

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Theory Of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah teori yang dirancang untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia pada konteks yang spesifik (Ajzen, 1991). TPB merupakan penyempurnaan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Fokus utama dalam TPB sendiri adalah *intention* atau niat individu untuk melakukan perilaku tertentu. TPB merupakan dimana seseorang dapat bertindak berdasarkan niatnya hanya jika ia memiliki kontrol terhadap perilakunya (Ajzen, 1991). Munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor (Muhamad, 2019), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*

Behavioral beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.

2. *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.

3. *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (*perceived power*).

Motivasi dari dalam diri wajib pajak dapat ditingkatkan dengan adanya sosialisasi pajak untuk menambah pengetahuan wajib pajak. Sanksi pajak yang dikenakan juga dapat membuat wajib pajak enggan untuk melanggar peraturan perpajakan, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. TPB menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh sikap. TPB dalam penelitian ini adalah mengenai sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak

Dikaitkan dengan penelitian ini, TPB relevan menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sebelum individu melakukan sesuatu, individu tersebut akan memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari perilakunya tersebut. Berkaitan dengan kesadaran wajib pajak yang sadar pajak akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara. Dan penerapan sanksi pajak mendukung perilaku wajib pajak orang pribadi untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi itu berpengaruh, sehingga dapat memaksimalkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2007 pasal (1), pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan

secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakamuran rakyat. Menurut Lado & Budiantara (2018), pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pajak adalah iuran wajib yang disetorkan untuk negara dan bersifat mengikat, dimana negara dapat memaksakan pembayarannya, yang dalam prakteknya penyeter pajak tidak diberikan imbalan dan hasilnya akan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1 Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2 Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi *Regularend* artinya, pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

2.1.2.3 Pengelompokan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga kelompok (Lado & Budiantara 2018) sebagai berikut:

1. Menurut Golongannya

- a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

- a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
- b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri dari:

- Pajak Propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Secara garis besar Sistem Pemungutan Pajak dikenal tiga sistem (Lado & Budiantara, 2018) yaitu:

1. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Ciri *self assessment system*:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak itu sendiri.
- Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

2. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh Kepala Daerah atau pejabat yang ditunjuk melalui Surat Ketetapan Pajak Daerah atau dokumen lain yang dipersamakan, seperti karcis dan atau nota pesanan (*bill*). Ciri-ciri *Official Assessment System*:

- Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- Wajib pajak bersifat pasif.

c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

3. *Withholding Tax System*

Withholding Tax System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-ciri *Withholding Tax System*: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang adalah pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.2.5 Pajak Penghasilan

Undang-undang Pajak Penghasilan (PPH) mengatur pengenaan Pajak Penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak tersebut dikenai pajak apabila menerima atau memperoleh penghasilan, dalam Undang-undang PPh disebut Wajib Pajak. Wajib Pajak dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak atau dapat pula dikenai pajak untuk penghasilan dalam bagian tahun pajak apabila kewajiban pajak subjektifnya dimulai atau berakhir dalam tahun pajak.

Pajak penghasilan sehubungan dengan pekerjaan jasa dan kegiatan yang dilakukan wajib pajak orang pribadi subjek pajak dalam negeri, yang selanjutnya disebut PPh pasal 21, adalah pajak atas penghasilan berupa gaji, upah, honorarium, tunjangan, dan pembayaran lain, dengan nama dan dalam bentuk apa pun sehubungan dengan pekerjaan atau jabatan, jasa, dan kegiatan yang dilakukan oleh orang pribadi subjek pajak dalam negeri, sebagaimana dimaksud dalam pasal 21 Undang-Undang Pajak Penghasilan.

Bila penerimaan penghasilan tersebut adalah WPOP sebagai subjek pajak dalam negeri (SPDN), maka akan dikenai PPh pasal 21, sedangkan bila penerima penghasilan adalah orang pribadi dengan status sebagai Subjek Pajak Luar Negeri (SPLN) selain Bentuk Usaha Tetap (BUT), akan dikenai PPh pasal 26.

Dengan berlakunya UU No. 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan (UU PPh Tahun 2008) yang mulai berlaku tahun 2009, ketentuan pelaksanaan PPh pasal 21 diubah dan disesuaikan dengan UU yang baru tersebut. Ada pun dasar hukum pengenaan PPh pasal 21 yang mulai berlaku tahun 2009 adalah:

- 1) UU No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP).
- 2) UU No. 36 tahun 2008 tentang perubahan keempat atas UU No. 7 tahun 1983 Tentang Pajak Penghasilan (PPh).
- 3) PMK No. 250/PMK.03/2008 tentang besarnya biaya jabatan atau biaya pensiun yang dapat dikurangkan dari penghasilan bruto pegawai tetap atau pensiun.
- 4) PMK No. 252/PMK.03/2008 tentang petunjuk pelaksanaan pemotongan pajak atas penghasilan sehubungan dengan pekerjaan, jasa, dan kegiatan orang pribadi.
- 5) PMK No. 254/PMK.03/2008 tentang penetapan bagian penghasilan sehubungan dengan pekerjaan dari pegawai harian dan mingguan serta pegawai tidak tetap lainnya yang tidak dikenakan pemotongan pajak penghasilan.

- 6) PER Dirjen pajak nomor: 31/PJ/2009 tentang pedoman teknis tata cara pemotongan, penyetoran dan pelaporan pajak penghasilan pasal 21 dan/atau pajak penghasilan pasal 26 sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan orang pribadi, yang kemudian direvisi dengan PER Dirjen pajak nomor: 57/PJ/2009.
- 7) PER Dirjen pajak nomor: 31/PJ/2012 tentang pedoman teknis tata cara pemotongan, penyetoran, dan pelaporan pajak penghasilan pasal 21 dan/atau pajak penghasilan pasal 26 sehubungan dengan pekerjaan, jasa dan kegiatan orang pribadi.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

kepatuhan wajib pajak merupakan sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yaitu wajib membayar pajak tepat waktu dan wajib melaporkan pajak tepat waktu (Sufiah, 2017). Menurut Lado & Budiantara (2018) Kepatuhan wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak mendaftarkan diri, menghitung, menyampaikan dan membayar kewajiban perpajakannya dan menyetorkan kembali surat setoran sesuai peraturan yang berlaku tanpa ada tindakan pemaksaan.

2.1.3.2 Kriteria wajib pajak patuh

Kriteria wajib pajak akan patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan Nomor. 544/KMK.04/2000 (Muslimah, 2020) yaitu:

1. Tepat waktu pada saat menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.

2. Tidak memiliki tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah mendapatkan hukuman karena melakukan tindak pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Pada saat dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak bahwa pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk setiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

2.1.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari (Lado & Budiantara, 2018):

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Lado & Budiantara, 2018) yaitu:

1. Pengaruh Moralitas

Motivasi yang muncul pada wajib pajak, atas kemauan, keyakinan untuk berpartisipasi kepada negara dengan membayar pajak yang dapat dinyatakan sebagai sikap kepatuhan pajak.

2. Pengaruh Budaya

Konsep budaya pajak merupakan keseluruhan interaksi formal dan informal dalam suatu institusi yang menghubungkan sistem perpajakan nasional dengan wajib pajak dimana secara historis melekat dengan budaya nasional, termasuk ketergantungan dan ikatan yang terbentuk akibat interaksi yang berkelanjutan.

3. Pengaruh Agama

Indonesia terdapat berbagai keyakinan yang dianut, bukan berarti perbedaan keyakinan tidak menjadikan masyarakat berpecah belah, toleransi antar umat beragama, dan tidak berkaitan dengan pemungutan pajak, dari agama yang dianut.

4. Pengaruh Pendidikan

Semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi kesadaran orang untuk membayar pajak, dengan pendidikan yang tinggi maka akan mengerti manfaat pajak dan perolehan pajak yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan rakyat.

2.1.4 Sosialisasi Pajak

2.1.4.1 Pengertian Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak adalah program-program yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat (Wardani & Wati, 2018). Sedangkan menurut Savitri & Musfialdy (2016) sosialisasi pajak adalah upaya oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan

informasi, pemahaman dan bimbingan kepada publik terutama wajib pajak tentang peraturan Undang-undang perpajakan.

Proses sosialisasi dan penyuluhan perpajakan diharapkan berdampak pada pengetahuan perpajakan masyarakat secara positif sehingga dapat juga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Tawas dkk, 2016). Adanya sosialisasi pajak akan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak serta mematuhi peraturan perpajakan. Dengan demikian sosialisasi pajak ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah wajib pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari wajib pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara akan meningkat (Boediono dkk, 2018).

2.1.4.2 Strategi Sosialisasi Pajak

Terdapat beberapa jenis strategi sosialisasi pajak Winerungan (2013) yaitu:

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya: kegiatan olah raga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian *Lobbying* adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.4.3 Indikator Sosialisasi pajak

Indikator sosialisasi pajak oleh Ditjen Pajak tersebut adalah kegiatan sadar dan peduli pajak serta memodifikasi program pengembangan pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan
2. Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat
3. Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak
4. Pemasangan *billboard*

5. *Web site* Ditjen pajak

2.1.5 Pelayanan Fiskus

2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah cara melayani atau membantu, mengurus, menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang khususnya wajib pajak. Fiskus adalah petugas pajak. Jadi pelayanan fiskus berarti cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak (Muslimah, 2020).

Salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara (Winerungan, 2013).

Tujuan pelayanan prima ini adalah:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela Wajib Pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktifitas aparat perpajakan

Terdapat lima dimensi pelayanan (Muslimah, 2020) yaitu:

1. *Responsiveness* adalah keaktifan pemberian pelayanan dengan tanggap dan cepat serta ketulusan dalam member pertolongan dan memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

2. *Reliability* adalah pemenuhan pelayanan yang cepat dan memuaskan, yang mencakup kemampuan memberikan jasa dengan akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Empathy* adalah adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* merupakan kemampuan dan pengetahuan karyawan yang melayani dengan ramah dan sopan.
5. *Tangibles* yaitu keuntungan yang dapat diukur secara ekonomis meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.

2.1.5.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Mutia, 2014):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan.
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak.
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
- f. Hak melakukan penyidikan.
- g. Hak melakukan pencegahan.
- h. Hak melakukan penyanderaan.

2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP.
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
- c. Kewajiban merahasiakan data WP.
- d. Kewajiban melaksanakan putusan.

2.1.6 Kesadaran Pajak

2.1.6.1 Pengertian Kesadaran Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Anam dkk, 2017). Kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional (Agustiningsih, 2016).

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Muhamad, 2019) yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban

pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara

Kesadaran pajak masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran pajak seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Mutia, 2014).

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Mutia, 2014). Dengan kata lain kesadaran wajib pajak benar-benar dibutuhkan kesadarannya untuk melakukan pembayaran kewajibannya. Kesadaran yang demikian akan mengakibatkan kepatuhan wajib untuk melaksanakan kewajibannya membayar pajak akan tercapai. Hal tersebut berakibat pada minat pembayar pajak akan terus mengalami peningkatan dan tidak ada lagi masyarakat yang tidak membayar pajaknya. (Mahfud dkk, 2017).

2.1.7 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Khuzaimah & Hermawan, 2018).

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Winerungan, 2013). Atau bisa dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung menyeter, dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap wajib pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam undang-undang ketentuan umum perpajakan. Sedangkan, sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan dalam hal pelanggaran pajak. Pengenaan sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan

untuk menagih pajak yang masih terutang (Undang-undang Nomor 28, 2007). Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah

2.1.7.1 Sanksi administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP (Mutia, 2014). Sanksi administrasi dikenakan apabila:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.

2.1.7.2 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. Menurut Mutia (2014) sanksi pidana diatur sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Barang siapa dengan sengaja:
 - Tidak menyampaikan SPOP kepada Dirjen Pajak.
 - Menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar.
 - Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar.
 - Tidak memperlihatkan dokumen lain.
 - 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.

Wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Mutia 2014). Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi pajak diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkuat teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dalam sub-sub ini akan dijelaskan mengenai pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya.

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Penulis Dan Tahun Penelitian	Variabel	Kesimpulan
1	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Yogyakarta	Wulandari Agustiningsih, 2016	X1= Penerapan <i>E-Filing</i> X2= Tingkat Pemahaman Perpajakan X3= Kesadaran Wajib Pajak Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	Penerapan <i>e-filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Pengaruh Kebijakan <i>Tax Amnesty</i> , Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado	Elisabeth Nadia Rorong, Lintje Kalangi, Treesje Runtu, 2017	X1= Kebijakan <i>Tax Amnesty</i> X2= Kesadaran Wajib Pajak X3= Sanksi Pajak Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	Kebijakan <i>Tax Amnesty</i> , Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Judul Penelitian	Penulis Dan Tahun Penelitian	Variabel	Kesimpulan
3	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Stefani Siahaan, Halimatusyadiah, 2018	X1= Kesadaran Perpajakan X2= Sosialisasi Perpajakan X3= Pelayanan Fiskus X4= Sanksi Perpajakan Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Pengaruh Kesadaran WP, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan <i>Tax Amnesty</i> Pada Kepatuhan WPOP	I Gusti Putu Agung Darma Wicaksana, Ni Luh Supadmi. 2019	X1= Kesadaran WP X2= Pelayanan Fiskus X3= Sanksi Pajak X4= <i>Tax Amnesty</i> Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	Kesadaran wajib pajak, Pelayanan Fiskus Sanksi Pajak, dan <i>Tax Amnesty</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Nahdah Fistra Karnedi, Amir Hidayatulloh, 2019	X1= Kesadaran Perpajakan X2= Sanksi Pajak X3= <i>Tax Amnesty</i> Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	sanksi pajak, <i>Tax Amnesty</i> berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Kesadaran Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

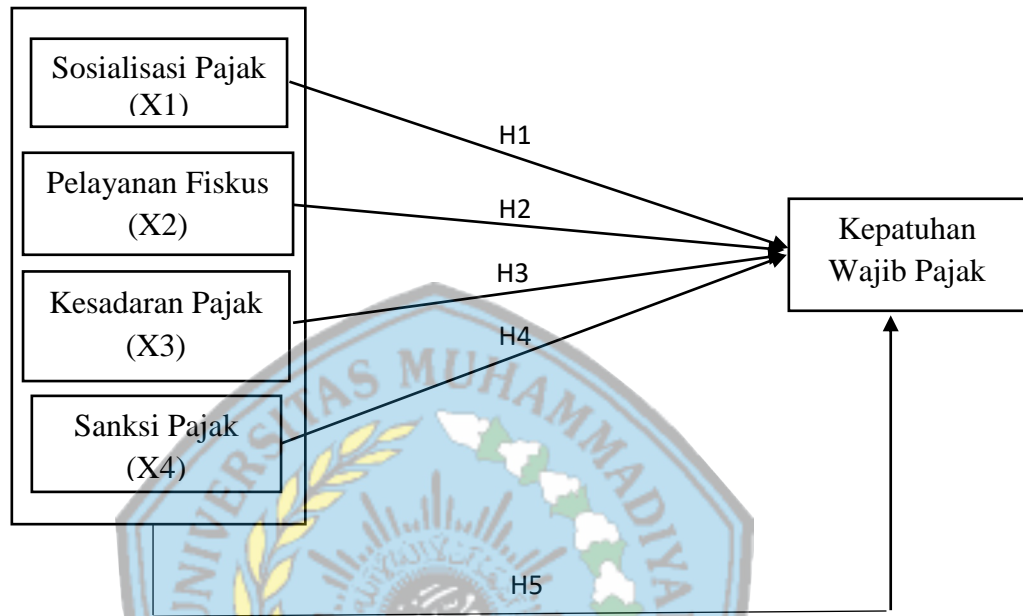
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Judul Penelitian	Penulis Dan Tahun Penelitian	Variabel	Kesimpulan
6	Sosialisasi Pajak, Tingkat Pendidikan Dan Sanksi Pajak Terkait Dengan Kepatuhan Wajib Pajak UKM (Studi Kasus: Pengusaha UKM Kecamatan Manggar Belitung Timur)	Narti Eka Putri, Nurhasanah, 2019	X1= Sosialisasi Pajak X2= Tingkat Pendidikan X3= Sanksi Pajak Y= Kepatuhan Wajib Pajak.	Sosialisasi Pajak, Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan Tingkat Pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak dan sanksi pajak. Sedangkan variabel dependennya adalah kepatuhan wajib pajak. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



2.4 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dirumuskan dan kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang ada maka hipotesis yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

2.4.1 Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa sosialisasi pajak sangat diperlukan oleh wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika dikaitkan dengan *theory of planned behavior* pada faktor *Normative beliefs*, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sosialisasi pajak maka tepat menggunakan teori ini untuk menjelaskan

niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan atas motivasi atau dorongan dari orang lain (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putri & Nurhasanah (2019), Wardani & Wati (2018) dan Muhamad (2019) menemukan bahwa sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H1: Sosialisasi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang berkualitas dan sesuai dengan aturan-aturan perpajakan menjadi dorongan yang memberikan keyakinan kepada wajib pajak untuk berperilaku patuh atau taat pajak karena wajib pajak merasa akan terbantu dan dimudahkan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Jika dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* pada bagian *normative beliefs* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada pelayanan fiskus dikatakan bahwa ketika hendak melakukan sesuatu seseorang biasanya mempunyai keyakinan dan motivasi untuk merealisasikan harapan orang lain (Wicaksana & Supadmi, 2019).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anam dkk (2017), Mutia (2014) dan Wicaksana & Supadmi (2019) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H2: Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.3 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa jika kesadaran meningkat maka kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika dikaitkan dengan *theory of planned behavior* pada faktor *behavioral beliefs*, untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada kesadaran pajak maka tepat menggunakan teori ini untuk menjelaskan bahwa niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan akan hasil dari suatu perilaku dan mengevaluasi perilaku yang baik dan kurang baik (Wicaksana & Supadmi, 2019).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agustini (2016), Boediono dkk (2018), Pattinaja & Silooy (2018) dan Mahfud dkk (2017) menemukan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H3: Kesadaran Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menjelaskan bahwa jika Sanksi pajak dibuat untuk mendukung perilaku wajib pajak untuk patuh dengan ditentukan oleh persepsi wajib pajak mengenai seberapa

kuat sanksi berpengaruh. Terkait dengan *control beliefs* dalam *Theory of Planned Behavior* untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak pada sanksi pajak teori ini juga merupakan salah satu faktor penentu niat seseorang untuk berperilaku, dimana individu memiliki keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat suatu perilaku dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut berpengaruh (Siahaan & Halimatusyadiah, 2018).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tawas dkk (2016), Siahaan & Halimatusyadiah (2018), Putri & Nurhasanah (2019) dan Rahayu (2017) menemukan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H4: Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.5 Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Muhamad (2019) menemukan bahwa sosialisai pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Wicaksana & Supadmi (2019) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Mahfud dkk (2017) menemukan bahwa Kesadaran Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Serta penelitian Putri & Nurhasanah (2019) menemukan bahwa Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan pernyataan diatas, maka hipotesisnya adalah:

H5: Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus, Kesadaran Pajak dan Sanksi pajak

Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

