



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka merupakan kumpulan teori yang dipilih sebagai referensi, literatur, dan dasar dalam sebuah penelitian atau karya tulis ilmiah. Tujuannya adalah untuk menyajikan dan menganalisis informasi yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Melalui kajian pustaka, penulis dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian, mengidentifikasi teori-teori yang relevan, dan menghubungkannya dengan konteks penelitian yang sedang dilakukan.

Dalam bab ini, penulis akan membahas kajian pustaka yang memiliki landasan teoritis, yang berisi konsep-konsep atau teori-teori yang relevan untuk mendukung analisis penelitian. Konsep-konsep atau teori-teori yang relevan ini dapat berasal dari berbagai sumber seperti buku teks, artikel ilmiah, atau literatur akademik lainnya. Konsep dan teori inilah yang membantu menggambarkan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang isu-isu yang terkait dengan topik penelitian.

A. Landasan Teoritis

1. *Theory of Planned Behavior*

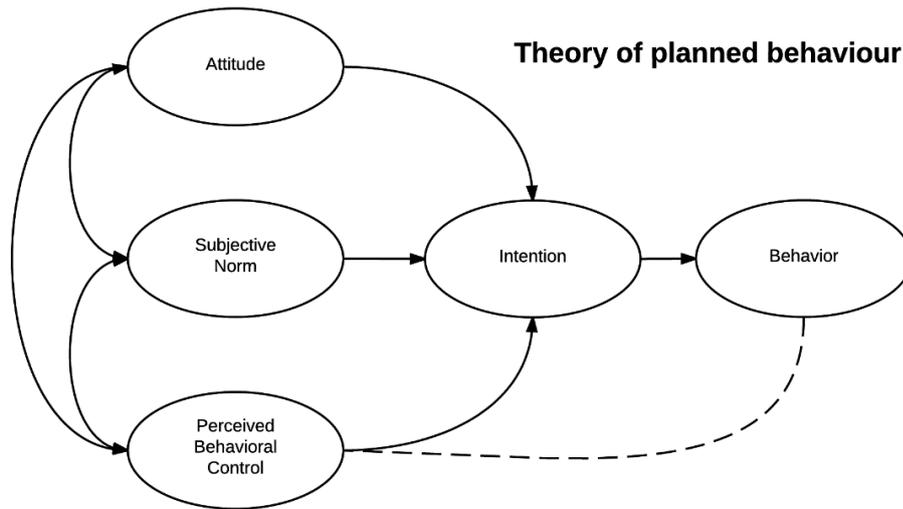
Theory of Planned Behavior dikemukakan oleh Ajzen yang menjelaskan tentang faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan manusia. *Theory of Planned Behavior* menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Dalam *Theory of Planned Behavior* disebutkan bahwa perilaku patuh maupun ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya bisa dilakukan bila terdapat kemauan serta niat yang mendasarinya. Niat

© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Kepercayaan Publik dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku wajib pajak yang sadar dan patuh dalam kewajiban pajaknya.

Gambar 2.1
Model Theory of Planned Behavior



Sumber: Ajzen, 1991

2. Attribution Theory

Attribution Theory pertama kali ditemukan oleh Heider (1958) kemudian dikembangkan oleh Bernard Weiner dan rekan-rekannya. Teori atribusi berusaha menjelaskan cara kita mempertimbangkan orang secara berbeda, tergantung pada arti atau makna yang kita kaitkan pada perilaku tertentu.

Teori yang bisa menjelaskan tentang apa yang menjadi determinan atas suatu peristiwa, menjawab pertanyaan “mengapa”, terutama jika dikaitkan dengan penjelasan perilaku setiap individu disebut teori atribusi (Romadhon & Diamastuti, 2020).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Perpajakan

a. Definisi Pajak

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 sebagaimana telah diubah dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 yang mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak ialah kontribusi yang wajib dibayarkan oleh orang pribadi serta badan kepada negara yang diberlakukan sesuai dengan perundang-undang, tanpa kompensasi langsung. Pajak digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara bagi kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya. Definisi tertulis dari Prof. Dr. Soemitro, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak masyarakat pada kas negara untuk membayar pengeluaran sehari-hari serta “surplus”-nya dimanfaatkan untuk tabungan publik yakni sebagai sumber utama untuk pembiayaan investasi publik. Dikutip oleh Siti resmi (2014:1). Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka dapat disimpulkan, yaitu:

- 1) Pajak dipungut sesuai dengan aturan pelaksanaan yang berada dalam undang-undang.
- 2) Pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan jika ada kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pihak yang memungut pajak ialah negara, dipungut oleh pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah.
- 4) Pajak dialokasikan untuk biaya pengeluaran pemerintah, dan jika masih terdapat surplus, maka dipakai untuk keperluan membiayai investasi publik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



b. Fungsi Pajak

1) *Budgetair* (Anggaran)

Pajak sebagai fungsi *budgetair* memiliki artian bahwa pajak adalah sumber pendapatan pemerintah demi mendanai pengeluaran, baik pengeluaran rutin ataupun biaya pembangunan.

2) *Regulared* (Pengaturan)

Fungsi *regulared* memiliki fungsi sebagai pengatur, yakni pajak menjadi alat untuk mengatur dan melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan tertentu dibidang keuangan.

c. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:7) jenis pajak dapat dibagi menjadi 3, yaitu:

1) Golongan

a) Pajak Langsung

Pajak yang harus ditanggung oleh Wajib Pajak dan tidak bisa ditanggung oleh orang ataupun pihak lainnya (Pajak Penghasilan/PPh).

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang dibayarkan tidak langsung atau diteruskan pada orang lain ataupun pihak ketiga. Pajak tidak langsung dapat terjadi ketika ada aktivitas tertentu yang mengakibatkan aktivitas kena pajak misalnya saat pengiriman atau jasa yaitu Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2) Sifat

a) Subyektif

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pajak yang pengenaannya memperhatikan kondisi pribadi Wajib Pajak dan pengenaannya sesuai dengan kondisi Wajib Pajak.

b) Obyektif

Pajak yang pengenaannya mempertimbangkan obyek pajak. Biasanya berupa benda, perbuatan, keadaan dan peristiwa tertentu yang menyebabkan kewajiban untuk membayar pajak, tanpa memperhatikan kondisi pribadi Wajib Pajak.

3) Lembaga Pemungut

a) Pajak Pusat atau Pajak Negara

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan dialokasikan untuk mensubsidi rumah tangga negara.

b) Pajak Daerah

Pajak pada tingkat pertama (pajak provinsi) ataupun daerah tingkat kedua (pajak kota atau kabupaten), pelaksanaan pemungutan ini dilakukan oleh pemerintah daerah untuk menghimpun dana guna membiayai rumah tangga daerah.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

d. Sistem Pemungutan Pajak

1) *Official Assesment System*

Official assesment system adalah pemungutan pajak yang memberikan wewenang pada aparat per pajakan. Hal ini dilakukan guna menghitung jumlah pajak terutang dalam tiap tahunnya berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku pada saat itu. Aparatur per pajakan bertanggung jawab

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



penuh dalam menentukan, menghitung dan memungut pajak. Maka dari itu, aparat perpajakan sangat menentukan berhasil atau tidaknya pembayaran pajak.

2) *Self Assesment System*

Berbeda dengan *official assesment system*, pada *self assesment system*, Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menentukan jumlah pajaknya sendiri sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku pada saat itu. Aktivitas perhitungan hingga penyetoran pajak murni berada ditangan Wajib Pajak. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, Wajib pajak dinilai mampu untuk menghitung pajaknya sendiri karena Wajib Pajak dianggap memiliki kesadaran tentang pentingnya membayar pajak serta memiliki integritas yang tinggi. Sehingga dalam sistem ini Wajib Pajak diberikan kepercayaan dalam menghitung pajaknya sendiri, membayar, sampai melaporkan dan bertanggung jawab atas pajaknya.

3) *With Holding System*

With holding system ialah pemungutan pajak yang seluruh wewenang berada pada pihak ketiga. Wajib Pajak biasanya menunjuk pihak ketiga dalam menentukan besarnya pajak terutang, tentu saja sejalan dengan perundang-undang yang berlaku kala itu. Pihak ketiga memiliki peran yang sangat penting dalam sistem ini. Keputusan Wajib Pajak menunjuk pihak ketiga sesuai dengan perundang-undangan saat itu serta keputusan presiden dalam pemotongan, pemungutan, hingga penyetoran, dimana pada sistem ini pihak ketiga bertanggungjawab atas pajak yang dilaporkan melalui sarana perpajakan yang tersedia.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



e. Pajak Penghasilan

- Ⓒ Pajak penghasilan merupakan pajak yang dibebankan dari penghasilan yang diperoleh Wajib Pajak dari dalam negeri maupun luar negeri

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nazuscha dalam Rahayu (2010:139) menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak ialah rasa malu dan bersalah, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan pada pelayanan pemerintah. Selain itu, ada pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Safri Nurmanto dalam Rahayu (2013:138) bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pengertian kepatuhan menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000, menyatakan bahwa: “Kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kepatuhan pajak (tax compliance) berarti bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi (Gunadi, 2005:5).



Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu perilaku Wajib Pajak pribadi atau badan yang patuh dan tepat waktu pada peraturan serta ketentuan pajak yang ditentukan pemerintah, mulai dari beban pajak yang harus dibayarkan sampai pada tanggal pembayaran (Berutu, 2013).

Terdapat dua jenis kepatuhan, yaitu terdiri dari kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal ialah suatu kondisi dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan (Rahayu, 2010). Kepatuhan material ialah suatu kondisi dimana wajib pajak secara substantif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material ini juga bisa meliputi kepatuhan formal (Gunadi, 2013).

Kepatuhan akan terpenuhi kewajiban perpajakan, tercermin dalam keadaan wajib pajak paham atau berusaha guna mengerti segala ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak secara lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang secara benar, dan membayar pajak yang terutang tepat waktu (Supadmi, 2010).

Untuk memperkuat pengertian kepatuhan Wajib Pajak. Beberapa peneliti kepatuhan pajak menggunakan konsep *Theory of Planned Behavior* menurut Ajzen (2005: 118) untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak wajib pajak. Teori ini adalah memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia dalam konteks tertentu. Berkaitan dengan kepatuhan dalam kewajiban sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi yang merupakan perilaku individu.

Berdasarkan teori ini, perilaku individu untuk patuh atau tidak pada ketentuan perpajakan dipengaruhi oleh niat untuk berperilaku dan niat berperilaku tidak atau



patuh dipengaruhi yang oleh: Keyakinan terhadap perilaku (*Behavioral Beliefs*) merupakan sikap individu terhadap suatu perilaku diperoleh dari keyakinan terhadap konsekuensi yang ditimbulkan oleh perilaku ketika akan melakukan sesuatu, individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan wajib pajak yakni kepatuhan wajib pajak mendaftarkan diri (NPWP), wajib pajak tepat waktu menyampaikan SPT, kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang, kepatuhan dalam melaporkan dan membayar tunggakan (S. K. Rahayu, 2010).

(*Normative Beliefs*) yakni keyakinan individu pada harapan normatif yang menjadi rujukannya adalah membentuk variabel norma subjektif (*subjective norm*). Hal ini berkaitan dengan pelaksanaan sosialisasi yang diberikan fiskus dalam hal mensosialisasikan perpajakan. Penyuluhan-penyuluhan pajak dapat memberikan motivasi kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

(*Control beliefs*) yakni kepercayaan/persepsi individu mengenai keberadaan hal-hal yang mempengaruhi (menghambat atau mendukung) perilaku yang membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*), berkaitan dengan sanksi perpajakan dan Kepercayaan Publik, sanksi pajak dan kepercayaan masyarakat ditetapkan untuk mendukung kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Pemahaman Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan memberikan dampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Pada sistem perpajakan yang baru dikatakan bahwa pengetahuan peraturan perpajakan, wajib pajak harus melaksanakan sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri pajak yang tertutang (Susilawati & Sandra, 2017).

Suatu proses peningkatan pengetahuan secara intensif yang dijalankan oleh seseorang individu lalu sejauh mana dia bisa memahami benar akan sesuatu materi permasalahan yang ingin diketahui disebut dengan tingkat pemahaman (Syahril, 2013).

Pemahaman wajib pajak pada peraturan pajak merupakan cara wajib pajak untuk mengerti peraturan perpajakan yang sudah ada (Hardiningsih, 2011). Tingkat pemahaman peraturan pajak, wajib pajak tentang ketentuan dan aturan perpajakan yang ada di Indonesia diharapkan akan menumbuhkan kepatuhan wajib pajak (Yuli, Anita, & Listyorini, 2012).

Indikator yang dipakai untuk mengukur tingkat pemahaman peraturan perpajakan yakni wajib pajak sudah terdaftar dan memiliki NPWP, wajib pajak membayar pajaknya, wajib pajak melaporkan pajaknya, wajib pajak memahami sistem perpajakan. Menurut Hardiningsih (2011) pemahaman wajib pajak akan hak dan kewajiban perpajakan, pemahaman wajib pajak yang mau membayar pajak dan harus memiliki NPWP, dan pemahaman akan sanksi perpajakan jika mereka lalai untuk memenuhi kewajibannya.

Pemahaman akan hak dan kewajiban perpajakan apabila wajib pajak sudah mengetahui dan mengerti hak wajib pajak seperti menggunakan jalan raya, memakai



fasilitas umum, pembangunan infrastruktur seperti sekolah-sekolah negeri, dan mengetahui kewajibannya sebagai wajib pajak seperti membayar pajak dan melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu, maka wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya (Nugroho, 2012).

Pemahaman wajib pajak yang ingin membayar pajak harus mempunyai NPWP. Setiap wajib pajak yang mempunyai penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP sebagai salah satu sarana guna pengadministrasian pajak. Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, menyatakan bahwa Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) ialah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipakai sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya (Fikriningrum, 2012).

Pemahaman mengenai sanksi perpajakan jika wajib pajak lalai untuk memenuhi kewajibannya. Semakin wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham juga wajib pajak pada sanksi yang akan didapatkan jika melakukan kelalaian kewajiban perpajakan. Hal ini tentu akan mendorong setiap Wajib Pajak untuk taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dengan baik (Laksono, 2011).

6. Kualitas Pelayanan Fiskus

Kualitas pelayanan fiskus didefinisikan sebagai bagaimana cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan atau mengurus, semua kebutuhan yang diperlukan seseorang yaitu wajib pajak (Mutia, 2014). Indikator yang digunakan untuk mengukur

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kualitas pelayanan fiskus yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*realibility*), asuransi (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*empathy*) (Hasymi, 2022).

Berwujud (*tangible*) merupakan segala bentuk penampilan fisik dari pemberi pelayanan meliputi fasilitas perlengkapan, fisik, sarana komunikasi, dan pegawai (Mutia, 2014), sedangkan keandalan (*realibility*) merupakan kemampuan kantor pelayanan pajak dalam memberikan yang dijanjikan (Agustiantono, 2012).

Ketanggapan (*responsiveness*) ialah seberapa tanggap kantor pelayanan pajak pada suatu persoalan yang timbul pada wajib pajak dan keinginan para staf untuk membantu para wajib pajak dalam memberikan pelayanan terbaik (Adiputra, 2014).

Asuransi (*assurance*) merupakan jaminan yang diberikan oleh kantor pelayanan pajak pada wajib pajak saat menggunakan pelayanan tersebut, jaminan itu berupa kesopanan, pengetahuan, kejujuran, dan kemampuan yang dimiliki para staf (Aryobimo, 2012).

Empati (*empathy*) ialah sejauh mana kantor pelayanan pajak ada di hati wajib pajak. Empati dapat berwujud seperti kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, memahami dan perhatian keperluan wajib pajak (Arum, 2012).

7. Ketegasan Sanksi Pajak

Sanksi merupakan suatu tindakan berwujud hukuman yang diberikan pada orang yang tidak menaati peraturan. Peraturan atau Undang-undang ialah rambu-rambu untuk seseorang guna melaksanakan sesuatu tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan. Sanksi dibutuhkan agar Undang-undang atau peraturan atau tidak dilanggar (Gunadi, 2013). Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan ditaati/dituruti/



dipatuhi, dalam kata lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah guna wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Ilyas & Richard, 2010).

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran (Berutu, 2013). Sanksi administrasi dijatuhkan jika wajib pajak yang tidak menyampaikan SPOP, hasil pemeriksaan atau keterangan wajib pajak yang ternyata jumlah pajak terutangnya lebih besar daripada jumlah pajak yang dihutang berdasarkan SPOP, wajib pajak yang kurang atau tidak membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo (Waluyo, 2011).

Sanksi pidana yang berlaku pada perpajakan adalah siksaan atau penderitaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terhutang (Mardiasmo, 2011). Sanksi pidana dijatuhkan jika menyampaikan SPOP yang isinya tidak valid, tidak menyampaikan atau mengembalikan SPOP kepada Dirjen Pajak, memberikan dokumen palsu yang seolah-olah benar, tidak menyampaikan keterangan yang dibutuhkan (Waluyo, 2011).

Terdapat hal yang dituntut atau diharapkan para wajib pajak yakni menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu, kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilakukan dengan kesadaran dan penuh tanggung jawab (*responsibility*), kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat



Pemberitahuan sesuai dengan kondisi sebenarnya, dan memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak menaati ketentuan yang berlaku (Waluyo, 2011). Berdasarkan keempat hal diatas, tuntutan paling efektif ialah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dijalankan secara konsekuen (Ilyas & Richard, 2010).

8. Kepercayaan Publik

Timbulnya rasa percaya pada pemerintah sebagai penggerak pembangunan disebabkan oleh adanya kepercayaan pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan. Rasa aman juga akan tumbuh dengan adanya landasan hukum yang telah disahkan sehingga mereka akan merasa yakin tidak ada penyalahgunaan dari pembayaran pajak yang telah mereka lakukan. Ini menandakan pandangan Wajib Pajak mengenai tingkat kepercayaan terhadap pemerintah serta hukum menjadi suatu perilaku yang berpengaruh pada pembuatan keputusan dalam mematuhi kewajiban pajak (Purnamasari et al., 2017). Tingkat kepercayaan masyarakat pada sistem pemerintahan dan hukum perpajakan berpengaruh pada keinginan masyarakat dalam membayar pajak. Dari penelitian Paot, 2022 dapat diketahui adanya kepercayaan yang memberikan pengaruh pada kepatuhan membayar pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepercayaan publik yakni, kepercayaan terhadap sistem pemerintah, kepercayaan terhadap sistem hukum, kepercayaan terhadap wakil rakyat, kepercayaan terhadap alokasi dana perpajakan (Zulkarnain & Iskandar, 2019).

Kepercayaan sangat penting artinya bagi tata kelola pemerintahan yang baik. Kepercayaan adalah suatu hubungan interpersonal dan konsep organisasi yang



kompleks (Purnamasari et al.,2017). Menurut Mardiasmo (2011) kepercayaan merupakan suatu proses menghitung (*calculative process*) antara biaya yang dikeluarkan dengan hasil yang diperoleh (Wijayanti et al., 2017)

Wibowo (2018) menyatakan rasa percaya kepada pemerintah akan eksis jika pihak pemerintah percaya kepada rakyat dan sebaliknya rakyat percaya kepada pemerintah.

Trust adalah suatu yang mutual and reciprocal. Kepercayaan kepada pemerintah akan timbul jika pemerintah menunjukkan kinerja nyata kepada rakyat, kinerja mana sebaliknya akan menimbulkan kepercayaan dari pihak rakyat kepada pemerintah.

Dalam hal rasa percaya rakyat sedang menurun, Moore (2005) mengusulkan supaya pemerintah yang mengambil inisiatif. Pemerintah harus mengkreasi kegiatan yang dapat memberikan pemberdayaan kepada rakyat (Latief et al., 2020).

B. Penelitian Terdahulu

Sebelum dilakukannya penelitian ini, telah ditulis beberapa penelitian tentang pengaruh pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, ketegasan sanksi pajak, dan kepercayaan publik terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian-penelitian tersebut akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Susilawati & Sandra, 2017)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan tentang peraturan perpajakan - Modernisasi Sistem Pajak <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan</p>	<p>Pengetahuan tentang peraturan perpajakan dan Modernisasi Sistem Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di Kecamatan Pulo Gadung.</p>
2	(Chandra & Sandra, 2020)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarif Pajak - Sanksi Pajak - Kesadaran Pajak <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan</p>	<p>Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan</p>
3	(Hasymi, 2022)	<p>Variabel Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kewajiban Moral - Kesadaran Wajib Pajak - Pengetahuan/pemahaman Wajib Pajak - Dimensi Keadilan Pajak - Ketegasan Sanksi Pajak - Kualitas Pelayanan Pajak <p>Variabel Dependen:</p> <p>Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak</p>	<p>Kewajiban Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan/pemahaman Wajib Pajak, Dimensi Keadilan Pajak, Ketegasan Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak memberikan pengaruh dampak positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.</p>

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.



<p>4 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Permata & Zahroh, 2020)</p>	<p>Variabel Independen: - Pemahaman Perpajakan - Tarif Pajak - Sanksi perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Pemahaman perpajakan dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Tarif pajak negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib Pajak.</p>
<p>5</p>	<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Alifia & Rochmawati, 2022)</p>	<p>Variabel Independen: - Pengetahuan Perpajakan - Pemahaman Wajib Pajak - Kesadaran Wajib Pajak - Ketegasan Sanksi Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Pengetahuan Perpajakan, Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak dan Ketegasan Sanksi Perpajakan memberikan pengaruh positif secara simultan terhadap Kepatuhan WPOP, Pengetahuan Perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP KPP Pratama Surabaya.</p>
<p>6</p>	<p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie (Paot, 2022)</p>	<p>Variabel independen: - Kepercayaan Publik - Kualitas Pelayanan Fiskus - Sanksi Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Kepercayaan Publik, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
<p>7</p>	<p>(Darmawan & Wira Senada, 2022)</p>	<p>Variabel Independen: - Pemahaman Wajib Pajak - Kepercayaan kepada Pemerintah - Kualitas Pelayanan</p> <p>Variabel Dependen:</p>	<p>Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kepercayaan kepada</p>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1	<p>C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>- Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>pemerintah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
1	<p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Variabel Independen: - Pemahaman wajib pajak - Pelayanan Fiskus - Sanksi Perpajakan - Lingkungan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Pemahaman wajib pajak dan sanksi untuk wajib pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Pelayanan fiskus dan lingkungan wajib pajak berada tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.</p>
9	<p>(Perdana & Dwirandra, 2020)</p>	<p>Variabel Independen: - Kesadaran Wajib Pajak - Pengetahuan perpajakan - Sanksi perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: - Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan perpajakan dan Sanksi perpajakan di KPP Pratama Tabanan yang berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dibuat guna mengetahui pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Kepercayaan Publik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Jakarta Koja.

1. Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tingkat pemahaman wajib pajak dapat diukur berdasarkan seberapa paham wajib pajak terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi



formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, serta membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Penelitian yang dilakukan (Permata & Zahroh, 2020) dan (Hasymi, 2022) menyatakan pemahaman wajib pajak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak diharapkan bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak maka semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak, maka dapat disimpulkan berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dapat dinyatakan bahwa hasil dari peneliti yang berbeda menarik untuk diteliti ulang.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Peranan fiskus hanya sebagai fasilitator dan pengawas atas pelaksanaan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak, sehingga penerimaan negara dari sektor pajak menjadi sangat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penelitian yang dilakukan (Paot, 2022) dan (Hasymi, 2022) mengenai tingkat pemahaman wajib pajak, dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak pph orang pribadi, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan fiskus maka semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak.



3. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Jika wajib pajak tidak memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakannya, akan dijatuhkan sanksi. Oleh karena itu wajib pajak lebih mendalami peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku agar wajib pajak dapat melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik (Waluyo, 2011).

Penelitian yang dilakukan oleh (Paot, 2022), menyimpulkan dimana secara parsial ketegasan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan sanksi perpajakan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Tegal.

4. Pengaruh Kepercayaan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

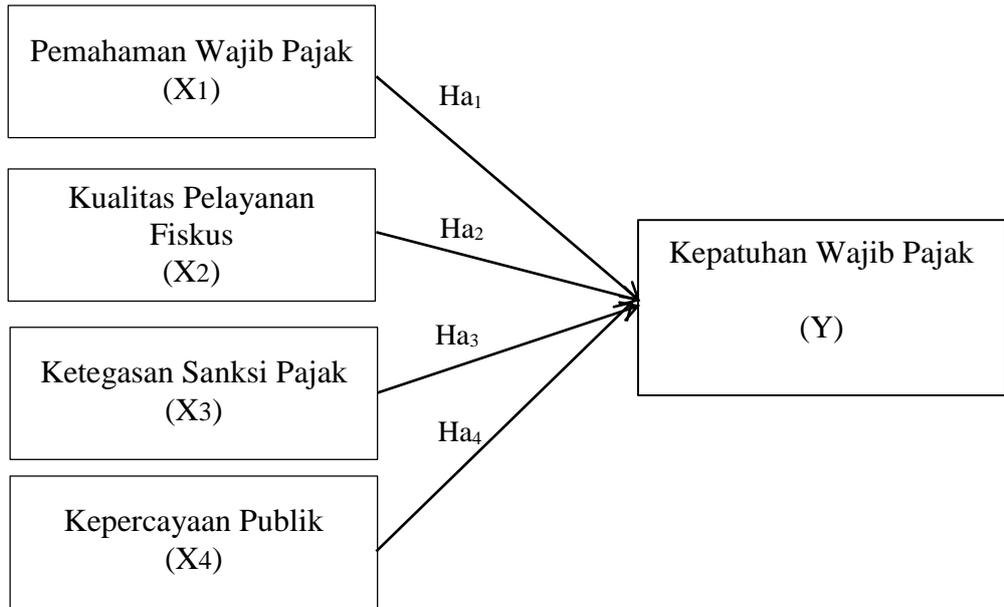
Kepercayaan sangat penting artinya bagi tata kelola pemerintahan yang baik. Kepercayaan adalah suatu hubungan interpersonal dan konsep organisasi yang kompleks (Purnamasari et al.,2017). Dalam hal ini Kepercayaan Publik dapat menyatakan rasa percaya kepada pemerintah akan eksis jika pihak pemerintah percaya kepada rakyat dan sebaliknya rakyat percaya kepada pemerintah. Trust adalah suatu yang mutual and reciprocal. Kepercayaan kepada pemerintah akan timbul jika pemerintah menunjukkan kinerja nyata kepada rakyat, kinerja mana sebaliknya akan menimbulkan kepercayaan dari pihak rakyat kepada pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh (Paot, 2022) Kepercayaan Publik berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan pada penelitian (Darmawan & Wira Senada, 2022) Kepercayaan kepada pemerintah berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kepercayaan berarti suatu keyakinan dan pengharapan yang

baik dari satu pihak kepihak lainnya berdasarkan integritas, terhindar dari risiko
bawaan dalam hubungan yang melibatkan kepercayaan serta memberikan hasil positif
bagi pihak yang telah dipercaya.

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah pada penelitian (Sugiyono,2018:63). Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini, peneliti menghasilkan hipotesis sebagai berikut:

Ha1: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.

Ha2: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.

Ha3: Ketegasan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.

Ha4: Kepercayaan Publik berpengaruh positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Jakarta Koja.