang Pajak Pertambahan Nilai.

Indikator pemeriksaan pajak pada penelitian ini menggunakan indikator dari Setiawan & Meliana (2017:17) sebagai berikut:

1. Integritas Pemeriksa
2. Memeriksa di Tempat WP
3. Memeriksa atas buku, catatan, dan dokumen.
4. Memberitahukan hasil Pemeriksaan kepada WP
5. Memberikan kesempatan kepada WP untuk menyampaikan pendapat dan sanggahan.
6. Melakukan sidang penutup (*Closing Conference*)

## **2.2. Kajian Empiris**

Biru (2020) Untuk memastikan keterwakilan sektor usaha yang berbeda dari wajib pajak usaha kecil dan menengah, teknik sampling bertingkat diadopsi. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, kuesioner terstruktur telah digunakan. Data yang terkumpul dianalisis dengan Statistical Package for Social Science versi 24 dan temuan disajikan dengan menggunakan tabel dan gambar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh negatif signifikan secara statistik terhadap perilaku kepatuhan pajak wajib pajak usaha kecil dan menengah, tetapi tingkat pendapatan, denda dan penalti, penghargaan dan insentif, kesederhanaan sistem perpajakan, persepsi pengeluaran pemerintah, pemeriksaan pajak, Sikap terhadap pajak dan pengetahuan dan kesadaran pajak secara statistik, signifikan dan positif berhubungan dengan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak usaha kecil dan menengah. Penelitian ini merekomendasikan bahwa manajemen otoritas penerimaan pajak telah menjaga tarif pajak seminimal mungkin, memberikan sanksi hukum dalam hal denda dan denda kepada wajib pajak UKM yang tidak patuh, menyederhanakan prosedur pengisian dan pemungutan pajak, menjaga transparansi tentang bagaimana penerimaan pajak. dikumpulkan dari perpajakan sedang dikeluarkan. Memberikan penghargaan dan insentif perpajakan kepada wajib pajak yang jujur, mendidik wajib pajak untuk menciptakan kesadaran yang diperlukan tentang undang-undang perpajakan dan mendeteksi ketidakpatuhan sehingga dapat meningkatkan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak UKM.

Rahmayanti, Sutrisno, & Prihatiningtias (2020) Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Analysis) dan Moderated Regression Analysis (MRA). Populasi penelitian ini adalah Wajib Pajak Badan di KPP Banjarmasin Utara Tahun 2019 dengan sampel sebanyak 142 Wajib Pajak Tarif Badan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Namun, niat patuh tidak mampu memoderasi pengaruh denda, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Hal ini disebabkan oleh penerapan sanksi dan pemeriksaan pajak yang mengikuti undang-undang perpajakan dan kesadaran wajib pajak badan akan pentingnya perpajakan sebagai sumber pendapatan negara. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan masukan dan referensi bagi fiskus dan wajib pajak, mengkaji lebih lanjut sanksi perpajakan dan pemeriksaan pajak yang telah dilaksanakan, serta meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk mematuhi pajak. Kemudian, penelitian ini dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal yaitu sanksi denda, pemeriksaan pajak, dan kesadaran wajib pajak yang membuat wajib pajak patuh terhadap pajak, sehingga ada tidaknya niat akan terus membuat wajib pajak patuh terhadap pajak.

Palil, Akir, & Fadillah (2013) Untuk tujuan ini, kami mensurvei 70 orang dewasa yang bekerja mengejar program MBA di salah satu universitas negeri Malaysia. 50 tanggapan yang dapat digunakan telah diterima. 3 variabel yang digunakan dalam penelitian ini: kesadaran pajak (pendidikan, pengetahuan), kepatuhan pajak dan religiosity. Korelasi Pearson dan regresi hierarkis diadopsi untuk menguji hipotesis. 90,0% responden menyatakan ada yang beragama. Dari analisis, kami menemukan bahwa kepatuhan pajak responden lebih rendah dibandingkan dengan pendidikan dan pengetahuan mereka tentang pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai agama memainkan peran yang sangat penting untuk membuat wajib pajak bertanggung jawab atas kepatuhan pajak.

Putri & Hunein (2021) Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Jakarta Cengkareng Wilayah Jakarta Barat. Metode pengambilan sampel adalah kuota. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 100 kuesioner yang dapat dijadikan data. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 25. Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik serta menggunakan uji regresi linier berganda yaitu uji koefisien determinasi, uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Moderasi kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan memperlemah pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Moderasi kualitas pelayanan berpengaruh dan memperkuat pengaruh sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Harefa & Sidabutar (2021) Data penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan sampel penelitian sebanyak 87 orang wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Data penelitian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda dan uji MRA. Kesimpulan penelitian ini adalah setiap variabel bebas yakni kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, semakin baik kualitas pelayanan oleh fiskus pajak, hal ini akan meningkatkan pengaruh baik kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Saleh & Suryani (2018) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Sampel dipilih secara acak yaitu sejumlah 35 pengusaha hotel yang terdaftar di DPKAD Banda Aceh. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada para pengusaha tersebut. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak ketat secara simultan mempengaruhi kepatuhan pengusaha hotel. Selain itu, kesadaran wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan sanksi pajak yang ketat turut mempengaruhi kepatuhan pengusaha hotel.

Perdana & Dwiranda (2020) Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban terhadap serangkaian pernyataan dalam bentuk kuesioner kepada wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan, sedangkan data sekunder berupa data jumlah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode stratified random sampling. Setelah memenuhi uji asumsi klasik, selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Tabanan.

Arini & Sumaryanto (2019) Populasi dalam penelitian ini berjumlah 94 badan usaha berupa *Commanditaire Vennootschap* (CV) yang terdaftar di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Tengah. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling dan diperoleh 76 sampel. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari penyebaran kuesioner kepada responden. Kemudian, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral, pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan sanksi perpajakan simultan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak badan. Secara parsial kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan, sedangkan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak, kondisi keuangan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

Juliantari, Sudiartana, & Dicriyani (2021) Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin dengan metode Accidental Sampling (pengambilan sampel dengan cara menyebarkan sejumlah kuesioner yang dikembalikan dan dapat diolah). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan,

dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kualitas pelayanan dan kewajiban moral tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Gianyar. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang secara teoritis memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sista (2019) Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dihitung berdasarkan rumus slovin sampling accidental. Pengumpulan data dengan metode survey melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Berdasarkan analisis menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sedangkan Kualitas Pelayanan Pajak dan Kewajiban Moral tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Lesmana & Setyadi (2020) Jumlah perusahaan adalah 834 perusahaan dengan pengamatan 4 Variabel yang didasari dengan dengan Rumus Slovin, total sampel adalah 270. Metode analisis data menggunakan Metode Persamaan Struktural. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pemeriksaan Pajak (PERIKSA) dan Pengetahuan Pajak (PENGET) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pajak (PATUH), tetapi Sanksi (SANKSI), Moral (MORAL) berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan pajak.

Artha & Setiawan (2016) Dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh seratus responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pembahasan, kewajiban moral, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam skema PP No. 46 tahun 2013. Semakin tinggi kewajiban moral, semakin baik kualitas pelayanan dan semakin ketatnya sanksi perpajakan akan berpengaruh pada semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

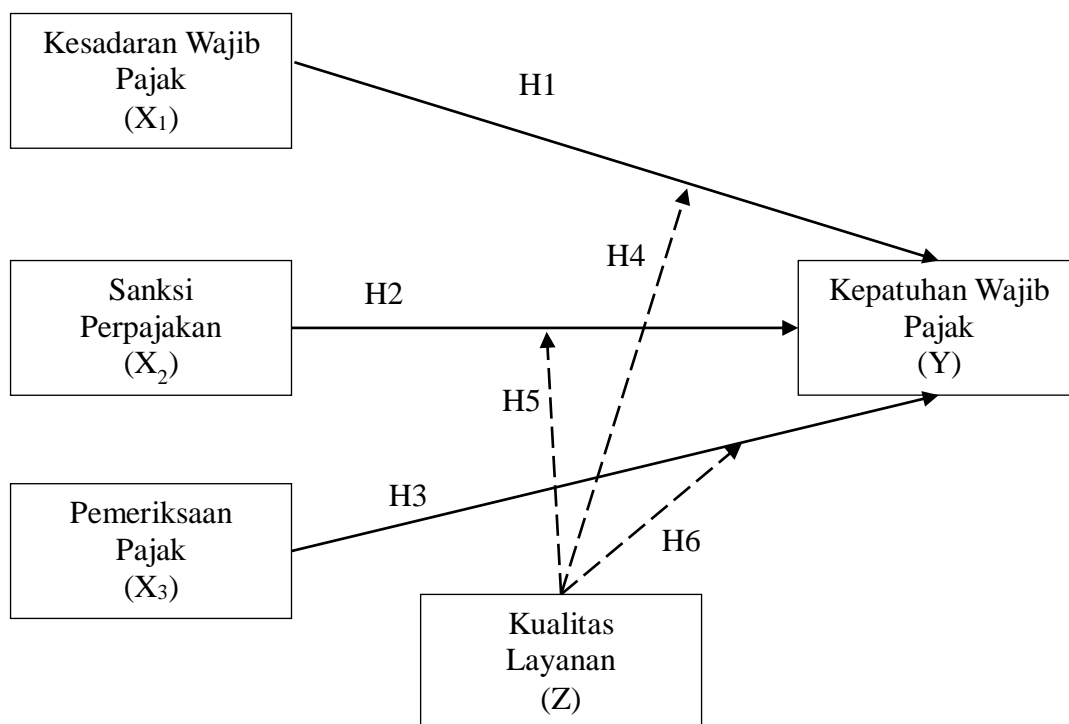
Nabila & Isroah (2019) Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha di KPP Pratama Bantul sebanyak 19.398 Wajib Pajak dengan sampel sebanyak 200 Wajib Pajak. Data Penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. dengan teknik pengambilan sampel insidental sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kewajiban Moral berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (2) Lingkungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, (3) Kewajiban moral dan Lingkungan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Layata & Setiawan (2013) Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Jumlah sampel yang diambil sebesar 100 wajib pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Badung Selatan dengan metode random sampling, khususnya area sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Menggunakan alat bantu SPSS 17 for windows. Hasil dari penelitian ini adalah secara positif kewajiban moral, kualitas pelayanan, pemeriksaan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Badung Selatan.

### **2.3. Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian**

#### **2.3.1. Kerangka Konseptual**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kajian empiris, adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian**

### 2.3.2. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis Penelitian

#### 1. Hubungan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Andreas & Savitri (2015) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Bila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah. Memahami pengertian dan manfaat pajak dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak. Ketertarikan masyarakat dalam membayar pajak disebabkan oleh meningkatnya insiden



yang sering terjadi terutama di bidang perpajakan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kepatuhan, karena wajib pajak tidak ingin pajak yang dibayarkannya disalahgunakan oleh fiskus itu sendiri (Arum, 2017). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Juliantari, Sudiartana, & Dicriyani (2021), Harefa & Sidabutar (2021), Biru (2020), Rahmayanti, Sutrisno, & Prihatiningtias (2020), Saleh & Suryani (2018) dan Perdana & Dwirandra (2020) yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Arini & Sumaryanto (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat menunjukkan hasil yang positif signifikan antara pengaruh kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak, sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2. Hubungan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Bagaimana beratnya sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika mereka merasa bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikan mereka. Semakin banyak pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak, semakin berat sanksi yang akan dijatuhkan (Artha & Setiawan, 2016). Untuk menjamin ketertiban dan ketertiban dalam perpajakan, maka ditetapkan sanksi perpajakan bagi mereka yang melanggar perpajakan. Sanksi perpajakan adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak mengenai pajak yang sengaja atau tidak sengaja dilanggar. Sanksi ini juga menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengidentifikasi wajib pajak yang melanggar peraturan kewajiban (Darmayanti, 2016). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Juliantari, Sudiartana, & Dicriyani (2021), Biru (2020), Rahmayanti, Sutrisno, & Prihatiningtias (2020), Putri & Hunein (2021), Harefa & Sidabutar (2021) dan Artha & Setiawan (2016) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Supriatiningsih & Jamil (2021) yang

menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dan Arini & Sumaryanto (2019) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh sanksi perpajakan lebih banyak yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah H2: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 3. Hubungan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian Rahma (2012) menyatakan bahwa pemeriksaan pajak merupakan kunci kepatuhan wajib pajak, karena pemeriksaan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemeriksaan pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena salah satu tujuan penting dari pemeriksaan adalah untuk memeriksa kepatuhan wajib pajak, yang akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak.

Menurut Dewi & Sukartha (2015) pemeriksaan merupakan suatu cara bagi Wajib Pajak untuk menjaga koridor peraturan perpajakan dan fiskus dalam memenuhi kewajibannya tidak hanya untuk kegiatan resmi, tetapi juga untuk meningkatkan memperkuat kebenaran transaksi dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga Wajib Pajak patuh. melaksanakan tugas kedinasan dan melaksanakan hak dan kewajiban pembayaran pajak. Hal ini didukung oleh penelitian Suryani & Saleh (2018), dan Arini & Sumaryanto (2019) menyatakan bahwa pemeriksaan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lesmana & Setyadi (2020) menyatakan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian terdahulu lebih banyak menunjukkan hasil yang positif signifikan sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah H3: Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### 4. Pengaruh kualitas layanan sebagai variabel moderasi atas pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Strategi Direktorat Jenderal Pajak adalah meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan bagi Wajib Pajak untuk mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat dan mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini diwujudkan dengan Surat edaran Dirjen Pajak SE84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima, yang merupakan pedoman bagi petugas pajak dalam melayani wajib pajak. Pelayanan Prima Dirjen Pajak secara tidak langsung akan mendapatkan citra positif. Pengertian pelayanan sempurna adalah pelayanan ideal yang mengadopsi pelayanan terbaik dan universal yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dipahami sepenuhnya bahwa proses tidak memberikan hasil dalam waktu singkat, tetapi diharapkan kepatuhan sukarela akan tercapai, dengan sinergi dalam pelayanan dan kehumasan dan ditambah komunikasi internal dan eksternal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Jenderal Pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak.

Pelayanan yang diberikan fiskus dalam proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan otoritas pajak dan wajib pajak yang melakukan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dan membantu membentuk sikap wajib pajak untuk mengikuti proses pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan maka semakin baik pula sikap wajib pajak terhadap proses perpajakan. Karena pelayanan pelayanan pajak sangat efektif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak, maka kantor pajak harus selalu memberikan pelayanan yang ramah, adil dan sehat kepada wajib pajak dan dapat meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab wajib pajak (Harefa, Rimbun, & Sidabutar, 2021). Hasil penelitian Harefa & Sidabutar (2021), dan Putri & Hunein (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: Kualitas layanan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

5. Pengaruh kualitas layanan sebagai variabel moderasi atas pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Bagaimana beratnya sanksi yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika mereka merasa bahwa sanksi perpajakan akan lebih merugikan mereka. Untuk menjamin ketertiban dan ketertiban dalam perpajakan, maka ditetapkan sanksi perpajakan bagi mereka yang melanggar perpajakan. Sanksi perpajakan adalah tindakan yang diberikan kepada wajib pajak mengenai pajak yang sengaja atau tidak sengaja dilanggar. Pelayanan yang diberikan fiskus dalam proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan otoritas pajak dan wajib pajak yang melakukan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dan membantu membentuk sikap wajib pajak untuk mengikuti proses pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan maka semakin baik pula sikap wajib pajak terhadap proses perpajakan. Hasil penelitian Harefa & Sidabutar (2021), dan Putri & Hunein (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. H5: Kualitas layanan memoderasi pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

6. Pengaruh kualitas layanan sebagai variabel moderasi atas pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Pemeriksaan merupakan suatu cara bagi Wajib Pajak untuk menjaga koridor peraturan perpajakan dan fiskus dalam memenuhi kewajibannya tidak hanya untuk kegiatan resmi, tetapi juga untuk meningkatkan memperkuat kebenaran transaksi dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga Wajib Pajak patuh. Pelayanan Prima Dirjen Pajak secara tidak langsung akan mendapatkan citra positif. Pelayanan yang diberikan fiskus dalam proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan otoritas pajak dan wajib pajak yang melakukan layanan yang diberikan oleh otoritas pajak dan membantu membentuk sikap wajib pajak untuk mengikuti proses pajak. Semakin baik pelayanan perpajakan maka semakin baik pula sikap wajib pajak terhadap proses perpajakan. Hasil

penelitian Harefa & Sidabutar (2021), dan Putri & Hunein (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memoderasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

H6: Kualitas layanan memoderasi pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak