

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah dan federal mengandalkan pendapatan pajak untuk menyediakan layanan penting, proyek pekerjaan umum, dan program masyarakat. Pajak menyumbang 70–80% dari seluruh pendapatan yang bukan berasal dari minyak dan gas yang masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Djaafara & Safitri, 2023). Selain berfungsi sebagai alat fiskal, pajak juga menjadi indikator kesehatan ekonomi nasional, di mana peningkatan kontribusi pajak daerah berpotensi menambah 25% dari PDB regional jika tingkat kepatuhan ditingkatkan. Analisis World Bank tahun 2023 menyoroti bahwa ketidakpatuhan pajak menyebabkan kehilangan potensi pendapatan sebesar 2–3% dari PDB, sementara di tingkat daerah pajak menyumbang 20–30% dari APBD, yang sangat penting bagi pembiayaan program pendidikan, kesehatan, dan sosial (Amin dkk., 2024).

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) kabupaten/kota mengawasi pajak daerah, termasuk Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), yang menyumbang sekitar 40% dari total pajak daerah nasional, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yang menyumbang 25%, dan Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan (PHR), yang menyumbang 15% pada tahun 2022. (DJP, 2023). Menurut estimasi Kementerian Keuangan, peningkatan kepatuhan pada sektor-sektor tersebut dapat menghasilkan tambahan penerimaan hingga Rp 50 triliun per tahun secara nasional. Namun demikian, tingkat kepatuhan pajak di daerah masih rendah

dengan potensi kehilangan penerimaan sekitar Rp 100 triliun per tahun (Kementerian Keuangan, 2023).

Secara konseptual, kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela, termasuk mendaftarkan diri, menghitung, melaporkan, dan membayar pajak tepat waktu (Putri & Faisol, 2024). Fenomena kepatuhan ini dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikemukakan oleh Ajzen (1991), yang menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang terbentuk dari tiga komponen utama, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan *perceived behavioral control*. Dalam konteks perpajakan, sikap wajib pajak terhadap kewajiban pajak dapat dipengaruhi oleh tingkat literasi dan pemahaman terhadap manfaat pajak, norma subjektif dapat terbentuk melalui pengaruh lingkungan sosial dan interaksi dengan otoritas pajak, sedangkan *perceived behavioral control* berkaitan dengan kemudahan sistem administrasi perpajakan yang memungkinkan wajib pajak melaksanakan kewajibannya secara efektif. Dengan demikian, tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai hasil dari proses kognitif dan sosial yang memengaruhi niat individu untuk patuh terhadap peraturan perpajakan.

Data menunjukkan bahwa rasio kepatuhan pajak nasional hanya mencapai 60–70%, sedangkan di luar Pulau Jawa seperti Sulawesi Selatan, angka ini bahkan di bawah 50% (Haning & Tahili, 2018). Rendahnya tingkat kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh faktor internal seperti pengetahuan, sikap, dan persepsi wajib pajak, maupun faktor eksternal seperti sistem administrasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, serta penerapan sanksi hukum. Dalam perspektif Teori Atribusi yang dikemukakan oleh Heider (1958), perilaku individu dalam memenuhi

kewajiban dapat dijelaskan melalui atribusi internal maupun eksternal. Atribusi internal berkaitan dengan faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti tingkat pengetahuan dan kesadaran pajak, sedangkan atribusi eksternal berkaitan dengan faktor lingkungan seperti kualitas pelayanan pemerintah, sistem administrasi perpajakan, serta ketegasan penerapan sanksi. Dengan demikian, kepatuhan wajib pajak dapat dipahami sebagai hasil dari interaksi antara faktor internal dan eksternal yang membentuk persepsi serta keputusan perilaku wajib pajak.

Kondisi ini semakin kompleks di era pasca-pandemi COVID-19, di mana kontraksi ekonomi nasional sebesar 2,07% pada tahun 2020 menyebabkan penurunan penerimaan pajak hingga 15,4%, terutama di sektor informal. Dampaknya turut dirasakan di tingkat daerah, di mana defisit APBD Sulawesi Selatan meningkat 10–15% pada 2021–2022 (BPS, 2023). Hal ini menuntut strategi adaptif melalui integrasi teknologi digital dan peningkatan kepercayaan fiskal masyarakat.

Secara regional, Sulawesi Selatan masih menghadapi tantangan struktural karena basis ekonominya bergantung pada sektor pertanian (15% PDB provinsi), perikanan (10%), dan pariwisata (8% sebelum pandemi). Pertumbuhan ekonomi provinsi ini pada 2022 hanya 4,5%, di bawah target nasional 5,3% ((BPS Sulawesi Selatan, 2023). Kondisi ini berpengaruh pada kepatuhan pajak di daerah agraris seperti Kabupaten Bone, di mana pendapatan masyarakat yang fluktuatif menyebabkan keterlambatan pembayaran dan pelaporan pajak.

Kabupaten Bone, dengan luas wilayah 2.558 km² dan populasi 782.343 jiwa, mencatat penurunan realisasi pajak daerah sebesar 15% pada tahun 2022, dari Rp150 miliar menjadi Rp127,5 miliar. Penurunan terbesar terjadi pada pajak

PBB (–18%) dan PKB (–12%), yang berpengaruh langsung terhadap pembiayaan publik daerah seperti irigasi dan jalan desa (BPS Kabupaten Bone, 2023). Padahal, pajak daerah menyumbang sekitar 25% dari total APBD Bone sebesar Rp1,2 triliun, menunjukkan pentingnya upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak. Tingkat kepatuhan pajak di Kabupaten Bone dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

Tahun	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (%)	Keterangan
Nasional (2023)	75-78	Digitalisasi merata dan penegakan hukum tegas
Provinsi Sulawesi Selatan	68-72	Variasi antar kabupaten masih tinggi
Kabupaten Bone (2022)	65-70	Dominasi UMKM, literasi rendah, sistem digital terbatas.

Sumber: Diolah dari DJP (2022-2023)

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bone masih berada di bawah rata-rata provinsi dan nasional. Secara nasional, tingkat kepatuhan mencapai kisaran 75–78%, didukung oleh penerapan sistem perpajakan digital yang merata serta penegakan hukum yang tegas. Di tingkat Provinsi Sulawesi Selatan, tingkat kepatuhan berada pada kisaran 68–72%, menunjukkan adanya perbedaan signifikan antar kabupaten, terutama antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Sementara itu, Kabupaten Bone menempati posisi yang lebih rendah dengan tingkat kepatuhan sekitar 65–70%. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa Kabupaten Bone masih menghadapi tantangan dalam mengoptimalkan kepatuhan pajak, khususnya karena dominasi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang memiliki literasi pajak relatif rendah serta keterbatasan dalam pemanfaatan sistem digital perpajakan.

Tingkat kepatuhan di Bone yang masih rendah dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu literasi pajak, kualitas pelayanan, dan efektivitas sanksi perpajakan. Pertama, literasi pajak menjadi fondasi perilaku patuh. Hanya 49,92% masyarakat memahami konsep dasar perpajakan (DJP, 2023), dengan tingkat pemahaman lebih rendah di daerah pedesaan (<40%). Gani dkk. (2025) menegaskan bahwa rendahnya literasi dapat menurunkan kepatuhan hingga 30%, terutama di wilayah agraris yang akses edukasi fiskalnya terbatas.

Kedua, kualitas pelayanan pajak juga menjadi penentu penting. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak. Namun, survei Bapenda Bone (2022) menunjukkan skor kepuasan pelayanan hanya 58%, dengan keluhan utama berupa antrean panjang dan lambatnya respon petugas. Ketiga, sanksi perpajakan merupakan mekanisme kontrol eksternal yang memastikan wajib pajak menjalankan kewajiban sesuai ketentuan. Berdasarkan teori deterrence, sanksi yang tegas dapat menimbulkan efek jera (Fazri, 2023). Namun, data Bapenda Bone menunjukkan bahwa meskipun program “Penagihan Intensif” 2022 meningkatkan denda sebesar Rp5 miliar, tingkat kepatuhan hanya naik 5% (dari 50% ke 55%). Hal ini mengindikasikan bahwa sanksi hanya efektif jika didukung oleh literasi dan pelayanan yang baik.

Berangkat dari permasalahan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bone yang masih berada di bawah rata-rata provinsi dan nasional, serta dipengaruhi oleh keterbatasan literasi pajak, kualitas pelayanan yang belum optimal, dan efektivitas penerapan sanksi perpajakan, maka diperlukan kajian empiris yang mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku kepatuhan wajib pajak secara lebih komprehensif. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas

pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Listyaningsih & Hoyriyah, 2024; Puspanita dkk., 2021; Wardani dkk., 2024), yang pada umumnya menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, serta penerapan sanksi yang tegas dapat mendorong perilaku kepatuhan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada wilayah perkotaan dengan tingkat literasi dan dukungan infrastruktur digital yang lebih maju, sehingga hasilnya belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi wilayah agraris seperti Kabupaten Bone yang memiliki karakteristik ekonomi berbasis UMKM dan sektor pertanian dengan keterbatasan akses teknologi. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana beberapa studi menemukan pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa sanksi tidak selalu efektif tanpa didukung oleh literasi pajak dan kualitas pelayanan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh literasi pajak, sistem administrasi perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan kebijakan fiskal daerah yang lebih efektif, adaptif, dan berkeadilan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mendukung pembangunan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah literasi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone?

2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone?
4. Apakah literasi pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis:

1. Pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone, dengan fokus pada tingkat pemahaman masyarakat pedesaan.
2. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone, terutama sanksi yang tegas, transparan, dan konsisten.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone, dengan menyoroti aspek seperti kecepatan respons dan keramahan pelayanan.
4. Pengaruh literasi pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone dengan menyoroti penguatan pengaruh secara bersama-sama.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memperkaya teori kepatuhan pajak dengan menguji pengaruh variabel seperti literasi, pelayanan dan sanksi, sehingga membantu mengembangkan model teori yang lebih komprehensif untuk lokal.

2. Kegunaan Praktis

Memberikan rekomendasi bagi Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan literasi pajak dan kualitas pelayanan, serta membantu wajib pajak memahami faktor-faktor yang meningkatkan kepatuhan sehari-hari.

3. Kegunaan Kebijakan

Menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan kebijakan seperti peningkatan sanksi dan reformasi administrasi, guna meningkatkan pendapatan daerah dan keadilan sosial.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis dan Konsep

Pada bagian ini, dibahas teori-teori yang relevan serta konsep-konsep kunci dari variabel penelitian. Teori-teori ini membantu dalam memahami hubungan antara variabel independen (literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan), variabel dependen (kepatuhan wajib pajak).

2.1.1 *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Pada tahun 1991, Ajzen mengembangkan Teori Tindakan Beralasan (TRA), yang telah dikembangkan pada tahun 1975 oleh Fishbein dan Ajzen, untuk menciptakan Teori Perilaku Terencana (TPB). Sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan adalah tiga komponen utama dari niat perilaku, menurut TPB. Pilihan seorang wajib pajak untuk mematuhi atau tidak mematuhi kewajiban pajaknya didasarkan pada proses psikologis yang mencakup ketiga komponen ini, menurut hipotesis ini (Taing & Chang, 2021).

Sikap terhadap perilaku mencerminkan sejauh mana seseorang menilai perilaku tertentu sebagai sesuatu yang positif atau negatif. Dalam perpajakan, sikap positif terhadap pajak misalnya keyakinan bahwa pajak penting bagi pembangunan negara akan mendorong wajib pajak untuk lebih patuh. Sebaliknya, sikap negatif akan menurunkan niat untuk melaksanakan kewajiban pajak. Norma subjektif mengacu pada tekanan sosial atau pengaruh lingkungan yang dirasakan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan. Dalam wajib pajak badan, norma subjektif dapat berasal dari rekan bisnis, asosiasi profesi,

maupun masyarakat sekitar yang menilai kepatuhan pajak sebagai bentuk tanggung jawab sosial dan moral perusahaan (Cahyani, 2025).

Sedangkan persepsi kontrol perilaku menggambarkan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk melaksanakan perilaku tertentu. Dalam hal ini, persepsi kontrol dapat berupa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak, serta kemampuan dalam memahami peraturan yang berlaku. Wajib pajak dengan persepsi kontrol yang tinggi cenderung lebih yakin bahwa mereka mampu memenuhi kewajiban pajak secara benar dan tepat waktu.

Teori ini relevan dalam menjelaskan kepatuhan wajib pajak badan di Kabupaten Bone, karena perilaku kepatuhan tidak hanya disebabkan oleh sanksi atau aturan, tetapi juga oleh sikap, tekanan sosial, dan kemampuan kontrol internal perusahaan dalam mengelola kewajibannya. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Fadhilatunisa dkk. (2024); Shahrudin dkk. (2023), menunjukkan bahwa sikap terhadap kepatuhan pajak, norma subyektif, dan persepsi kemudahan dengan undang-undang perpajakan secara signifikan meningkatkan kesadaran pajak dan perilaku kepatuhan. Dengan ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) menjadi dasar konseptual yang mampu memahami hubungan antara pengetahuan pajak, sikap wajib pajak, kesadaran, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena teori ini menempatkan niat dan kontrol perilaku sebagai jembatan antara faktor psikologis dan tindakan aktual wajib pajak.

2.1.2 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi merupakan teori psikologi sosial yang menjelaskan bagaimana individu menafsirkan penyebab dari suatu perilaku atau peristiwa serta bagaimana penafsiran tersebut memengaruhi sikap dan tindakan selanjutnya

(Darwati, 2015). Teori ini diperkenalkan oleh Heider (1958) yang menyatakan manusia secara alami bertindak sebagai “naïve psychologist”, yaitu berusaha memahami alasan di balik suatu tindakan dengan mengaitkannya pada faktor internal maupun eksternal. Selanjutnya, teori ini dikembangkan oleh Kelley (1973) dan Weiner (1985) yang menegaskan bahwa proses atribusi sangat menentukan terbentuknya motivasi, pengambilan keputusan, serta konsistensi perilaku seseorang.

Secara konseptual, teori atribusi membagi penyebab perilaku ke dalam dua sumber utama, yaitu atribusi internal (*dispositional attribution*) dan atribusi eksternal (*situational attribution*). Atribusi internal merujuk pada faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, seperti pengetahuan, kesadaran, nilai moral, sikap, kemampuan, dan tanggung jawab pribadi. Perilaku yang dikaitkan dengan faktor internal cenderung bersifat sukarela dan berkelanjutan karena muncul dari kesadaran intrinsik (Wiratnur dkk., 2025). Sebaliknya, atribusi eksternal berkaitan dengan faktor di luar diri individu, seperti sistem aturan, tekanan sosial, pengawasan, kualitas pelayanan, maupun ancaman sanksi. Perilaku yang dipengaruhi faktor eksternal umumnya muncul sebagai respons terhadap kondisi lingkungan atau dorongan situasional.

Weiner (1985) juga mengemukakan bahwa atribusi memiliki tiga dimensi utama, yaitu *locus of causality* (asal penyebab: internal atau eksternal), *stability* (kestabilan penyebab: tetap atau berubah), dan *controllability* (tingkat kendali individu terhadap penyebab tersebut). Ketiga dimensi ini menentukan seberapa kuat seseorang termotivasi untuk melakukan suatu tindakan. Dalam konteks kepatuhan, apabila individu merasa penyebab perilaku berada dalam kendali dirinya (*internal dan controllable*), maka kepatuhan akan lebih konsisten.

Sebaliknya, jika dipandang sebagai paksaan eksternal semata, kepatuhan cenderung bersifat temporer.

Dalam bidang perpajakan, teori atribusi berfungsi untuk menjelaskan bagaimana wajib pajak memaknai kewajiban membayar pajak serta faktor apa yang mereka anggap sebagai pendorong utama kepatuhan. Wajib pajak yang mengatribusikan pajak sebagai tanggung jawab moral dan kewajiban warga negara akan menunjukkan kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*). Sebaliknya, wajib pajak yang memandang pajak sebagai beban atau tekanan administratif cenderung patuh hanya karena takut terhadap pengawasan dan hukuman (*enforced compliance*). Oleh karena itu, kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh aspek regulasi formal, tetapi juga oleh persepsi psikologis wajib pajak terhadap penyebab perilaku tersebut.

Dalam penelitian ini, teori atribusi memberikan dasar konseptual untuk menjelaskan hubungan antara literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak. Literasi pajak dipandang sebagai faktor atribusi internal, karena pengetahuan dan pemahaman perpajakan membentuk kesadaran serta tanggung jawab pribadi untuk memenuhi kewajiban pajak secara sukarela. Wajib pajak dengan literasi yang baik memungkinkan memahami manfaat pajak bagi pembangunan daerah sehingga memunculkan motivasi intrinsik untuk patuh. Sementara itu, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan dikategorikan sebagai faktor atribusi eksternal. Penerapan sanksi yang tegas menimbulkan efek jera (*deterrence effect*) sehingga mendorong kepatuhan melalui tekanan hukum, sedangkan kualitas pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak dan memudahkan pelaksanaan kewajiban.

Kombinasi antara faktor internal dan eksternal tersebut menunjukkan bahwa kepatuhan pajak merupakan hasil interaksi antara kesadaran individu dan lingkungan kebijakan perpajakan. Dalam konteks Kabupaten Bone yang memiliki karakteristik wilayah agraris, tingkat literasi yang masih rendah, serta keterbatasan sistem pelayanan digital, proses atribusi menjadi semakin penting. Wajib pajak kemungkinan lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung terhadap pelayanan fiskus dan penerapan sanksi dibandingkan oleh pemahaman normatif semata. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan di daerah ini memerlukan pendekatan komprehensif melalui edukasi literasi pajak untuk memperkuat atribusi internal serta perbaikan pelayanan dan penegakan hukum untuk memperkuat atribusi eksternal.

2.1.3 Kepatuhan Pajak

a. Definisi dan Konsep Dasar Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak (*tax compliance*) merupakan konsep fundamental dalam sistem perpajakan modern yang menentukan keberhasilan penerimaan negara. Kepatuhan tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif semata, tetapi juga mencerminkan moralitas fiskal (*fiscal morality*) dan kesadaran warga negara dalam berkontribusi terhadap pembiayaan publik (Herlinanur dkk., 2025). Dalam literatur perpajakan, kepatuhan pajak mencerminkan sejauh mana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan perundang-undangan secara sukarela dan tepat waktu tanpa adanya tekanan eksternal yang signifikan.

Menurut Pasaribu & Husda (2023), wajib pajak dianggap patuh pajak apabila mereka melaksanakan seluruh tanggung jawab pajak dan memanfaatkan sepenuhnya hak pajak mereka. Pelaporan yang tepat waktu dan akurat, perhitungan pajak yang tepat, serta penyampaian informasi pendapatan dan

pengeluaran semuanya termasuk dalam kategori ini. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Prosedur Perpajakan (KUP) mendefinisikan kepatuhan pajak dalam hukum positif Indonesia. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa wajib pajak dianggap patuh jika mereka mengajukan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) secara akurat, lengkap, dan tepat waktu, serta tidak memiliki tunggakan pajak.

Lebih lanjut, menurut Qomari (2024), kepatuhan pajak adalah hasil dari interaksi kompleks antara otoritas pajak dan wajib pajak, di mana kepercayaan dan kekuasaan otoritas memainkan peran sentral. Pada kepatuhan tidak hanya lahir dari ketakutan akan sanksi, tetapi juga dari kepercayaan terhadap keadilan dan transparansi sistem perpajakan.

Menurut Prayoga (2021), kepatuhan pajak dibedakan menjadi dua dimensi utama yang saling berkaitan:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah pemenuhan kewajiban administratif yang ditetapkan oleh undang-undang perpajakan. Aspek ini meliputi tindakan-tindakan seperti:

- a) Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b) Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan secara tepat waktu.
- c) Pembayaran pajak sesuai jadwal yang ditetapkan.
- d) Pemeliharaan dokumen dan arsip perpajakan yang sesuai.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material berkaitan dengan substansi dari kewajiban perpajakan, yaitu kesesuaian antara jumlah pajak yang dibayar dengan jumlah pajak yang seharusnya terutang. Dalam aspek ini, wajib pajak

dituntut untuk menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya dengan benar berdasarkan peraturan yang berlaku. Kepatuhan material mencerminkan tingkat integritas dan kejujuran wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab fiskalnya.

Menurut Adelia & Akbar (2025), kepatuhan formal yang tinggi belum tentu mencerminkan kepatuhan material yang baik, sebab masih ada kemungkinan wajib pajak melaporkan pajak secara formal, tetapi tidak sesuai dengan jumlah yang sebenarnya. Oleh karena itu, kedua aspek ini harus dinilai secara simultan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang perilaku kepatuhan.

Konsep ini juga diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yang menyebutkan bahwa kepatuhan mencakup kebenaran, kelengkapan, dan ketepatan waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Ningsih dkk. (2025), kepatuhan pajak terbagi menjadi dua pendekatan utama:

- 1) *Voluntary compliance* atau kepatuhan sukarela, yaitu bentuk kepatuhan yang muncul dari kesadaran pribadi dan rasa tanggung jawab sosial wajib pajak terhadap keberlangsungan pembangunan negara. Wajib pajak dalam kategori ini memiliki pemahaman tinggi terhadap manfaat pajak dan percaya bahwa sistem pajak dikelola secara adil dan transparan. Literasi pajak memainkan peran penting dalam membentuk kesadaran dan kemauan untuk membayar pajak tanpa tekanan eksternal.
- 2) *Enforced compliance* atau kepatuhan karena paksaan, yaitu kepatuhan yang timbul karena adanya pengawasan, ancaman sanksi, atau penegakan hukum dari otoritas pajak. Meskipun bersifat represif,

pendekatan ini tetap diperlukan untuk menekan tingkat pelanggaran dan memastikan bahwa semua wajib pajak berada dalam koridor hukum yang benar.

Kedua pendekatan tersebut saling melengkapi, di mana sistem pajak yang baik akan mendorong kepatuhan sukarela, sementara mekanisme penegakan hukum menjaga wajib pajak tetap berada dalam hukum yang benar.

Di Indonesia, tingkat kepatuhan pajak masih menjadi tantangan signifikan. Menurut data Direktorat Jenderal Pajak DJP (2023), tingkat kepatuhan formal wajib pajak badan baru mencapai sekitar 75%, sedangkan kepatuhan material seringkali lebih rendah akibat masih lemahnya pengawasan dan pemahaman terhadap regulasi pajak. Hal ini menunjukkan pentingnya penguatan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan, seperti literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan fiskus.

b. Jenis-jenis Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak merupakan fenomena multidimensi yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui satu sudut pandang, karena melibatkan aspek hukum, moralitas, psikologi, hingga perilaku ekonomi. Berbagai literatur membagi kepatuhan pajak ke dalam beberapa jenis berdasarkan motivasi, tingkat kesadaran, serta bentuk pelaksanaannya (Nainggolan, 2024). Klasifikasi ini membantu peneliti dan pembuat kebijakan untuk memahami perilaku wajib pajak secara lebih komprehensif dan menetapkan strategi peningkatan kepatuhan yang efektif.

1) Kepatuhan Formal (*Formal Tax Compliance*)

Kepatuhan formal merupakan kesediaan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban administratif perpajakan sesuai dengan

ketentuan dan batas waktu yang ditetapkan oleh undang-undang.

Bentuk nyata dari kepatuhan formal meliputi:

- a) Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) sesuai ketentuan.
- b) Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan maupun masa secara tepat waktu.
- c) Pembayaran pajak sesuai jadwal yang berlaku.
- d) Pemeliharaan dokumen dan arsip perpajakan secara tertib.

Menurut Rusyda dkk. (2025), kepatuhan formal mencerminkan hubungan administratif antara wajib pajak dan otoritas pajak, di mana kepatuhan diukur berdasarkan kelengkapan dan ketepatan waktu penyampaian kewajiban. Tingginya kepatuhan formal menunjukkan efektivitas sistem administrasi, namun belum menjamin bahwa jumlah pajak yang dilaporkan telah sesuai dengan keadaan sebenarnya.

2) Kepatuhan Material (*Material/Substantive Tax Compliance*)

Kepatuhan material mengacu pada kesesuaian antara jumlah pajak yang dibayar dengan jumlah pajak yang sebenarnya terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam bentuk ini, wajib pajak tidak hanya memenuhi prosedur administratif, tetapi juga memastikan bahwa nilai pajak yang dibayarkan telah mencerminkan kondisi keuangan riil.

Kepatuhan material menunjukkan integritas dan kejujuran wajib pajak dalam melaporkan pendapatan serta menghitung pajak terutang dengan benar. Kepatuhan material yang rendah umumnya disebabkan oleh rendahnya literasi pajak, kompleksitas regulasi, dan lemahnya sistem pengawasan fiskal.

3) Kepatuhan Sukarela (*Voluntary Compliance*)

Kepatuhan sukarela merupakan bentuk tertinggi dari perilaku kepatuhan pajak karena didorong oleh kesadaran moral dan tanggung jawab sosial, bukan oleh paksaan atau rasa takut terhadap sanksi. Dalam konteks ini, wajib pajak membayar pajak karena menganggapnya sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara dan kewajiban moral sebagai warga negara yang baik.

4) Kepatuhan Terpaksa (*Enforced Tax Compliance*)

Kepatuhan terpaksa muncul sebagai hasil dari tekanan eksternal seperti pengawasan, audit, atau ancaman hukuman dari otoritas pajak. Pada tingkat ini, kepatuhan lebih banyak didorong oleh rasa takut terhadap sanksi daripada kesadaran intrinsik. Tingkat kepatuhan terpaksa meningkat seiring dengan tingginya probabilitas audit dan beratnya hukuman. Artinya, semakin besar risiko yang dirasakan akibat pelanggaran, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun, pendekatan ini memiliki kelemahan karena kepatuhan yang muncul bersifat jangka pendek dan tidak membangun kepercayaan.

Dari keempat jenis kepatuhan di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan pajak memiliki hierarki dan dinamika yang saling berhubungan. Pada tingkat awal, wajib pajak cenderung mematuhi secara formal akibat tekanan administratif. Seiring meningkatnya pemahaman dan kepercayaan terhadap pemerintah, kepatuhan dapat bergeser menuju bentuk material dan sukarela yang lebih berkelanjutan.

Dalam penelitian ini, peningkatan literasi pajak dan sanksi perpajakan diharapkan dapat memperkuat kepatuhan formal dan material, sedangkan

peningkatan kualitas pelayanan mendorong tumbuhnya kepatuhan sukarela. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap jenis-jenis kepatuhan pajak memberikan dasar teoretis yang kokoh bagi analisis empiris tentang bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini saling berinteraksi dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bone.

c. Indikator Kepatuhan Pajak

Satu aspek perilaku wajib pajak tidak dapat digunakan untuk mengukur kepatuhan pajak karena merupakan variabel multidimensi. Kumpulan indikator yang mencakup semua aspek kepatuhan wajib pajak, termasuk pendaftaran, pembayaran pajak, pelaporan/perhitungan, dan kebenaran pajak terutang, diperlukan untuk penilaian kepatuhan yang menyeluruh (Puspanita dkk., 2021). (Direktorat Jenderal Pajak, DJP 2023) dan berbagai lembaga perpajakan dunia telah mengembangkan seperangkat indikator kepatuhan pajak yang digunakan secara luas untuk menilai efektivitas sistem perpajakan di berbagai negara. Indikator-indikator ini tidak hanya membantu mengukur kepatuhan secara formal, tetapi juga menjadi cerminan tingkat kesadaran dan tanggung jawab wajib pajak terhadap kewajiban fiskalnya. Berikut uraian mendalam dari tiap indikator:

1) Kepatuhan Pendaftaran (*Registration Compliance*)

Kepatuhan pendaftaran menggambarkan sejauh mana individu atau badan telah terdaftar secara resmi sebagai wajib pajak dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Indikator ini menjadi titik awal keterlibatan masyarakat dalam sistem perpajakan formal.

2) Kepatuhan Pembayaran (*Payment Compliance*)

Kepatuhan pembayaran menggambarkan sejauh mana wajib pajak melakukan pembayaran pajak tepat waktu dan dalam jumlah yang sesuai dengan pajak terutang.

3) Kepatuhan dalam Pelaporan/Perhitungan (*Reporting Accuracy/ Computation Compliance*)

Kepatuhan dalam perhitungan pajak mengukur sejauh mana wajib pajak melaporkan pendapatan dan menghitung besarnya pajak terutang secara akurat sesuai ketentuan hukum dan kondisi ekonomi yang sebenarnya.

4) Ketepatan Menghitung Pajak yang Terutang (*Tax Calculation Accuracy*)

Salah satu aspek penting dari kepatuhan pajak materiil adalah memperkirakan pajak terutang secara akurat. Ini berarti bahwa wajib pajak harus memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan hukum dan situasi ekonomi aktual. Kejujuran dan pengetahuan wajib pajak tentang sistem tersebut ditunjukkan oleh pengajuan laporan pajak yang teliti dan akurat, yang melampaui sekadar formalitas teknis.

Indikator-indikator tersebut menjadi acuan dalam mengukur variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bone. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan memengaruhi berbagai aspek kepatuhan wajib pajak, baik dari sisi administratif maupun substansial.

2.1.4 Literasi Pajak

a. Pengertian Literasi Pajak

Secara konseptual, literasi pajak merupakan dimensi penting dari literasi keuangan yang secara khusus berfokus pada kemampuan individu atau badan usaha untuk memahami, mengelola, dan memenuhi kewajiban perpajakan secara benar dan bertanggung jawab. Menurut Hadinata & Marpaung (2025), literasi pajak mencakup pemahaman menyeluruh mengenai hak dan kewajiban perpajakan, kemampuan menginterpretasikan peraturan pajak, serta kecakapan untuk melaksanakan proses administratif secara mandiri dan efisien. Artinya, literasi pajak bukan hanya soal “mengetahui” ketentuan perpajakan, tetapi juga melibatkan kemampuan fungsional untuk bertindak benar dan sikap positif terhadap kepatuhan.

Selaras dengan pandangan tersebut, Triansyah & Putra (2025) menegaskan bahwa literasi pajak adalah kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi kewajiban perpajakannya, memahami implikasi hukum dan sosial dari pajak, serta memiliki kompetensi dalam melaksanakan proses pelaporan sesuai peraturan yang berlaku. Literasi pajak berfungsi sebagai “alat penghubung” antara pengetahuan formal dan perilaku nyata dalam kepatuhan pajak yaitu semakin tinggi tingkat literasi, semakin kecil kemungkinan wajib pajak melakukan kesalahan atau penghindaran yang tidak disengaja.

Adapun poin-poin inti dari definisi literasi pajak menurut beberapa penelitian yang telah ada:

1) Pengetahuan Faktual (*Tax Knowledge*)

Menurut Satriya dkk. (2024), pengetahuan faktual mencakup pemahaman tentang konsep dasar pajak seperti tarif pajak, jenis pajak

(PPH, PPN, PBB, pajak daerah), dasar pengenaan, serta tenggat waktu pembayaran dan pelaporan. Pengetahuan ini bersifat kognitif dan menjadi fondasi bagi wajib pajak untuk memahami apa yang wajib dilaporkan dan kapan kewajiban itu harus dipenuhi. Tanpa pengetahuan dasar, kepatuhan cenderung bersifat pasif atau bergantung pada pihak ketiga. Studi empiris oleh Sahara dkk. (2025) menunjukkan bahwa pengetahuan pajak secara penting dan positif mempengaruhi motivasi wajib pajak, menunjukkan bahwa wajib pajak terinformasi lebih mungkin untuk mematuhi kewajiban pajak.

2) Keterampilan Operasional/Fungsional (*Functional Tax Skills*)

Keterampilan fungsional merujuk pada kemampuan wajib pajak untuk menerapkan pengetahuan pajak dalam praktik seperti menghitung pajak terutang, mengisi formulir SPT, menggunakan sistem digital e-filing dan e-billing, serta melakukan koreksi mandiri bila terjadi kesalahan pelaporan (Nuryakin dkk., 2025). Dalam modernisasi administrasi pajak, kemampuan fungsional menjadi penentu keberhasilan transformasi digital DJP. Tanpa keterampilan ini, literasi pajak tidak terwujud secara nyata karena wajib pajak tidak mampu mengoperasikan perangkat administrasi yang telah disediakan.

3) Sikap dan Nilai (*Tax Attitude and Moral Dimension*)

Menurut model ini, dua faktor utama memengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap hukum pajak: kepercayaan pada otoritas pajak dan kemampuan untuk menegakkan aturan. Memiliki pemahaman yang baik tentang pajak dan bagaimana pajak dapat digunakan untuk pembangunan dan redistribusi menumbuhkan kepercayaan (Haryadi &

Hidayah, 2025). Pelaporan sukarela lebih umum di kalangan wajib pajak yang memiliki pandangan positif terhadap pajak karena mereka menghargai kontribusi mereka kepada masyarakat. Komponen moral dari literasi pajak ditunjukkan oleh sikap ini, yaitu pemahaman bahwa membayar pajak adalah tanggung jawab kepada masyarakat, bukan hanya kewajiban hukum.

4) Literasi Pajak Dasar

Meliputi pengetahuan umum mengenai definisi pajak, fungsi pajak bagi negara, serta pengenalan terhadap sistem perpajakan nasional. Pada tahap ini, wajib pajak memahami mengapa pajak perlu dibayar dan apa konsekuensi hukum bila tidak patuh.

5) Literasi Pajak Lanjutan

Menekankan pada kemampuan analitis dan penerapan aturan pajak dalam konteks nyata, seperti menghitung PPh pribadi, memahami tarif progresif, dan mengetahui ketentuan pengurangan atau insentif pajak. Literasi lanjutan biasanya dimiliki oleh wajib pajak profesional, pelaku UMKM, atau mereka yang terlibat langsung dalam administrasi perpajakan.

6) Literasi Pajak Fungsional/Praktis

Merupakan tahap tertinggi, yang mencakup kemampuan operasional untuk melaksanakan kewajiban secara mandiri, seperti melakukan self-assessment, mengisi dan mengirim SPT tahunan secara digital, serta menggunakan fasilitas perpajakan berbasis teknologi. Literasi fungsional juga mencakup kemampuan untuk memverifikasi kesalahan

pelaporan, memahami surat ketetapan pajak, dan menanggapi pemeriksaan pajak secara kooperatif.

b. Indikator Literasi Pajak

Literasi perpajakan merupakan dimensi multidisipliner yang mencakup pemahaman menyeluruh terhadap sistem, peraturan, dan fungsi perpajakan, serta kemampuan untuk mengaplikasikan pengetahuan tersebut dalam praktik kepatuhan. Maghriby & Ramdani (2021) mengemukakan bahwa literasi perpajakan terdiri atas lima indikator utama, yaitu fungsi perpajakan, peraturan perpajakan, pendaftaran wajib pajak, tata cara pembayaran pajak, dan tarif pajak. Setiap indikator mencerminkan kemampuan kognitif, afektif, dan psikomotorik wajib pajak dalam mengelola kewajiban perpajakannya secara mandiri dan benar. Berikut ini penjelasan dari masing-masing indikator:

1) Fungsi Perpajakan

Langkah terpenting dalam memahami pajak adalah mempelajari cara kerja pajak. Tujuan anggaran dan regulasi adalah dua area utama yang paling banyak dilayani oleh pajak. Untuk membiayai layanan publik penting termasuk perawatan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial, fungsi fiskal menetapkan perpajakan sebagai sarana utama untuk menghasilkan pendapatan negara. Namun, fungsi regulasi menyoroti posisi pajak sebagai alat kebijakan ekonomi untuk mengendalikan perilaku publik, mendorong investasi, membatasi konsumsi barang berbahaya, dan mendistribusikan kembali kekayaan untuk keadilan sosial.

2) Peraturan Perpajakan

Peraturan perpajakan merupakan aspek penting dari literasi pajak karena menjadi dasar hukum dalam pengenaan, pemungutan, dan pelaporan pajak. Wajib pajak yang memiliki literasi tinggi memahami ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPh), dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), serta Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN), termasuk peraturan pelaksanaannya. Pengetahuan ini memungkinkan wajib pajak mengetahui hak-haknya, seperti hak untuk mengajukan keberatan atau restitusi, sekaligus memahami kewajiban seperti menyimpan dokumen dan menyampaikan laporan pajak tepat waktu (Direktorat Jenderal Pajak, 2023).

3) Pendaftaran Wajib Pajak

Pendaftaran wajib pajak merupakan tahapan awal yang menunjukkan keterlibatan aktif individu atau entitas dalam sistem perpajakan. Literasi perpajakan ini mengacu pada kemampuan wajib pajak untuk memahami dan melaksanakan prosedur pendaftaran secara benar, mulai dari pengajuan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), pengisian formulir secara daring melalui sistem e-registration, hingga memahami jenis dan kategori wajib pajak sesuai ketentuan dalam Peraturan Dirjen Pajak No. PER-02/PJ/2018. Wajib pajak yang memahami proses pendaftaran akan lebih sadar terhadap tanggung jawab administratif yang melekat pada statusnya, seperti kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan dan menjaga kepatuhan pembayaran pajak.

4) Tata cara pembayaran pajak dan tarif pajak

Mengerti pajak berarti mengetahui cara membayar pajak dan tarif yang sesuai. Informasi ini mencakup kemampuan wajib pajak untuk menggunakan sistem elektronik termasuk e-filing, e-bupot, dan e-billing; memahami kode KAP dan KJS untuk rekening dan setoran pajak; dan membayar tepat waktu. Pemahaman tentang hal ini sangat penting untuk menghindari kesalahan administratif dan teknis yang dapat mengakibatkan penalti atau denda (Direktorat Jenderal Pajak, 2024).

Secara keseluruhan, indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa literasi perpajakan tidak hanya berkaitan dengan pengetahuan tentang sistem dan peraturan pajak, tetapi juga keterampilan praktis serta sikap positif terhadap tanggung jawab fiskal. Kombinasi dari ketiga aspek ini pengetahuan, kemampuan, dan sikap menjadi landasan utama terbentuknya kepatuhan pajak yang berkelanjutan dalam masyarakat modern (Maghriby & Ramdani, 2021; DJP, 2023).

2.1.5 Sanksi Perpajakan

a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Bagian penting dari sistem hukum pajak adalah penggunaan sanksi untuk memastikan bahwa wajib pajak membayar bagian yang adil dan untuk menegakkan standar hukum fiskal (Putra dkk., 2023). Pemberlakuan sanksi pajak terhadap wajib pajak yang melanggar aturan dan peraturan pajak merupakan alat penegakan hukum, sebagaimana ditetapkan oleh Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021, yang merevisi Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983, tentang Ketentuan Umum dan Prosedur Pajak (UU KUP). Menciptakan dampak jera,

menjaga keadilan fiskal, dan memastikan penerimaan negara yang berkelanjutan dari sektor pajak adalah tujuan dari denda ini.

Kepatuhan terhadap aturan dan peraturan pajak dipastikan oleh hukuman pajak, menurut Agun dkk. (2022). Mereka menekankan bahwa wajib pajak dicegah untuk melanggar aturan pajak dengan konsekuensi pajak. Efisiensi sistem pengumpulan pajak berkurang ketika wajib pajak tidak dihukum karena gagal memenuhi kewajibannya.

Selain itu, seperti yang dikatakan Rahmayanti dkk. (2023) menyatakan, sanksi pajak sangat penting untuk kepatuhan wajib pajak karena sanksi tersebut mencegah individu untuk tidak membayar pajak sesuai kewajibannya. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa sanksi pajak adalah akibat yang dikenakan negara kepada individu ketika mereka tidak mematuhi peraturan perundang-undangan pajak. Ia menekankan bahwa sanksi merupakan alat pengendalian perilaku untuk menjaga agar sistem pajak nasional tetap jujur, selain untuk menghukum para pelanggar. Oleh karena itu, sanksi pajak merupakan upaya etis dan sosial untuk menjaga hak dan tanggung jawab masyarakat dalam membiayai pembangunan nasional, selain sebagai alat hukum.

b. Jenis-jenis Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak secara umum dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori besar, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Kedua jenis sanksi ini memiliki tujuan utama untuk menegakkan kepatuhan dan integritas sistem perpajakan. Sanksi administrasi umumnya bersifat korektif dan berfungsi untuk

memulihkan kerugian negara akibat pelanggaran, sedangkan sanksi pidana bersifat represif yang dikenakan terhadap pelanggaran serius yang mengandung unsur kesengajaan atau penipuan (*fraudulent intent*). Menurut Novita Sari dkk. (2022), tidak seperti sanksi pidana, yang bertujuan untuk mencegah dan memastikan keadilan, sanksi administratif berfokus pada penegakan kepatuhan tanpa implikasi pidana.

1) Sanksi Administrasi

Keterlambatan pengajuan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), keterlambatan pembayaran, atau kekurangan pembayaran akibat kelalaian merupakan contoh pelanggaran administratif yang dapat mengakibatkan sanksi administratif di bidang perpajakan. Sanksi administratif dapat berupa denda, bunga, atau kenaikan, sebagaimana diatur dalam Pasal 7–13 Undang-Undang Prosedur Perpajakan.

- a) Sanksi denda diterapkan pada kasus pelanggaran formal, seperti tidak menyampaikan SPT tepat waktu atau tidak memenuhi kewajiban pelaporan. Misalnya, denda sebesar Rp100.000 untuk SPT Masa PPh dan Rp500.000 untuk SPT Masa PPN.
- b) Sanksi bunga dikenakan apabila wajib pajak menunda pembayaran pajak yang telah jatuh tempo. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 58/PMK.03/2022, besaran bunga administrasi mengikuti suku bunga acuan Bank Indonesia, yang mencerminkan kebijakan fiskal yang lebih adaptif terhadap kondisi ekonomi.
- c) Sanksi kenaikan diberikan ketika ditemukan ketidaksesuaian atau kekurangan pembayaran pajak setelah hasil pemeriksaan. Misalnya,

kenaikan sebesar 50% dari jumlah pajak yang kurang dibayar apabila wajib pajak mengajukan keberatan tetapi ditolak.

2) Sanksi Pidana

Untuk pelanggaran pajak serius termasuk penipuan atau kecurangan, hukuman pidana dapat diterapkan. Siapa pun yang melakukan kejahatan pajak yang menyebabkan negara kehilangan uang dapat menghadapi hukuman pidana berdasarkan Pasal 38 hingga 44B Undang-Undang Prosedur Pajak dan Administrasi Pajak. Kejahatan ini termasuk pengajuan SPT dengan informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap, sengaja tidak mengajukan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), atau penyalahgunaan Nomor Identifikasi Wajib Pajak (NPWP).

Tergantung pada keseriusan pelanggaran, konsekuensi pidana ini mungkin berupa denda, hukuman penjara, atau mungkin keduanya. Misalnya, wajib pajak yang dengan sengaja tidak melaporkan penghasilannya dikenakan hukuman yang meliputi denda sebesar dua kali, dan tidak lebih dari empat kali, jumlah pajak yang kurang dibayar atau tidak dibayar, serta hukuman penjara mulai dari enam bulan hingga enam tahun.

c. Indikator Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak berperan sebagai instrumen penting dalam menjaga ketertiban, kepastian hukum, dan disiplin fiskal di kalangan wajib pajak. Dalam konteks perilaku perpajakan, indikator atau dimensi sanksi pajak menggambarkan bagaimana ketegasan, konsistensi, dan proporsionalitas hukuman dapat memengaruhi tingkat kepatuhan. Menurut Fitria dkk. (2021), sanksi pajak yang efektif harus memenuhi unsur keadilan, ketegasan, edukatif, dan kesesuaian

dengan ketentuan hukum yang berlaku. Berikut ini uraian indikator yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas sanksi pajak dalam administrasi perpajakan di Indonesia.

1) Ketegasan Penerapan Sanksi Pajak

Sanksi pajak harus diterapkan secara tegas dan tanpa toleransi terhadap pelanggaran yang terbukti secara hukum. Ketegasan ini penting untuk menimbulkan deterrent effect atau efek jera bagi wajib pajak lain agar tidak melakukan pelanggaran serupa.

2) Sanksi yang Bersifat Edukatif dan Proporsional

Selain tegas, sanksi pajak juga harus bersifat edukatif, yaitu mendidik wajib pajak agar memahami kesalahannya dan tidak mengulangnya. Pengenaan sanksi yang terlalu berat tanpa mempertimbangkan tingkat kesalahan justru dapat menimbulkan resistensi dan ketidakpercayaan terhadap sistem perpajakan. Oleh karena itu, sanksi pajak perlu disesuaikan dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan, sebagaimana ditegaskan oleh UU HPP (2021) bahwa setiap pelanggaran dikenakan sanksi sesuai proporsinya mulai dari teguran, denda administratif, hingga pidana.

3) Kepastian dan Konsistensi Hukum

Penerapan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik dalam hal prosedur maupun besaran denda. Kepastian hukum dalam penerapan sanksi menciptakan kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak. Jika sanksi diterapkan secara tidak konsisten, wajib pajak cenderung menganggap sistem perpajakan tidak adil, yang dapat menurunkan kepatuhan. Oleh karena itu, konsistensi

menjadi kunci dalam mewujudkan sistem perpajakan yang kredibel dan berintegritas.

4) Transparansi dan Akuntabilitas Penerapan Sanksi

Sanksi yang efektif harus diterapkan secara transparan dan akuntabel. Artinya, wajib pajak memiliki hak untuk mengetahui dasar hukum pengenaan sanksi dan mekanisme keberatan yang tersedia. Transparansi ini memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan dan mengurangi potensi penyalahgunaan kewenangan oleh aparat pajak.

Secara keseluruhan, indikator-indikator di atas menunjukkan bahwa efektivitas sanksi pajak tidak hanya bergantung pada beratnya hukuman, tetapi juga pada keadilan, konsistensi, edukatif, dan transparansi penerapan. Dalam penelitian ini, pemahaman wajib pajak terhadap dimensi-dimensi tersebut diharapkan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan formal dan material, hubungan antara literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan.

Dalam kerangka penelitian ini, sanksi pajak berperan sebagai variabel independen terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, meskipun wajib pajak memiliki literasi tinggi dan merasakan pelayanan yang baik, kepatuhan yang nyata hanya akan tercapai apabila sanksi pajak diterapkan secara tegas dan konsisten sebagai alat pengendali moral dan perilaku fiskal.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menekankan pentingnya pengalaman pengguna dengan layanan suatu organisasi, kualitas layanan merupakan gagasan penting dalam manajemen publik dan pemasaran layanan. Menurut Mirza dkk. (2025), kualitas layanan

ditentukan oleh seberapa baik suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna atau masyarakat umum. Ambas dkk. (2025) menyatakan bahwa perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dan apa yang sebenarnya mereka terima adalah kualitas layanan. Banyak penelitian dan prosedur yang menilai kualitas layanan di sektor publik dan komersial telah dibangun di sekitar gagasan ini, yang dikenal sebagai model SERVQUAL.

Oleh karena itu, baik hasil akhir maupun proses interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan merupakan indikator kualitas layanan. Menurut Sepriano dan Judijanto (2025), kualitas layanan ditentukan oleh seberapa baik sistem bekerja, bagaimana karyawan bertindak, dan bagaimana pelanggan merasakan nilai yang mereka terima.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang bersifat sukarela sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Meningkatkan kualitas layanan merupakan komponen penting dari reformasi pajak yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, menurut Direktorat Jenderal Pajak (DGT) (2023). Kemampuan petugas pajak untuk menawarkan solusi yang tepat, sikap yang ramah, jujur, dan profesional, prosedur yang jelas dan ringkas, pelayanan yang cepat, dan akses informasi yang mudah merupakan komponen dari layanan pajak berkualitas tinggi.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan (Model SERVQUAL)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tahun 1988 adalah pendekatan konseptual yang paling banyak digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan. Model ini menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi utama layanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan

empathy (Sepriano & Judijanto, 2025). Masing-masing dimensi memiliki kontribusi penting dalam membentuk persepsi keseluruhan pelanggan terhadap mutu pelayanan, termasuk dalam konteks pelayanan publik seperti administrasi perpajakan.

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* merujuk pada aspek-aspek yang bersifat fisik dan dapat diamati secara langsung oleh pengguna layanan, seperti sarana dan prasarana, tampilan fasilitas, perlengkapan kerja, teknologi yang digunakan, dan penampilan pegawai. Bukti fisik merupakan representasi konkret dari citra dan profesionalitas suatu lembaga pelayanan. Dalam perpajakan, *tangibles* mencakup kenyamanan ruang pelayanan pajak, ketersediaan sistem komputerisasi modern seperti e-filing dan e-billing, serta tampilan antarmuka situs web atau aplikasi DJP Online yang *user-friendly*. Penelitian Arifin & Rahmawati (2022) menunjukkan bahwa fasilitas yang modern dan akses digital yang mudah meningkatkan persepsi profesionalitas lembaga pajak dan kepercayaan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Reliability mencerminkan kekuatan lembaga untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji atau ketentuan yang telah ditetapkan. Dimensi ini adalah inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap lembaga. Dalam pelayanan pajak, keandalan terlihat dari ketepatan waktu

pemrosesan data wajib pajak, keakuratan informasi pajak yang diberikan, dan konsistensi penerapan kebijakan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* menggambarkan kesediaan dan kemampuan pegawai atau lembaga dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan serta keluhan pengguna. Responsivitas tinggi menunjukkan adanya orientasi pelayanan publik yang baik dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Dalam layanan perpajakan, responsivitas mencakup kecepatan petugas dalam menangani pertanyaan wajib pajak, kemampuan sistem helpdesk online dalam memberikan solusi teknis, serta waktu respons terhadap keluhan yang diajukan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance berhubungan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pengguna layanan. Jaminan ini meliputi dimensi keahlian profesional, kredibilitas, dan keamanan data atau transaksi yang dilakukan pengguna. Dalam konteks perpajakan, assurance mencakup kejelasan informasi hukum, jaminan kerahasiaan data wajib pajak, serta sikap profesional petugas dalam melayani.

5) *Empathy* (Empati)

Dimensi terakhir, *empathy*, menekankan pentingnya perhatian individual, pemahaman terhadap kebutuhan unik pengguna, serta perlakuan yang sopan dan menghargai. Empati mencerminkan hubungan manusiawi antara penyedia dan penerima layanan, yang

dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna. Dalam pelayanan pajak, empati tercermin dari sikap ramah petugas, kemauan mendengarkan kesulitan wajib pajak, serta kemampuan memberikan panduan dengan bahasa yang mudah dipahami. Studi oleh Cendrawinata (2025) menunjukkan bahwa empati yang ditunjukkan pegawai pajak secara signifikan meningkatkan persepsi keadilan dan kemauan untuk wajib pajak mematuhi kewajiban pajaknya secara sukarela.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL saling melengkapi dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan perpajakan. Dalam era digital, kelima dimensi ini juga harus diterjemahkan ke dalam *e-service quality*, di mana kualitas antarmuka digital, kecepatan sistem, keamanan data, dan interaksi virtual menjadi indikator penting. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada interaksi manusia, tetapi juga pada seberapa baik teknologi publik dirancang untuk melayani kebutuhan masyarakat secara cepat, adil, dan efisien.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pajak merupakan refleksi dari seberapa baik lembaga perpajakan khususnya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam memberikan layanan yang efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan wajib pajak. Menurut Ndruru & Lubis (2024), Indikator kualitas pelayanan pajak dapat diukur dengan melihat hal-hal seperti bagaimana petugas pajak mengikuti prosedur saat memberikan pelayanan, seberapa cepat mereka merespons, tingkat jaminan yang mereka berikan, yang membangun kepercayaan dan keamanan, dan seberapa besar kepedulian mereka terhadap wajib pajak. Keempat faktor ini berkontribusi

pada penyediaan pelayanan publik yang layak dengan menunjukkan kekompakan staf profesional, manajemen yang efisien, dan etika yang terstruktur. Metrik ini mengevaluasi efisiensi sistem informasi pajak dalam memberikan pelayanan publik, serta kinerja lembaga dan petugas individual yang terlibat dalam reformasi pajak di Indonesia.

Berikut uraian dari masing-masing indikator:

1) Keandalan Petugas Pajak

Keandalan mengacu pada kemampuan petugas dan lembaga pajak untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan sesuai prosedur yang berlaku. Keandalan sebagai inti dari kualitas pelayanan, karena menyangkut kepercayaan pengguna terhadap keprofesionalan lembaga. Dalam konteks perpajakan, keandalan tercermin dari ketepatan waktu pemrosesan dokumen, konsistensi dalam penerapan peraturan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang valid dan tidak menyesatkan.

2) Responsifitas Petugas Pajak

Ketanggapan mencerminkan kecepatan dan kesiapan petugas pajak dalam memberikan layanan serta menanggapi keluhan, pertanyaan, atau kendala wajib pajak. Ketanggapan terlihat pada kecepatan pelayanan loket, efektivitas helpdesk online, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi konkret terhadap masalah wajib pajak, baik secara langsung maupun melalui sistem elektronik.

3) Jaminan Rasa Aman dan Percaya

Jaminan dalam pelayanan pajak berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan wajib pajak terhadap kompetensi serta integritas pegawai pajak. Indikator ini melibatkan faktor pengetahuan profesional, kredibilitas, dan kemampuan lembaga menjaga kerahasiaan informasi pengguna. Dalam dunia perpajakan, jaminan tidak hanya meliputi kemampuan teknis petugas, tetapi juga perlindungan terhadap data pribadi wajib pajak, kepastian hukum, dan integritas dalam menjalankan pelayanan tanpa diskriminasi atau penyalahgunaan wewenang.

4) Empati dan Kepedulian

Empati menggambarkan perhatian individual dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan serta kondisi wajib pajak. Dimensi ini menekankan pendekatan humanistik dalam pelayanan publik, di mana pegawai tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga menunjukkan pemahaman terhadap situasi dan kesulitan pengguna layanan. Empati menciptakan hubungan emosional yang positif antara lembaga dan masyarakat, sehingga dapat menumbuhkan loyalitas dan kepercayaan jangka panjang.

Keempat indikator ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak bergantung pada kemampuan teknis atau infrastruktur digital, namun pada kualitas hubungan manusiawi antara petugas dan wajib pajak. Dalam era digital, DJP berupaya menyeimbangkan efisiensi sistem elektronik dengan human-centered service design yaitu pelayanan yang tetap berfokus pada kebutuhan, kepercayaan, dan kenyamanan wajib pajak. Kombinasi antara keandalan sistem,

ketanggapan layanan, jaminan keamanan, dan empati interpersonal menjadi kunci utama untuk membangun budaya kepatuhan pajak yang berkelanjutan.

2.2 Tinjauan Empirik

Tinjauan empirik melibatkan ringkasan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Tinjauan ini membantu mengidentifikasi temuan utama, keseragaman, dan kesenjangan yang akan diatasi dalam penelitian ini. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dipengaruhi sejumlah faktor seperti sanksi perpajakan, literasi pajak dan kualitas pelayanan fiskus.

Literasi pajak berperan penting karena pemahaman terhadap hak dan kewajiban perpajakan dapat mendorong kesadaran serta perilaku patuh (Gani dkk., 2025). Namun, hasil penelitian Afshan & Siddiqui (2021) menunjukkan bahwa literasi pajak tidak selalu berpengaruh signifikan di daerah dengan tingkat pendidikan rendah, menandakan adanya perbedaan konteks sosial dan ekonomi yang memengaruhi hubungan tersebut. Aspek pelayanan fiskus turut menjadi faktor penentu, di mana pelayanan yang responsif dan adil dapat meningkatkan kepercayaan serta kepatuhan wajib pajak (Herlinanur dkk., 2025).

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, perlunya lebih banyak penelitian untuk mengisi kesenjangan pengetahuan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa penelitian yang menyelidiki interaksi antara kepatuhan wajib pajak, sanksi pajak, dan kualitas layanan yang diberikan masih dalam tahap awal. Selain itu, terdapat kekurangan studi di lingkungan regional seperti Kabupaten Bone, meskipun karakteristik sosial dan tingkat literasi masyarakat setempat kemungkinan besar memengaruhi perilaku kepatuhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk

memberikan informasi kontekstual tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di tingkat regional untuk mengatasi kekosongan empiris ini.

1. Penelitian oleh Wardani dkk. (2023) Menurut penelitian ini, pemahaman tentang aturan pajak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Korelasi antara keduanya dimoderasi oleh selera risiko. Itulah mengapa keakraban wajib pajak dengan hukum dan peraturan pajak sangat penting dalam menentukan apakah mereka akan patuh atau tidak, namun keengganan terhadap risiko dapat mengurangi efek ini. Temuan penelitian ini memberikan kredibilitas pada gagasan bahwa elemen kognitif dan psikologis wajib pajak memainkan peran yang lebih besar daripada elemen administratif dalam menentukan kepatuhan pajak.

Hal ini relevan dengan penelitian ini karena keduanya bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan mencari cara untuk membangun sistem pajak yang adil. Namun, orisinalitas penelitian ini terletak pada model yang dikembangkannya, yang menggabungkan sanksi pajak sebagai variabel moderasi dan oleh karena itu memberikan pengaruh eksternal terhadap perilaku wajib pajak.

2. Penelitian oleh Puspanita dkk. (2021) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pelayanan online memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, khususnya pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Cilegon. Hasil ini mempertegas bahwa kualitas interaksi antara petugas pajak (fiskus) dan kemudahan akses layanan digital merupakan faktor krusial dalam meningkatkan tingkat kepatuhan. Dengan kata lain, pelayanan yang cepat, ramah, dan transparan, baik secara langsung maupun daring, mampu menumbuhkan

kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan mendorong kepatuhan sukarela.

Penekanan umumnya pada proses administrasi dan kualitas layanan sebagai faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak menjadikannya relevan dengan penelitian ini. Namun, yang membuat penelitian ini unik adalah penggunaan sanksi pajak sebagai variabel moderasi untuk melihat seberapa besar dampak sanksi terhadap hubungan antara kepatuhan wajib pajak dan kualitas layanan dalam sistem administrasi pajak. Penelitian ini menambahkan dimensi penegakan hukum sebagai faktor pengendali perilaku kepatuhan di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Bone pada pemeriksaan elemen layanan seperti kemudahan dan kepuasan.

3. Penelitian oleh Caroline dkk (2023) menunjukkan sanksi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap aturan dan manfaat pajak, serta semakin tegas dan proporsional penerapan sanksi dan tarif pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Dengan kata lain, kepatuhan tidak hanya dipicu oleh kesadaran dan pemahaman, tetapi juga oleh adanya faktor pengendali berupa sanksi yang menciptakan efek jera bagi pelanggar aturan.

Keterkaitannya dengan penelitian ini terletak pada kesamaan fokus terhadap determinasi perilaku kepatuhan wajib pajak melalui kombinasi antara pemahaman regulatif dan instrumen kebijakan fiskal. Namun, novelty penelitian ini terletak pada pendekatan konseptual yang lebih

komprehensif, yakni menempatkan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara sistem administrasi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Penelitian oleh Yanti dkk. (2021) menunjukkan bahwa Nilai Objek Pajak (NJOP, Meskipun kesadaran wajib pajak dan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak) tidak menunjukkan pengaruh substansial terhadap kepatuhan wajib pajak, sikap wajib pajak dan pengetahuan pajak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Yang perlu diperhatikan, temuan penelitian ini juga memverifikasi bahwa sanksi pajak agak memoderasi hubungan antara NJOP (Pajak Pertambahan Nilai) dan kepatuhan wajib pajak melalui peningkatan hubungan antara pengetahuan pajak dan NJOP, tetapi tidak memoderasi pengaruh sikap, kesadaran, atau SPPT. Dengan demikian, sanksi pajak bekerja lebih baik ketika berurusan dengan situasi yang melibatkan nilai dan pengetahuan, yang merupakan karakteristik kognitif dan objektif, dan memiliki dampak yang lebih kecil ketika berurusan dengan sikap dan kesadaran, yang merupakan aspek emosional.

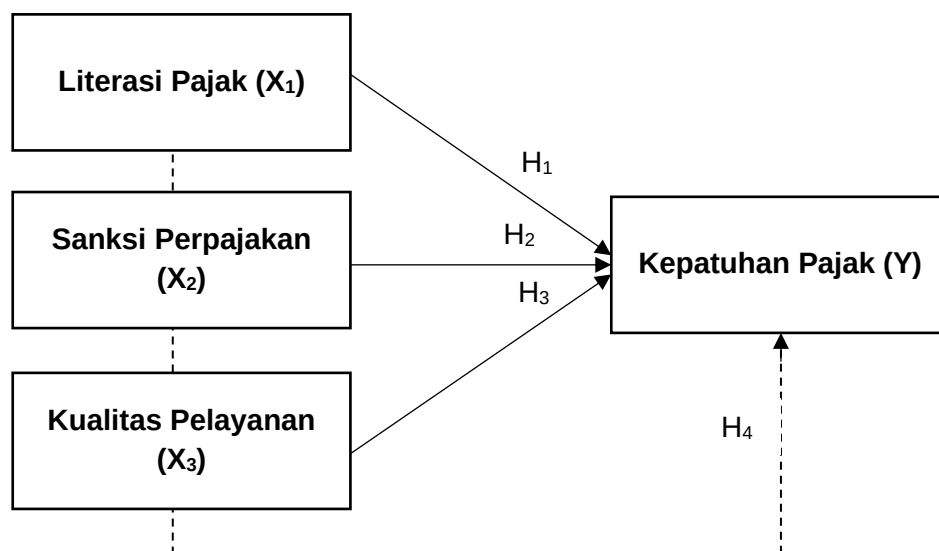
Kesamaan antara penelitian ini dan penelitian lainnya adalah penyelidikan tentang efektivitas sanksi pajak sebagai faktor moderasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pendekatan yang lebih sistematis dan kontekstual, yang menggabungkan sistem administrasi pajak dan kualitas layanan sebagai elemen penentu yang signifikan, adalah hal yang membuat penelitian ini baru. Studi ini meneliti baik dampak langsung denda terhadap kepatuhan maupun potensinya untuk memperkuat efek dari sistem administrasi yang dirancang dengan baik dan layanan berkualitas

tinggi yang diberikan oleh otoritas pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menggambarkan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian. Berdasarkan literatur, kerangka ini mengasumsikan bahwa literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Secara lebih rinci, literasi pajak (X_1), sanksi perpajakan (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) diasumsikan memiliki pengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepatuhan wajib pajak (Y). Dengan demikian, model penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana faktor internal (pengetahuan dan persepsi wajib pajak) dan faktor eksternal (layanan serta sanksi fiskal) berinteraksi dalam membentuk tingkat kepatuhan pajak badan di Kabupaten Bone.



Gambar 2.1 Kerangka Model Penelitian

Keterangan:

—————→ : Pengaruh secara Parsial

-----→ : Pengaruh secara Simultan

2.4 Hipotesis Penelitian**2.4.1 Hubungan Literasi Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut *Theory of Planned Behavior* perilaku seseorang dibentuk oleh niat (*intention*) yang kemudian dipengaruhi oleh tiga komponen utama: sikap terhadap perilaku (*attitude*), norma subjektif (*subjective norm*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Dalam perpajakan, literasi pajak dapat dipahami sebagai salah satu aspek dari persepsi kontrol perilaku yakni sejauh mana wajib pajak merasa memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memadai untuk memahami, menghitung, dan melaporkan kewajiban pajaknya. Semakin tinggi literasi pajak seseorang atau badan, makin besar keyakinan dan kesiapan untuk bertindak sesuai dengan kewajiban perpajakan, sehingga peluang untuk patuh pun meningkat.

Secara empiris, beberapa penelitian mendukung adanya pengaruh positif antara literasi pajak dan kepatuhan wajib pajak. Hadinata & Marpaung (2025) menemukan bahwa literasi pajak secara langsung berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia (β positif, signifikan). Selain itu, dalam penelitian Pengaruh Literasi Pajak, Modernisasi Sistem Administrasi, Insentif Pajak dan Moral Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM oleh Kusumadewi & Dyarini (2022) terhadap wajib pajak UMKM di Jakarta, ditemukan bahwa literasi pajak memiliki pengaruh positif.

Namun, tidak semua penelitian menemukan hasil yang konsisten. Seperti studi yang dilakukan oleh Tambun dkk. (2024) menunjukkan bahwa pengaruh literasi pajak terhadap kepatuhan tidak signifikan. Rendahnya kemampuan memahami informasi pajak dan terbatasnya akses terhadap edukasi pajak menyebabkan literasi tidak otomatis berujung pada peningkatan kepatuhan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa konteks sosial dan karakteristik wajib pajak dapat memoderasi hubungan antara literasi dan kepatuhan pajak.

Berdasarkan landasan teori dan hasil-hasil penelitian tersebut, peneliti berpendapat bahwa literasi pajak tetap memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan, khususnya di daerah yang sedang berupaya memperluas basis pajak seperti Kabupaten Bone. Meskipun literasi bukan satu-satunya faktor, tingkat pemahaman yang baik terhadap sistem perpajakan dapat memperkuat niat patuh sesuai kerangka TPB karena menumbuhkan keyakinan diri dan persepsi kontrol yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peneliti berasumsi bahwa peningkatan literasi pajak akan berdampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

H₁: Literasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2 Hubungan Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam *Theory of Planned Behavior* oleh Ajzen, perilaku individu tidak hanya dipengaruhi oleh niat internal, tetapi juga oleh faktor eksternal yang dapat memperkuat hubungan antara niat dan tindakan nyata. Dalam perpajakan, sanksi perpajakan berperan sebagai faktor kontrol eksternal yang memberikan tekanan normatif agar wajib pajak mematuhi ketentuan administrasi perpajakan.

Secara empiris, penelitian Sihombing (2021) menunjukkan bahwa sanksi pajak memperkuat hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak, karena sistem yang efektif didukung oleh penegakan hukum yang tegas akan meningkatkan kepatuhan secara signifikan. Penelitian Pratama & Dewi (2022) juga menemukan bahwa implementasi e-filing dan e-billing yang disertai sanksi yang jelas terhadap keterlambatan pelaporan meningkatkan kepatuhan wajib pajak sebesar 29%. Hal lain juga dikaitkan dengan lemahnya penegakan sanksi, menyebabkan pembayar pajak tidak merasakan konsekuensi nyata atas pelanggaran administratif, sehingga berdampak negatif pada kepatuhan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem administrasi sangat bergantung pada kejelasan dan ketegasan penerapan sanksi perpajakan.

Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, peneliti berpendapat bahwa sanksi perpajakan memiliki peran yang memperkuat hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliti cenderung mendukung hipotesis positif, bahwa sistem administrasi yang efisien akan lebih efektif mendorong kepatuhan apabila diiringi dengan penerapan sanksi yang tegas dan adil. Kecenderungan ini didasarkan pada kenyataan bahwa kemudahan teknologi dan transparansi sistem belum cukup tanpa adanya konsekuensi hukum yang menegakkan disiplin wajib pajak.

H₂: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut *Theory of Planned Behavior* perilaku individu tidak hanya dipengaruhi oleh sikap dan kontrol perilaku yang dirasakan, tetapi juga oleh norma subjektif, yakni tekanan sosial atau pengaruh eksternal yang mendorong individu

untuk bertindak sesuai harapan lingkungan. Dalam perpajakan, interaksi antara fiskus dan wajib pajak membentuk persepsi sosial mengenai pentingnya kepatuhan dan keadilan fiskal. Kualitas pelayanan yang baik meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) meningkatkan kepercayaan, rasa hormat, dan persepsi positif wajib pajak terhadap otoritas pajak. Pelayanan yang cepat, ramah, serta informatif dapat menciptakan citra positif terhadap instansi pajak, yang pada gilirannya memperkuat niat wajib pajak untuk patuh secara sukarela.

Secara empiris, penelitian yang dilakukan oleh Sari & Nugroho (2022) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Surabaya, terutama pada aspek keandalan dan empati. Putra dkk. (2023) juga menemukan bahwa profesionalisme dan komunikasi fiskus meningkatkan niat patuh wajib pajak hingga 27%, menunjukkan bahwa interaksi manusiawi dalam pelayanan memiliki peran kunci dalam menumbuhkan kepatuhan sukarela.

Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, peneliti berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun *subjective norm* positif dan memperkuat niat patuh wajib pajak badan. Pelayanan yang profesional, empatik, dan transparan mampu membentuk hubungan sosial yang sehat antara fiskus dan wajib pajak, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan sukarela. Dalam konteks Kabupaten Bone, di mana kedekatan sosial antara aparat dan masyarakat masih menjadi karakteristik lokal, peningkatan kualitas pelayanan pajak diperkirakan akan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, peneliti berasumsi bahwa

semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak, semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak badan di daerah tersebut.

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

2.4.4 Hubungan Simultan Literasi Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pajak

Berdasarkan kerangka Theory of Planned Behavior (Ajzen, 1991), perilaku kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu sikap terhadap perilaku (attitude), norma subjektif (subjective norms), dan persepsi kontrol perilaku (perceived behavioral control). Literasi pajak berperan dalam membentuk sikap positif dan pemahaman rasional mengenai kewajiban pajak; sanksi perpajakan berfungsi sebagai kontrol eksternal yang menciptakan tekanan normatif untuk patuh; sedangkan kualitas pelayanan merepresentasikan norma sosial dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Ketiga faktor ini, jika berjalan secara bersamaan, dapat memperkuat niat dan perilaku patuh wajib pajak.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hubungan positif antara variabel-variabel tersebut dan kepatuhan pajak. Hadinata & Marpaung (2025) membuktikan bahwa literasi pajak meningkatkan kesadaran dan kepatuhan hingga 30% melalui peningkatan pemahaman prosedur administrasi. Fazri (2023) menyatakan bahwa sanksi perpajakan yang tegas dan konsisten memiliki efek jera yang signifikan terhadap perilaku ketidakpatuhan. Sementara itu, Murniati dkk. (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus yang cepat, ramah, dan transparan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara nyata. Beberapa penelitian, seperti Pasamba & Temalagi (2023) dan Wardani dkk. (2024), bahkan menunjukkan bahwa ketika ketiga faktor tersebut dikombinasikan secara simultan,

tingkat kepatuhan meningkat secara signifikan dibandingkan dengan pengaruh parsial masing-masing variabel.

Namun, beberapa studi juga mengindikasikan hasil yang bervariasi. Misalnya, Palar dkk. (2024) menyoroti bahwa efek literasi pajak terhadap kepatuhan menjadi lemah jika tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang efisien. Demikian pula, sanksi pajak yang berlebihan tanpa didukung pelayanan yang baik dapat menimbulkan resistensi atau ketidakpercayaan terhadap otoritas pajak. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa hubungan simultan antara literasi, sanksi, dan pelayanan masih memerlukan pengujian empiris dalam konteks yang berbeda, terutama di daerah agraris seperti Kabupaten Bone,. Berdasarkan teori dan temuan empiris tersebut, dapat diasumsikan bahwa literasi pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

H₄: Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan secara Simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.