

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Theory of Planned Behavior (TPB)

Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) menjelaskan bahwa semua perilaku dan tindakan diawali dengan niat yang tidak bisa muncul secara tiba-tiba. Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) adalah pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). *Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan salah satu teori perilaku yang sering digunakan untuk menjelaskan perilaku kepatuhan pajak (Pramuki & Wanadri, 2023). Teori ini lebih berkaitan dengan pengaruh – pengaruh yang mungkin dari kontrol perilaku yang dipersepsikan dalam pencapaian tujuan – tujuan atas sebuah perilaku. Teori ini mempunyai tujuan untuk meramalkan dan memahami pengaruh – pengaruh motivasional terhadap perilaku yang bukan dibawah kendali atau kemauan individu sendiri. Tujuan dari teori ini adalah untuk mengatur dan memahami perilaku individu dan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi strategi untuk mengubah dan mengendalikan perilaku individu (Bahri et al., 2022).

Menurut (Ekaputra et al., 2022) terdapat tiga macam alasan yang dapat mempengaruhi tindakan yang diambil oleh individu yaitu :

a. *Behavioral Belief*

Behavioral Belief adalah keyakinan akan menghasilkan dari suatu perilaku dan evaluasi berupa penilaian atas perilaku tersebut. Hal ini melibatkan kepercayaan positif atau negatif terkait perilaku tersebut. Keyakinan dan Evaluasi terhadap hasil tersebut kemudian akan membentuk variabel sikap (*attitude*) yang menguntungkan atau merugikan.

b. *Normative Belief*

Normative Belief adalah keyakinan individu terhadap sebuah harapan normatif individu atau orang lain yang akan menjadi acuan antara lain keluarga, teman, atasan, atau konsultan pajak yang dapat menyetujui atau menolak dalam melakukan suatu perilaku yang diberikan. Hal ini melibatkan kepercayaan tentang hal yang dipikirkan oleh orang – orang mengenai perilaku yang seharusnya dilakukan atau tidak dilakukan serta motivasi untuk mematuhi norma tersebut sehingga akan membentuk variabel norma subjektif (*subjectif norm*).

c. *Control Belief*

Control Belief adalah keyakinan individu berdasarkan pada pengalaman masa lalu dari perilaku serta faktor yang mendukung atau menghambat persepsi atas perilaku tersebut. Keyakinan ini akan membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Dalam penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) digunakan karena relevan dengan variabel pemahaman perpajakan. Dengan pemahaman perpajakan maka akan menimbulkan sikap patuh kepada kewajiban perpajakan yang akan

menjadi contoh untuk wajib pajak lain sehingga terciptanya peningkatan kepatuhan wajib pajak sehingga wajib pajak taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.2 Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan situasi dimana seseorang mematuhi perintah atau aturan yang telah ditetapkan. (Dahrani et al., 2021) menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan adalah ketaatan, ketundukan dan kepatuhan dalam pelaksanaan peraturan perpajakan. Jadi wajib pajak yang mematuhi perpajakan adalah wajib pajak yang secara tepat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan seseorang yaitu karakteristik otoritas yang memberikan perintah, keyakinan individu dan kondisi situasional. Kepatuhan perpajakan didasarkan pada kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak adalah dengan menyediakan pelayanan perpajakan yang terbaik dan memberlakukan sanksi perpajakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, teori kepatuhan digunakan karena relevan dengan variabel yang akan digunakan. Variabel kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan dalam kepatuhan wajib pajak didapatkan dari kesadaran diri wajib pajak. Pelayanan perpajakan yang terbaik akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam penyampaian kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan yang diterapkan untuk mengontrol wajib pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak maka akan berguna

untuk pelaksanaan berjalannya pemerintahan guna menciptakan kemakmuran bangsa.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

Teori Kepatuhan berasal dari kata patuh, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, patuh artinya suka menurut (perintah dan sebagainya) taat pada perintah, aturan, dan sebagainya. Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu perilaku yang taat, tunduk, dan patuh terhadap hukum yang berlaku, sehingga Wajib Pajak dapat memenuhi semua hak serta melaksanakan kewajiban perpajakannya (Fuadi & Mangoting, 2013 dalam Febriansyah & Wahyuni, 2023). Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat didefinisikan sebagai suatu kewajiban perpajakan yang harus dipenuhi oleh setiap Wajib Pajak untuk turut serta mendukung kemajuan sebuah negara dalam hal perpajakan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai Kepatuhan Wajib Pajak, dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu ketaatan ketaatan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan Undang – Undang Perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak menjadikan sebuah aspek yang sangat penting dikarenakan sistem perpajakan di Indonesia menganut *Self Assesment System*, dimana Wajib Pajak memiliki keyakinan mutlak dalam menghitung pajak dan melaporkan kewajiban perpajakannya (Syarif et al., 2023). Setiap negara memerlukan tingkat penerimaan pajak yang konstan dan stabil di setiap tahunnya, sehingga mengharuskan Wajib Pajak ikut serta dalam membayar kewajibannya.

Kepatuhan terdiri dari 2 (dua) kategori, yaitu :

1. Kepatuhan Formal

Suatu tindakan ketika Wajib Pajak memenuhi kewajibannya secara formal dengan ketentuan yang telah diatur dalam Undang – Undang Perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Suatu tindakan ketika Wajib Pajak secara substansial atau secara hakikatnya memenuhi semua ketentuan material serta sesuai dengan substansi Undang – Undang Perpajakan.

Norma sosial dan persepsi terhadap keadilan pajak juga berperan dalam membentuk kepatuhan. Penelitian oleh Siahaan & Halimatusyadiah (2020) mengemukakan bahwa persepsi wajib pajak terhadap distribusi penggunaan pajak oleh pemerintah akan memengaruhi apakah mereka bersedia patuh secara sukarela. Jika WPOP merasa bahwa pajak digunakan dengan transparan dan tepat sasaran, maka mereka cenderung lebih taat.

Faktor *trust* (kepercayaan) terhadap otoritas pajak juga memainkan peranan penting. Kepercayaan terhadap integritas petugas pajak dan institusi perpajakan menjadi penentu apakah Wajib Pajak memandang sistem sebagai adil dan layak untuk dipatuhi. (Nurfadillah, 2024) menyatakan bahwa di daerah dengan tingkat kepercayaan publik rendah, kepatuhan pajak cenderung bersifat terpaksa (*enforced compliance*) dan bukan sukarela (*voluntary compliance*). Dalam hal ini, kepatuhan yang terbentuk sangat rentan terhadap perubahan, khususnya jika tidak ada kontrol atau pengawasan intensif dari otoritas pajak.

Faktor kompleksitas sistem perpajakan juga turut memengaruhi kepatuhan. Sistem pajak yang dianggap terlalu rumit, banyak aturan teknis, dan sering berubah dapat menyebabkan kebingungan di kalangan wajib pajak. Ketidakpastian inilah yang kadang membuat wajib pajak enggan memenuhi kewajiban mereka secara mandiri. Oleh karena itu, penyederhanaan aturan dan konsistensi kebijakan menjadi salah satu upaya penting dalam mendorong kepatuhan yang berkelanjutan (Oksidea et al., 2024).

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas Pelayanan adalah hal yang sangat penting untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak (Moch Romadhon & Ontot Murwanto, 2024). Kualitas Pelayanan adalah tingkat kepuasan yang diharapkan bagi setiap Wajib Pajak. Selain itu, Kualitas Pelayanan juga dapat dijadikan sebagai suatu pengendali terhadap kepuasan Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat mengatasi segala hambatan yang dialami Wajib Pajak terkait pemenuhan kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai pembanding antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. (Parasurman, 1985 dalam Zahrani & Mildawati, 2019).

Kepuasan Wajib Pajak merupakan sebuah indikator dari Kualitas Pelayanan. Kepuasan Wajib Pajak sendiri dapat diperoleh dengan membandingkan jenis pelayanan yang sebenarnya diterima Wajib Pajak dengan jenis pelayanan yang diharapkan Wajib Pajak. Kualitas Pelayanan yang baik adalah yang memuaskan dan memenuhi harapan Wajib Pajak. Namun jika pelayanan dapat melebihi harapan

Wajib Pajak, maka Kualitas Pelayanan dapat digolongkan sebagai kualitas sangat tinggi atau pelayanan sangat memuaskan. Peningkatan Kualitas Pelayanan diharapkan dapat memberikan kepatuhan Wajib Pajak (Novianti Syarif et al., 2023).

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan perpajakan yang biasa digunakan Perusahaan atau instansi dalam Sellang (2022), beberapa indikator tersebut yaitu :

1. *Tangibles*

Tangibles atau wujud adalah bagaimana kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, serta tempat informasi. Dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan fasilitas yang ada di KPP Pratama Semarang Barat dalam melayani wajib pajak khususnya tempat pelayanan perpajakan (TPT), yaitu tempat wajib pajak dilayani.

2. *Reliability*

adalah kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan wajib pajak tercemin dari dari ketetapan waktu dan layanan yang sama untuk semua orang. KPP Pratama Semarang Barat harus memberikan pelayanan yang benar dan menyampaikan informasi mengenai perpajakan sesuai dengan kebutuhan wajib pajak.

3. *Responsiveness*

adalah kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat terhadap permasalahan, permintaan, atau pertanyaan yang diajukan oleh wajib pajak. Semakin cepat dan efektif tanggapan yang diberikan maka akan

semakin meningkatkan keyakinan dan kepuasan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dari KPP Pratama Semarang Barat.

4. *Assurance*

adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen (wajib pajak), pegawai pajak harus mampu menumbuhkan keyakinan dan membuat wajib pajak merasa aman. Pegawai pajak harus mempunyai jaminan bahwa pegawai pajak tersebut menguasai informasi pajak yang dibutuhkan wajib pajak.

5. *Empathy*

adalah sikap tegas namun penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen (wajib pajak). Pegawai pajak harus memahami situasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.1.5 Sanksi Perpajakan

Sanksi Perpajakan dapat dikatakan sebagai suatu pencegahan supaya norma perpajakan tidak dilanggar oleh Wajib Pajak, atau merupakan sebuah jaminan bahwa Wajib Pajak akan menuruti atau menaati ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (Rian Sumarta, 2021). Dalam rangka mewujudkan Wajib Pajak yang patuh terhadap kewajiban perpajakannya, perlu diterapkan Sanksi Pajak yang bersifat tegas terhadap Wajib Pajak. Dengan demikian, sanksi perpajakan merupakan sarana pencegahan agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Haryanti et al., 2022).

Penerapan sanksi perpajakan yang tegas dan konsisten berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Ronita et al., 2019), menemukan

bahwa meskipun jumlah wajib pajak yang terkena sanksi meningkat, sanksi yang efektif dapat memberikan efek jera sehingga mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Selain itu, menurut (Agustina et al., 2024) menegaskan pentingnya sosialisasi dan pemahaman wajib pajak terhadap sanksi sebagai faktor yang memperkuat kepatuhan pajak. Oleh karena itu, penegakan sanksi perpajakan harus didukung dengan edukasi yang memadai agar dapat memberikan efek jera yang optimal dan meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai aturan

Menurut (Mardiasmo, 2006 dalam Zahrani & Mildawati, 2019), mengatakan bahwa terdapat dua (2) kategori Sanksi Pajak, yaitu :

1. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi merupakan sebuah bentuk pembayaran yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak karena telah merugikan negara, penguatannya berupa bunga, denda, dan kenaikan. Bagi setiap Wajib Pajak yang dalam hal ini dengan sengaja melanggar kewajiban yang telah ditetapkan pada Undang – Undang Perpajakan maka akan dikenakan Sanksi Administrasi, yaitu :

- Sanksi Administrasi berupa Denda
- Sanksi Administrasi berupa Bunga
- Sanksi Administrasi berupa Kenaikan

2. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana merupakan sebuah bentuk hukuman kepada Wajib Pajak yang melanggar dan tingkatan paling tinggi, dimana sanksi ini merupakan

sarana terakhir yang digunakan oleh fiskus guna meminimalisir tingkat ketidakpatuhan dalam peraturan perpajakan. Bagi setiap Wajib Pajak yang dalam hal ini dengan sengaja melanggar kewajiban yang telah ditetapkan pada Undang – Undang Perpajakan maka akan dikenakan Sanksi Perpajakan, yaitu :

- Ketentuan Sanksi Pidana
- Denda Pidana
- Pidana Kurungan

Dengan adanya sanksi baik Sanksi Administrasi maupun Sanksi Pidana diharapkan Wajib Pajak dapat taat dengan aturan perpajakan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi Wajib Pajak maupun Negara. Menurut (Mulyati & Ismanto, 2021), Adapun Indikator dari Sanksi Perpajakan, yaitu :

1. Keterlambatan melaporkan dan membayarkan pajak harus dikenai sanksi.

Sanksi Perpajakan dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan dan melanggar aturan perpajakan. Contohnya dikenakan kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melaporkan dan membayarkan kewajiban perpajakannya.

2. Tingkat Penerapan Sanksi.

Dalam Penerapan Sanksi yang diberikan kepada pelanggar kewajiban perpajakan harus sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan.

3. Sanksi digunakan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Dengan adanya sanksi dapat membuat Wajib Pajak yang melanggar menjadi jera sehingga dapat tercipta Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

4. Penghapusan Sanksi meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Penghapusan Sanksi Perpajakan diatur dalam Kemenkeu RI No. 91/PMK.03/2015 tentang pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan penyampaian surat pemberitahuan, pembetulan surat pembetulan, dan keterlambatan pembayaran atau penyetoran pajak. Pengajuan penghapusan sanksi ini dilakukan dengan catatan bahwa pengenaan sanksi administrasi tersebut karena kekhilafan atau bukan karena kesalahannya.

2.1.6 Pemahaman Perpajakan

Pemahaman Perpajakan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh Wajib Pajak untuk mengetahui mengenai peraturan perpajakan dan mengimplementasikannya pada saat memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemahaman Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena di bawah kendali Wajib Pajak sendiri. Tingkat Pemahaman Wajib Pajak yang berbeda – beda akan mempengaruhi penilaian masing – masing Wajib Pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam memenuhi kewajiban perpajakan, wajib pajak orang pribadi perlu mempunyai tingkat pemahaman pajak yang baik atau tinggi agar wajib pajak orang pribadi dapat melakukan kewajibannya dengan benar dan taat, tingkat pemahaman pajak yang baik menghasilkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Hal ini didukung

oleh temuan (Annisah & Susanti, 2021) yang menyatakan bahwa semakin tinggi wawasan tentang pajak yang ada dalam diri seorang wajib pajak, maka akan terbentuk sikap patuh untuk membayar pajak sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Menurut (Dianartini & Diatmika, 2021) pandangan, pengetahuan, dan wawasan yang terlihat tinggi sebagai masyarakat yang dianggap Wajib Pajak dalam berusaha memberikan pemahaman peraturan perpajakan, maka akan semakin patuh pada proses melakukan pembayaran pajak yang berdampak pada tingginya tingkat sikap patuh atau taatnya masyarakat sebagai Wajib Pajak.

Untuk mengidentifikasi seberapa tinggi tingkat pemahaman pajak wajib pajak diperlukan indikator. Indikator dalam mengukur tingkat pemahaman pajak menurut Ramadhan dkk (2022) :

1. Pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
2. Pemahaman mengenai fungsi dari perpajakan.
3. Pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia.

Pemahaman Perpajakan sangat penting bagi Wajib Pajak atau seseorang yang terlibat dalam aktivitas perpajakan. Alasan Pemahaman Perpajakan sangat penting adalah sebagai berikut :

1. Mematuhi Kewajiban Perpajakan.

Pemahaman Perpajakan membantu masyarakat untuk memahami kewajiban perpajakannya. Masyarakat dapat mengetahui jenis pajak yang harus

dibayar, batas waktu pembayaran, dan prosedur pelaporan pajak yang benar.

Dengan memahami kewajiban perpajakan, masyarakat dapat mematuhi aturan perpajakan yang berlaku.

2. Menghindari Pelanggaran Perpajakan

Pemahaman Perpajakan dapat membantu masyarakat terhindar dari pelanggaran perpajakan yang dapat menyebabkan dikenakan sanksi atau denda. Dengan pemahaman perpajakan, masyarakat dapat memenuhi persyaratan dan melaporkan informasi yang benar sesuai dengan ketentuan kepada otoritas perpajakan.

3. Mengoptimalkan Manfaat Perpajakan

Pemahaman Perpajakan dapat membantu dalam memanfaatkan insentif perpajakan yang tersedia. Dengan pemahaman perpajakan maka dapat mengetahui potensi pengurangan pajak, keringanan atau insentif lain yang dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

4. Berpartisipasi dalam proses perpajakan dengan baik

Pemahaman Perpajakan memungkinkan Wajib Pajak untuk berpartisipasi secara aktif dalam proses pembayaran. Dengan adanya pemahaman perpajakan maka Wajib Pajak memahami hak dan kewajiban mereka sebagai Wajib Pajak serta dapat berinteraksi dengan otoritas perpajakan dengan lebih efektif.

2.1.7 Wajib Pajak Orang Pribadi

Berdasarkan Undang – Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Perpajakan,

“Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan”. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mempunyai hak serta kewajiban untuk melakukan pembayaran, pemotongan, dan pemungutan pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku (Mardiasmo, 2019). Wajib Pajak Orang Pribadi adalah subjek pajak yang memiliki kewajiban untuk melaporkan penghasilan, harta dan kewajiban perpajakannya sekali setahun dengan formulir SPT Tahunan. Di Indonesia, seorang Wajib Pajak wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kecuali yang telah ditentukan oleh undang – undang.

Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self-assessment*, Wajib Pajak Orang Pribadi menjadi subjek penting dalam pelaksanaan sistem tersebut. Mereka diberi kepercayaan penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban pajaknya tanpa intervensi langsung dari fiskus. Karena itu, keberadaan WPOP yang patuh sangat menentukan keberhasilan target penerimaan negara (Siahaan & Halimatusyadiah, 2020). Berdasarkan data DJP (2023), jumlah WPOP terdaftar secara nasional mencapai lebih dari 50 juta, namun hanya sekitar 20 juta yang secara aktif melaporkan SPT Tahunan, menunjukkan masih rendahnya tingkat kepatuhan pelaporan.

Menurut Matani (2023), WPOP terbagi dalam beberapa kategori berdasarkan jenis penghasilannya, yaitu penghasilan dari pekerjaan, usaha, dan/atau pekerjaan bebas. Setiap kategori memiliki karakteristik dan kompleksitas

tersendiri dalam menghitung kewajiban perpajakan. Oleh karena itu, edukasi dan penyuluhan perlu disesuaikan agar dapat menjangkau semua kategori tersebut secara efektif.

Pemadanan NIK sebagai NPWP yang mulai diberlakukan secara penuh pada 1 Juli 2024 juga menunjukkan bahwa pemerintah semakin serius dalam mengintegrasikan identitas kependudukan dan sistem perpajakan. Dengan kebijakan ini, setiap penduduk dewasa secara potensial menjadi WPOP dan terekam dalam sistem informasi perpajakan nasional. Peningkatan pengetahuan dan pemahaman perpajakan melalui sistem informasi yang terintegrasi berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan target Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi data wajib pajak (Julito, 2023). Dalam penelitian oleh (Cristina et al., 2024), ditemukan bahwa pemahaman atas hak dan kewajiban sebagai WPOP sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan. Kurangnya pemahaman akan prosedur, manfaat, serta konsekuensi hukum dari ketidakpatuhan membuat sebagian masyarakat enggan atau menunda-nunda pemenuhan kewajiban perpajakan.

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Beberapa Penelitian Terdahulu yang telah dilakukan terkait dengan variabel yang akan diteliti sebagai berikut :

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun Peneliti	Deskripsi	Variabel	Hasil
1	(Agun., et al. 2022)	“Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan Orang Pribadi” Teknik Pengambilan Sampel dilakukan dengan metode <i>probability sampling</i> melalui pendekatan <i>simple random sampling</i> melalui pendekatan <i>simple random sampling</i> , Sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ruteng. Teori yang digunakan adalah Teori Atribusi.	Independen : Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak. Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, kesadaran wajib pajak juga memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.
2	(Atawarman, 2023)	Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi	Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak,	1. Kesadaran Wajib Pajak tidak memiliki pengaruh positif

		Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan <i>insidental sampling</i>. Sampel yang diambil sebanyak 75 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ambon. Teori yang digunakan ada Teori Atribusi.	dan Kualitas Pelayanan Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Kualitas Pelayanan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3	Narifah Roidah Zahrani & Titik Mildawati (2019)	Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Teknik Pengambilan sampel dilakukan dengan <i>purposive</i>	Independen : Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Pajak. Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Pemahaman perpajakan memiliki hubungan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak, wajib pajak akan lebih mudah memahami peraturan perpajakan dan memenuhi kewajibannya. Namun,

		<i>sampling</i>. Sampel yang diambil sebanyak 100 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Simokerto. Teori yang digunakan ada <i>Theory Planned Behavior</i>.		kualitas pelayanan pajak tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun kualitas pelayanan pajak yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan, namun tidak menjamin secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu, sanksi pajak juga tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya pajak sebagai sumber pendanaan pembangunan.
4	(Mandowally et al., 2020)	Penelitian yang berjudul “Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” Teknik Pengambilan	Independen : Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Pengetahuan Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. 2. Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap wajib pajak orang pribadi.

		sampel dilakukan dengan <i>proportional sampling</i> . Sampel yang diambil sebanyak 126 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jayapura. Teori yang digunakan adalah <i>Theory of Planned Behavior</i> dan Teori Daya Pikul.		3. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5	Stefani Siahaan dan Halimatusyadiah (2019)	Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”	Independen : Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Artinya, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak tentang pentingnya memenuhi kewajiban pelaporan elektronik dan pemahaman yang baik mengenai peraturan perpajakan tidak secara langsung mempengaruhi

				tingkat kepatuhan wajib pajak.
6	(JATMIKO, 2024)	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pemerintah Kota Balikpapan Tahun 2022.	Independen : Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 2. Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. 3. Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.
7	(Nelly & Wangdra, 2024)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP	Independen : Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Dependen : Kepatuhan WPOP	1. Sosialisasi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi 2. Sanksi pajak memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
8	Yana Ermawati, Yaya Sonjaya, Entar Sutisman, Komang Puspita Sari (2022)	Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan pajak dalam	Independen : Peran religiusitas, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan, dan	1. Sanksi pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib

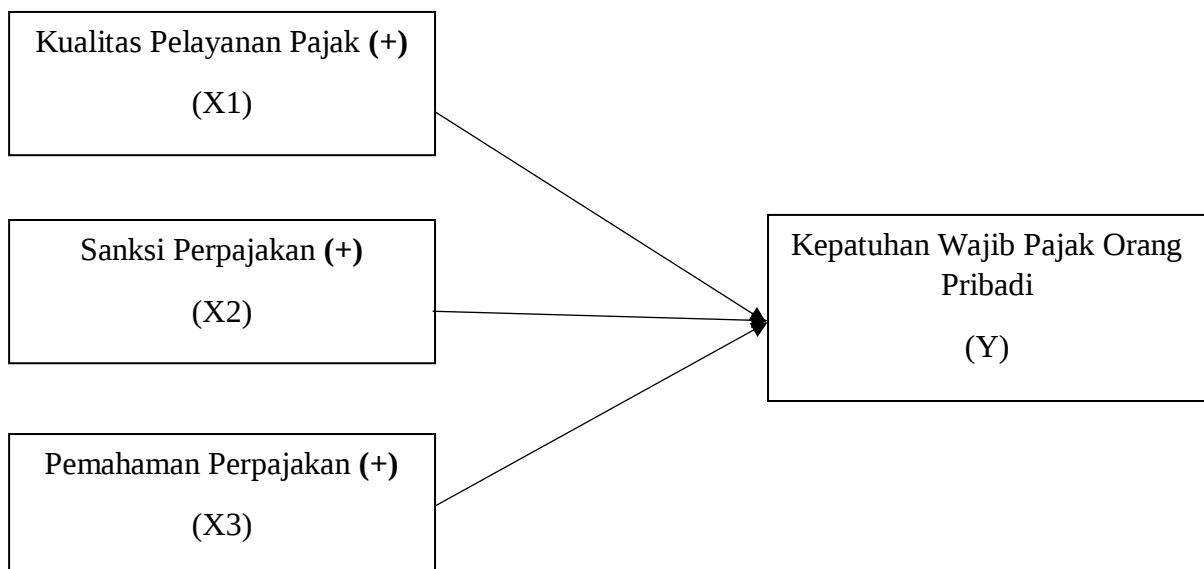
		meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi	kualitas pelayanan pajak Dependen : kepatuhan wajib pajak orang pribadi	pajak orang pribadi
9	Tri Yuli Lestari, Uswatun Khasanah, dan Cris Kuntadi (2022)	Literature Review Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Independen : Pengaruh Pengetahuan, Modernisasi Sistem Administrasi dan Sosialisasi Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
10	Rofiana Adawiyah, Yuniar Rahmawati, dan Idel Eprianto (2023)	Literature Review: Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Sosialisasi perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi perpajakan memiliki hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh hubungan Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yaitu Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan.

Berdasarkan uraian teoritis dari hasil penelitian terdahulu, maka dapat dibuat model kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara tentang penelitian yang diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian terdahulu, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yang telah dibuat, maka didapatkan hipotesis sebagai berikut.

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan pajak sangat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk lebih patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Jika kita melihat dari sudut pandang *Theory of Planned Behavior*, kualitas pelayanan ini berperan penting dalam membentuk sikap wajib pajak terhadap perilaku kepatuhan. Ketika pelayanan yang diberikan berkualitas, wajib pajak cenderung memiliki pandangan positif dan rasa percaya terhadap kewajiban perpajakan mereka, sehingga niat untuk taat pun semakin kuat.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak dapat berupa fasilitas atau kegiatan yang dapat mempermudah Wajib Pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kemudahan ini mempengaruhi *perceived behavioral control* dalam TPB, dimana wajib pajak merasa memiliki kontrol yang lebih besar terhadap pelaksanaan kewajiban pajak mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh (Atawarman, 2023), mendapatkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak hal tersebut didukung oleh penelitian yang didukung oleh

(Mandowally et al., 2020) yang menyatakan bahwa Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi. Oleh karena itu, berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu maka diambil hipotesis sebagai berikut.

H₁ : Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sanksi Perpajakan diterapkan karena banyak terjadi pelanggaran terhadap Undang – Undang Perpajakan yang menunjukkan semakin besar kesalahan seorang Wajib Pajak maka akan semakin besar pula denda yang diperoleh. Dalam konteks *Theory of Planned Behavior*, sanksi perpajakan mempengaruhi sikap wajib pajak melalui evaluasi konsekuensi perilaku. Ketika wajib pajak menyadari bahwa perilaku tidak patuh akan berujung pada sanksi finansial dan non-finansial, yang kemudian membentuk sikap negatif terhadap perilaku tidak patuh dan sikap positif terhadap kepatuhan pajak.

Dengan penerapan sanksi yang sesuai ketentuan, wajib pajak yang melanggar akan mengalami kerugian sehingga memilih untuk patuh. Dari perspektif TPB, sanksi memengaruhi keyakinan tentang konsekuensi perilaku (*behavioral beliefs*), di mana analisis untung-rugi (*cost benefit analysis*) mendorong wajib pajak untuk memilih perilaku patuh karena dianggap lebih menguntungkan dibandingkan risiko sanksi. Secara keseluruhan, sanksi perpajakan memengaruhi

ketiga komponen utama TPB (sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku) yang bersama-sama membentuk niat dan akhirnya perilaku kepatuhan pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019) mendapatkan hasil bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Agun et al., 2022) yang menyatakan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu maka diambil hipotesis sebagai berikut.

H₂ : Sanksi Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.3.3 Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *self-assessment system*, di mana wajib pajak diberi tanggung jawab penuh untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Dalam kerangka Theory of Planned Behavior, pemahaman perpajakan menjadi faktor penting yang memengaruhi rasa percaya diri atau *perceived behavioral control* wajib pajak. Ketika wajib pajak benar-benar memahami aturan dan prosedur perpajakan, mereka merasa lebih yakin dan mampu menjalankan kewajibannya dengan benar karena tahu apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Pemahaman perpajakan juga mempengaruhi norma subjektif dalam TPB, dimana wajib pajak yang memahami peraturan akan lebih mudah mengidentifikasi dan menginternalisasi ekspektasi sosial dan hukum terhadap perilaku kepatuhan. Mereka memahami bahwa kepatuhan pajak merupakan norma yang diterima dan diharapkan oleh masyarakat dan negara.

Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat menimbulkan kebingungan dan rasa tidak mampu, yang menurunkan persepsi kontrol perilaku. Wajib pajak yang tidak paham aturan cenderung merasa kesulitan dan ragu-ragu, sehingga bisa menimbulkan sikap negatif terhadap sistem perpajakan dan menurunkan niat untuk patuh.

Penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani & Mildawati, 2019) mendapatkan hasil bahwa Pemahaman Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak karena semakin tinggi tingkat pemahaman dan pengetahuan pajak maka akan semakin mudah Wajib Pajak untuk memahami peraturan pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Ignas Pau et al., 2022) yang menyatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Oleh karena itu, berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu maka diambil hipotesis sebagai berikut.

H₃ : Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi