

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara berkembang dengan sumber daya alam yang cukup melimpah serta peluang besar untuk mencapai status negara maju. Namun, pemanfaatan potensi tersebut masih belum optimal dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak menjadi sumber utama pendapatan negara yang berperan krusial dalam pembangunan nasional. Pendapatan dari pajak dimanfaatkan untuk mendanai berbagai program pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat serta mendorong pertumbuhan ekonomi (Pohan, 2013).

Di Indonesia, kontribusi sektor perpajakan terhadap penerimaan negara sangat signifikan. Berdasarkan laporan audit Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Tahun 2023, total penerimaan perpajakan dari realisasi pendapatan negara mencapai Rp 1.869,23 triliun yang melampaui realisasi APBN tahun sebelumnya sebesar 5,9 persen (Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara, 2023).

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan untuk meningkatkan penerimaan negara juga terkait erat dengan reformasi kebijakan perpajakan dengan tujuan mengoptimalkan pemungutan basis pajak. Penerimaan pajak memegang peran yang dominan dalam pos penerimaan dalam negeri.

Pajak memiliki peran penting sebagai sumber penerimaan negara untuk biaya penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunannya (Syarifuddin, 2018). Sebagai sumber pendapatan utama negara, pajak dimanfaatkan untuk membiayai berbagai pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran at. Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak sering kali menjadi tantangan utama ncapai target penerimaan pajak yang diharapkan.



Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu indikator utama yang menentukan keberhasilan sistem perpajakan di suatu negara, terutama dalam konteks sistem perpajakan yang diterapkan di Indonesia. Upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak melalui transformasi dari sistem *official assessment* menjadi *self-assessment* termasuk melaksanakan audit pajak sebagai tindakan pengawasan.

Dalam sistem perpajakan Indonesia, penerapan sistem *self-assessment* menyerahkan wewenangya terhadap wajib pajak dalam menghitung, melaporkan, dan membayarkan pajaknya sendiri. Keberhasilan sistem ini sangat krusial dan dependen pada kepatuhan sukarela wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dalam melapor dan membayar pajaknya (Pramudya, 2022).

Dengan diterapkannya sistem *self-assessment*, wajib pajak memiliki kesadaran untuk secara sukarela memenuhi kewajiban perpajakan (*voluntary compliance*) diharapkan menjadi pilar utama pelaksanaan sistem perpajakan sesuai peraturan yang berlaku (Harahap, 2004:43). Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak.

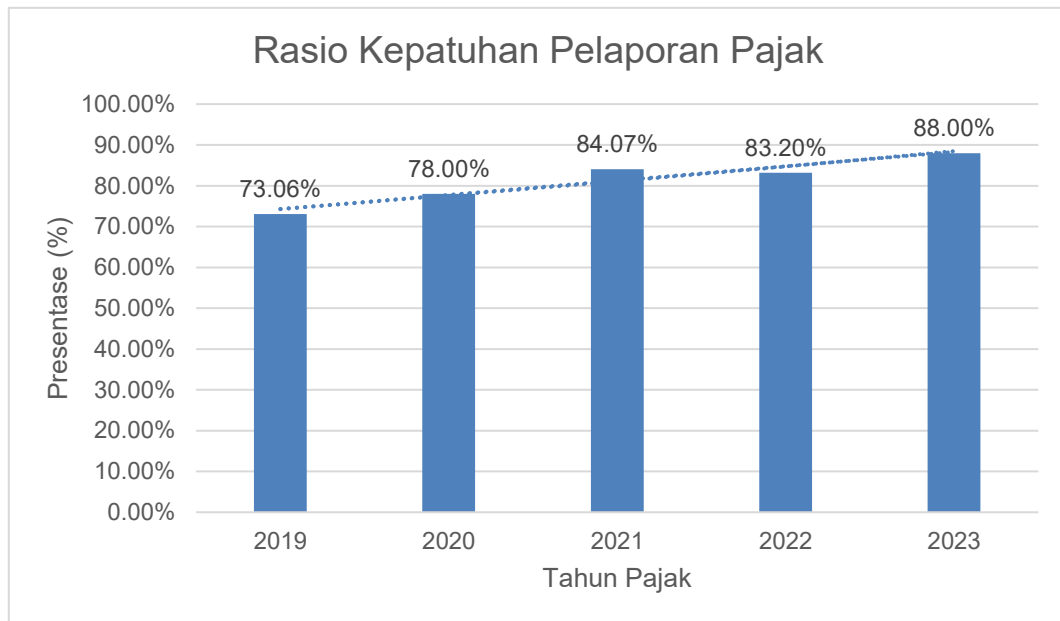
Direktorat Jenderal Perpajakan (DJP) Indonesia telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa dalam mencapai target penerimaan pajak, melampaui ekspektasi pada tahun 2022 dengan Rp 1.716,76 triliun, melebihi target APBN sebesar 115,61% dan tumbuh 34,26% per tahun (Sastri *et al.*, 2023). Namun, pada tahun 2023, target pendapatan sebesar Rp1,718 triliun telah mencapai realisasi sebesar Rp1.523,7 triliun per Oktober, mencapai 88,7% dari target (Malik dan Lainun, 2022). Khususnya, kepatuhan wajib pajak sangat signifikan, dengan tarif 80% untuk pengiriman pengembalian pajak tahunan (Nurdialy *et al.*, 2022). Prestasi ini mencerminkan keberhasilan kebijakan dan program perpajakan, seperti Program Pengungkapan Sukarela serta insentif pajak, dalam

g kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan pendapatan negara.

al ini menegaskan pentingnya strategi inovatif dan upaya berkelanjutan dalam nalkan sistem administrasi perpajakan. (Kumala dan Abu Bakar, 2022;



Maretanidanini *et al.*, 2023).



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (DJP)

Gambar 1.1 Tingkat Kepatuhan Gambar Pajak

Dalam lima tahun terakhir, fenomena kepatuhan wajib pajak menunjukkan tren peningkatan yang cukup signifikan. Berdasarkan data dari Kementerian Keuangan, tingkat kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan terus naik tiap tahunnya. Di tahun 2018, kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan tercatat sebesar 86,80%, sementara wajib pajak karyawan mencapai 93,71%. Pada tahun 2022, angka kepatuhan menunjukkan kenaikan yang signifikan, dengan total rasio kepatuhan mencapai 86,80% untuk seluruh kategori wajib pajak orang pribadi.

Kota Makassar sebagai kota metropolitan di Indonesia timur memiliki potensi pajak yang cukup besar, didukung oleh tingginya aktivitas ekonomi serta wajib pajak orang pribadi yang besarnya cukup signifikan. Seperti di berbagai daerah lainnya, penerimaan pajak wajib pajak orang pribadi menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan pendapatan

emerintah terus mengoptimalkan kualitas layanan perpajakan, meningkatkan an masyarakat tentang pajak, serta mendorong kesadaran wajib pajak.

berapa studi sebelumnya menunjukkan penurunan tarif pajak, peningkatan



pemahaman tentang perpajakan, serta sanksi perpajakan yang efektif telah secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar (Adzillah *et al.*, 2023). Selain itu, tingkat pendidikan wajib pajak dan kualitas layanan yang diberikan oleh kantor pajak telah ditemukan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan, dengan pendidikan menjadi faktor yang paling dominan (Muchlis, 2021). Kesadaran wajib pajak, didorong oleh pengetahuan pajak, telah terbukti memediasi hubungan antara pengetahuan pajak dan kepatuhan, menyoroti pentingnya kesadaran dalam menumbuhkan kepatuhan (Musseng *et al.*, 2023). Selain itu, motivasi untuk membayar pajak, kondisi keuangan, dan kualitas layanan pajak sangat penting dalam menciptakan kesadaran dan kepatuhan, dengan sanksi memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan (Amalia, 2022). Secara keseluruhan, pendekatan multifaset untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar mencerminkan interaksi yang kompleks antara faktor pendidikan, administrasi, dan persepsi tetapi beberapa ini penelitian terbatas tentang bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi dengan pengetahuan dengan kesadaran wajib pajak. Sementara itu, kesadaran pajak telah terbukti memediasi hubungan antara pemahaman dan kepatuhan (Susanto dan Fiorita, 2023), peran moderasi sanksi dalam hubungan ini tidak konsisten, karena beberapa penelitian tidak menemukan efek moderasi sanksi pada hubungan antara pengetahuan dan kepatuhan (Azis, 2020).

Meskipun banyak penelitian telah meneliti kepatuhan wajib pajak, masih terdapat beberapa *gap* penelitian yang signifikan, khususnya di Kota Makassar. Penelitian sebelumnya umumnya tidak secara spesifik menganalisis pengaruh kualitas layanan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak dalam satu kerangka yang terintegrasi. Selain itu, peran sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi masih jarang dibahas secara mendalam. Di samping itu, studi yang menyoroti variasi regional dalam tingkat kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar masih terbatas, dengan sebagian besar penelitian yang ada



yak menggunakan pendekatan kualitatif dibandingkan kuantitatif. Sehingga ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan *Moderated Regression Analysis* (MRA) agar dapat meningkatkan

pengetahuan yang lebih mendalam dan komprehensif.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dengan cara memperdalam pemahaman mengenai faktor yang akan diteliti dapat mempengaruhi kepatuhan. Oleh karena itu, hasil penelitian diharapkan berfungsi sebagai rekomendasi bagi otoritas pajak untuk membuat kebijakan perpajakan yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang nantinya dapat meningkatkan pendapatan negara, sekaligus mendukung kemajuan pembangunan melalui sektor pajak.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, fenomena yang terjadi, serta adanya *research gap* yang perlu diisi, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Makassar)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut.

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?
2. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?
3. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?
4. Apakah peran sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?
5. Apakah peran sanksi perpajakan memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?
6. Apakah peran sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?



6. Apakah peran sanksi perpajakan memoderasi pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar?

1.3. Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah sebelumnya, maka secara umum tujuan penelitian ini meliputi:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak tentang peraturan dan prosedur perpajakan terhadap kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak.
3. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya pajak dan kontribusi pajak terhadap pembangunan yang mempengaruhi kepatuhan mereka.
4. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.
5. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan memperkuat atau memperlemah hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak.
6. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan memperkuat atau memperlemah hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini memperkaya literatur dan teori terkait perpajakan, khususnya dalam konteks kepatuhan wajib pajak di Indonesia.



Penelitian ini menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan pajak,

serta peran moderasi sanksi perpajakan di dalamnya.

3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik di daerah lain maupun dalam skala yang lebih luas.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Otoritas Pajak

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi otoritas pajak mengenai peran penting kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan, serta kesadaran wajib pajak dalam mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini berpotensi menjadi landasan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan strategi serta kebijakan perpajakan yang ada, termasuk dalam hal penerapan sanksi perpajakan demi mendorong kepatuhan wajib pajak yang tinggi dan berkelanjutan.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini dapat memperdalam pemahaman dan mendorong kesadaran wajib pajak terkait pentingnya kewajiban membayar pajak serta dampak yang dapat timbul akibat ketidakpatuhan terhadap peraturan perpajakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk membantu wajib pajak untuk menjadi disiplin serta tepat waktu dalam melakukan kewajiban perpajakan mereka, dengan menyadari konsekuensi yang mungkin dihadapi jika mengabaikan tanggung jawab tersebut.

3. Bagi Pembuat Kebijakan

Penelitian ini dapat menyediakan data empiris yang dapat digunakan oleh pembuat kebijakan untuk merumuskan kebijakan perpajakan menjadi efisien, adil, dan tepat sasaran. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait peran sanksi perpajakan sebagai alat moderasi yang dapat meningkatkan efektivitas kebijakan perpajakan di Indonesia.



1.4.3. Kegunaan Sosial

Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dengan menyebarkan informasi dan memperdalam pemahaman mengenai peran vital kontribusi pajak dalam mendukung pembangunan negara. Hasil penelitian ini dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam sistem perpajakan, sehingga tercipta rasa tanggung jawab kolektif dalam pajak.

1.5. Sistematika Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan sanksi perpajakan sebagai variabel moderasi. Berikut adalah sistematika lingkup penelitian:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab 1 (satu) memberikan penjelasan mendalam terkait pentingnya kepatuhan wajib pajak serta tantangan yang dihadapi di Kota Makassar, khususnya yang berkaitan dengan judul penelitian. Di dalamnya juga diidentifikasi masalah utama yang akan diteliti, yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dengan variabel moderasi. Selain itu, bab ini mencakup penjelasan tentang tujuan penelitian serta manfaat penelitian yang diharapkan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 (dua) menyajikan elaborasi terkait beberapa teori mendasar tentang hubungan antara masing-masing variabel independen serta teori mengenai variabel moderasi yang mempengaruhi hubungan tersebut. Selain itu, bab ini mencakup ulasan tentang penelitian- sebelumnya yang relevan dengan topik ang diteliti, serta membahas model yang menggambarkan hubungan antara ariabel yang diteliti. Bab ini juga berisi pernyataan hipotesis yang akan diuji untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepatuhan



wajib pajak.

3. BAB II METODE PENELITIAN

Bab 3 (tiga) memberikan penjelasan tentang pendekatan kuantitatif dan metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan data. Selain itu, bab ini juga menjelaskan definisi populasi sebagai objek penelitian serta teknik dan metode pengumpulan data. Bab ini menjelaskan berbagai variabel dalam penelitian, yakni variabel independen, dependen, dan moderasi, serta bagaimana masing-masing variabel tersebut diukur. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji validitas, reliabilitas, regresi linier berganda, dan analisis regresi moderasi untuk menguji hubungan antar variabel dan pengaruh variabel moderasi.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab 4 (empat) menyajikan indentifikasi umum mengenai hasil interpretasi data yang telah diperoleh dari responden, yang mencakup informasi penting yang relevan dengan penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menyatakan interpretasi hasil data berdasarkan metode yang telah ditentukan. Selanjutnya, bab ini membahas temuan-temuan analisis, mengaitkan penelitian dengan teori yang ada, serta membahas implikasi dari hasil tersebut dalam konteks kepatuhan.

5. BAB V PENUTUP

Bab 4 (empat) adalah bagian terakhir yang menyajikan ringkasan temuan penelitian, yang memberikan jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian. Tidak hanya itu, bab ini memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian, ditujukan kepada otoritas pajak untuk perbaikan kebijakan, kepada wajib pajak untuk meningkatkan kepatuhan, serta untuk peneliti selanjutnya untuk mengembangkan lebih lanjut.

Dengan sistematika lingkup penelitian ini, diharapkan penelitian dapat berjalan terstruktur dan menghasilkan temuan yang dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak di Kota Makassar.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Teori ini mencetuskan sebuah kerangka kerja yang bertujuan untuk memberi wawasan tentang bagaimana individu mengevaluasi perilaku mereka sendiri serta perilaku individu lainnya. Teori ini menyatakan tentang bagaimana individu cenderung menuntut klarifikasi berkaitan dengan suatu kejadian, baik diri sendiri ataupun pada individu sekitar mereka (Schisler dan Galbreath, 2000), teori ini pertama kali dicetuskan oleh Fritz Heider di tahun 1958. Setiap individu merupakan seseorang yang dapat dianggap sebagai ilmuwan yang berupaya untuk memahami dan menganalisis perilaku dan tindakan individu lainnya yang berkaitan erat dengan pertimbangan hubungan sebab-akibat perilaku dari seorang individu tersebut (Sukarma dan Wirama, 2016).

Teori atribusi ini juga bisa digunakan sebagai penjelas tentang bagaimana proses untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku individu lainnya, baik dari faktor eksternal ataupun internal yang bersangkutan. Perilaku individu juga bisa disebabkan oleh faktor internal yang biasanya berasal dari perilaku individu yang dipengaruhi oleh faktor eksternal, yaitu akibat dari tuntutan, lingkungan, situasi.

Pendiri teori atribusi, Fritz Heider mencetuskan beberapa faktor yang dapat mendorong individu untuk berperilaku tertentu, yaitu:

1. Faktor situasional (individu dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya);
2. Pengaruh personal (keinginan untuk memengaruhi sesuatu secara pribadi)
3. Kemampuan (kapasitas untuk melakukan suatu tindakan);
4. Usaha (upaya untuk melakukan sesuatu);
5. Keinginan (hasrat untuk melakukan suatu tindakan);
6. Perasaan (emosi terhadap suatu hal atau sesuatu);
7. Rasa kepemilikan (keinginan untuk memiliki sesuatu)
8. Kewajiban (perasaan individu harus melakukan sesuatu); dan



9. Izin (hak yang diberikan untuk diperkenankan melakukan suatu).

Dalam kerangka teori atribusi, dapat disimpulkan bahwa baik faktor internal ataupun faktor eksternal memiliki peran dalam mendorong kepatuhan dari wajib pajak. Sikap proaktif maupun keinginan untuk berpikir ke depan, termasuk dalam kategori faktor internal, mendorong individu untuk menyadari serta termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakan, serta merasakan keuntungan di masa yang akan datang.

Selain itu, faktor eksternal juga memainkan peran krusial untuk memberi dukungan dan dorongan kepada faktor internal, sehingga kepatuhan wajib pajak dapat tercapai dengan tujuan yang sejalan.

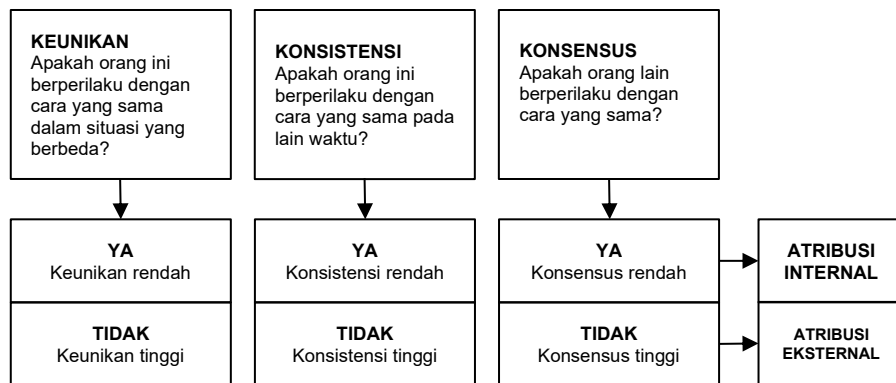
Teori atribusi dibagi menjadi dua aspek yang dapat dikaitkan melalui pemahaman mengenai atribusi. Pertama, kesalahan dari atribusi mendasar dalam diri individu adalah merujuk pada kecenderungan yang meremehkan banyak pengaruh faktor eksternal dibandingkan dengan faktor internal. Kedua, sikap prasangka seseorang cenderung mengaitkan keberhasilan dengan faktor internal, sementara kegagalan sering kali berhubungan dengan faktor lainnya.

Teori ini yang berkaitan erat dengan perilaku wajib pajak, di mana kesadaran individu menjadi faktor internal yang memengaruhi pengambilan keputusan dalam dirinya. Sikap wajib pajak dalam menyadari tanggung jawab perpajakan dan penerapan sistem penilaian mandiri (*self-assessment*) berperan penting dalam mendorong untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak mereka. Dengan demikian, sikap untuk melaksanakan kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh tindakan dan keputusan yang diambil oleh individu tersebut.

Proses atribusi menjadi hal yang penting dalam memahami perilaku dari orang lain. Perilaku orang lain dapat diperiksa atas dasar konsensus, konsistensi, dan keunikan. Mengetahui sejauh mana perilaku seseorang menunjukkan kualitas ini dapat

bermanfaat dalam membantu memahami perilaku tersebut





Gambar 2.1 Perbedaan Atribusi Internal dan Eksternal

2.1.2. Perpajakan

2.1.2.1. Definisi Pajak

Audit pajak telah ditemukan efektif dalam memantau sistem penilaian diri dan mengubah perilaku wajib pajak, meskipun mereka mungkin tidak secara signifikan mempengaruhi pendapatan pajak karena faktor-faktor seperti keterbatasan pemrosesan data dan kendala infrastruktur (Wahyudin, 2022). Selain itu, penelitian telah menunjukkan hubungan positif yang kuat antara sistem *self-assessment* dan penerimaan pajak penghasilan individu, menunjukkan pengaruh sistem terhadap pendapatan pajak (Farida *et al.*, 2022). Namun demikian, terlepas dari potensi besar untuk pengumpulan pajak, memastikan kepatuhan wajib pajak hingga saat ini menjadi tantangan yang masih harus dihadapi oleh negara.

Kepatuhan wajib pajak mencerminkan kesediaan untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela, berdasarkan aturan perpajakan yang berlaku. Tingkat kepatuhan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor penting, seperti kualitas layanan perpajakan, pemahaman terhadap peraturan pajak, serta kesadaran yang dimiliki oleh wajib pajak tentang tanggung jawab mereka. Ketiga faktor tersebut secara signifikan berperan dalam membentuk sejauh mana dapat memenuhi wajibannya secara tepat waktu serta sejalan dengan peraturan sehingga mbentuk peningkatan dalam kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dalam Kamus Indonesia, pajak adalah pembayaran wajib,



biasanya dalam bentuk moneter, yang harus dilakukan individu kepada negara bagian atau pemerintah berdasarkan faktor-faktor seperti pendapatan, kepemilikan, dan harga pembelian barang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang terakhir diubah menjadi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU KUP), pajak didefinisikan sebagai kewajiban finansial yang harus dibayarkan oleh individu maupun badan hukum kepada negara. Pembayaran pajak ini dilakukan tanpa adanya kompensasi langsung dan di bawah ancaman tindakan hukum, dengan tujuan agar dana tersebut dapat digunakan oleh negara untuk mendukung kesejahteraan masyarakat secara umum dan kepentingan pembangunan nasional. Berbagai perspektif pajak dari para profesional meliputi:

1. Mardiasmo mengutip pandangan Soemitro menjelaskan bahwa pajak ialah iuran yang harus dibayar oleh rakyat kepada negara. Pajak ini bersifat wajib, memaksa dan diatur oleh undang-undang, dimana individu atau badan hukum tidak menerima kompensasi langsung atas pembayaran tersebut. Pajak yang terkumpul kemudian digunakan oleh negara untuk membiayai pengeluaran publik dan berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai berbagai tujuan yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada aspek keuangan semata (Mardiasmo dan Soemitro, 2019).
2. Menurut Rahayu, pajak merupakan iuran yang wajib diselenggarakan pemerintah sebagai pendapatan bagi negara yang dibebankan kepada rakyat. Pembayaran pajak ini bersifat memaksa dan tidak memberikan balas jasa secara langsung (Rahayu, 2017).
3. Sommerfeld, Herschel, dan Horace menyatakan yang dikutip dalam buku Mansury (2002), pajak dapat dipahami sebagai adanya aliran dana dari sektor privat (swasta) ke sektor publik yang bersifat dipaksakan dan dipungut berdasarkan keuntungan ekonomi tertentu dengan nilai setara untuk memenuhi kebutuhan negara dan mendanai berbagai objek sosial (Priantara



dan Supriyadi, 2012).

4. Hugh Dalton mendefinisikan pajak sebagai kontribusi atau kewajiban yang harus dibayarkan oleh masyarakat kepada pemerintah atau otoritas publik, tanpa memperhitungkan jumlah atau jenis layanan yang tersedia akan kembali kepada wajib pajak. Pajak ini juga bukan bentuk hukuman atas pelanggaran hukum (Dalton, 2013).

Hingga kini, negara masih terus berusaha untuk mendorong peningkatan penerimaan dari sektor pajak, karena sektor ini memiliki potensi yang besar untuk dieksplorasi lebih lanjut. Penerimaan pajak menjadi sumber pendapatan utama bagi pemerintah agar dapat mengangkat kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat serta menanggulangi isu sosial. Oleh karena itu, diperlukan penerimaan pajak yang signifikan untuk mendanai pelaksanaan tanggung jawab perpajakan. Idealnya, semakin besarnya penerimaan pajak yang diperoleh, semakin tinggi pula pendapatan negara.

2.1.2.2. Ciri-ciri Pajak

Dalam bukunya, Resmi (2019) menjelaskan beberapa terdapat ciri utama dalam definisi pajak, antara lain sebagai berikut:

1. Pemungutan pajak dilandaskan pada ketentuan hukum serta peraturan perpajakan yang berlaku, yang mengatur kewajiban perpajakan.
2. Pembayaran pajak tidak diiringi dengan imbalan atau kontra prestasi langsung dari pemerintah kepada wajib pajak.
3. Pajak diperoleh dari rakyat dan dipungut oleh pemerintah pusat maupun daerah, sebagai sumber pendapatan negara.
4. Pajak yang terpungut dapat dimanfaatkan untuk membayar pengeluaran pemerintah dan apabila masih ada surplus, sisa dana kemudian dimanfaatkan untuk mendukung investasi publik dalam pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat.



2.1.2.3. Fungsi Pajak

Pajak melayani berbagai fungsi penting untuk pembangunan ekonomi. Fungsi utama dari pajak merupakan sebagai instrumen fiskal, yang berperan penting dalam pembentukan pendapatan negara. Pendapatan yang diperoleh dari pajak ini digunakan menjadi dasar atau sumber utama dalam penyusunan anggaran suatu negara (Zotikov, 2023). Selain itu, pajak berperan dalam merangsang pertumbuhan ekonomi, mengatur kegiatan ekonomi, dan mengendalikan perilaku tertentu melalui kebijakan pajak. Mereka juga berkontribusi pada keamanan ekonomi dan kesejahteraan penduduk secara keseluruhan dengan mempengaruhi pergeseran struktural dalam ekonomi dan meningkatkan standar hidup (Ismayilov, 2023).

Selain itu, pajak membantu alokasi sumber daya dengan mentransfer sumber daya dari konsumsi ke tabungan dan investasi, mengurangi ketidaksetaraan ekonomi, dan memobilisasi surplus ekonomi (Aristarkhova dan Zueva, 2022). Secara keseluruhan, pajak adalah alat penting yang digunakan oleh pemerintah untuk membentuk kegiatan ekonomi, mendorong pertumbuhan, dan memastikan fungsi ekonomi yang efisien.

Pada umumnya, tujuan penerapan pajak merupakan mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara dengan cara membatasi konsumsi. Pajak berperan dalam mengalihkan sumber daya dari konsumsi ke tabungan dan investasi, serta memindahkan kekayaan dari masyarakat ke pemerintah. Dengan demikian, pemerintah dapat melakukan investasi yang dapat mengubah pola investasi, mengurangi ketimpangan ekonomi, dan memobilisasi surplus ekonomi (Nurksel, 1971 dalam Arif dan Muchlis, 2002). Terdapat 2 (dua) fungsi pajak, yaitu (Resmi, 2019):



1. Fungsi *Budgetair* artinya pajak berperan sebagai sumber pendapatan utama bagi negara yang dimanfaatkan untuk membayar berbagai pengeluaran yang bersifat rutin ataupun pengeluaran untuk pembangunan negara. Sebagai bagian dari keuangan negara, pemerintah hingga saat ini masih berupaya mengumpulkan dana sebanyak mungkin untuk dimasukkan ke dalam kas negara. Upaya ini dilakukan melalui perluasan cakupan serta peningkatan efisiensi pemungutan pajak dengan menyempurnakan regulasi pada berbagai jenis pajak.
2. Fungsi *Regulerend* artinya pajak berperan sebagai instrumen dalam mengendalikan dan menerapkan kebijakan pemerintah dari aspek sosial maupun ekonomi, serta mewujudkan berbagai tujuan di luar selain sektor keuangan. Fungsi ini dimaksudkan untuk mengarahkan perekonomian agar tumbuh lebih cepat, mendorong distribusi pendapatan yang lebih merata, dan menjaga stabilitas ekonomi.

2.1.2.4. Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019), pengelompokan jenis pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga dasar utama, yaitu golongan, otoritas pemungut, dan sifat pengenaannya sebagai berikut:

1. Berdasarkan golongannya, pajak dibedakan menjadi pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung merupakan kewajiban yang harus disetorkan sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain, seperti halnya Pajak Penghasilan (PPh). Sementara itu, pajak tidak langsung memungkinkan pengalihan beban kepada pihak lain karena timbul akibat adanya transaksi atau peristiwa ekonomi tertentu, misalnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).



2. Berdasarkan otoritas pemungutnya, pajak diklasifikasikan menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pemungutan pajak pusat merupakan kewenangan pemerintah pusat dan mencakup antara lain PPN, PPh, dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM). Sebaliknya, pajak daerah dipungut oleh pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota dengan jenis seperti pajak hotel, pajak hiburan, dan pajak kendaraan bermotor
3. Berdasarkan sifatnya, pajak terbagi menjadi pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif mempertimbangkan keadaan pribadi atau kondisi ekonomi subjek pajak, sebagaimana terlihat pada PPh. Sedangkan pajak objektif menitikberatkan pada objek yang menjadi dasar pengenaan tanpa memperhitungkan kondisi individu pembayar pajak, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

Tabel 2.1 Klasifikasi Jenis-Jenis Pajak

Kriteria	Jenis Pajak	Contoh Pajak	Deskripsi
Objek Pajak	Pajak Penghasilan (PPh)	PPh Pasal 21, 22, 23, 25, 26, 29	Pajak penghasilan diterima oleh individu atau badan hukum.
	Pajak Pertambahan Nilai (PPN)	-	Pajak transaksi jual barang jasa dikenakan pada harga jual.
	Pajak Penjualan Barang Mewah (PPnBM)	-	Pajak barang-barang tertentu yang dianggap mewah.
	Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	-	Pajak kepemilikan tanah dan bangunan.
	Bea Materai	-	Pajak dokumen tertentu.



Kriteria	Jenis Pajak	Contoh Pajak	Deskripsi
Subjek Pajak	Pajak Orang Pribadi	PPh 21	Pajak penghasilan individu.
	Pajak Badan	PPh Badan	Pajak penghasilan perusahaan atau badan hukum.
Otoritas	Pajak Pusat	PPh, PPN, PPnBM	Pajak dipungut oleh pemerintah pusat
	Pajak Daerah	Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Hotel Restoran	Pajak dipungut oleh pemerintah daerah.
Metode	Pajak Langsung	PPh, PBB	Pajak dibayar langsung oleh individu atau badan hukum pemilik atau penerima objek pajak.
	Pajak Tidak Langsung	PPN, PPnBM	Pajak yang dibayar melalui pihak ketiga dan diteruskan kepada konsumen akhir.

2.1.2.5. Asas Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2019) mendefinisikan asas pemungutan pajak sebagai landasan yang digunakan dalam pajak. Asas ini mencakup:

1. Asas Domisili, yang berarti pajak dikenakan berdasarkan tempat tinggal wajib pajak dalam suatu negara, tanpa mempertimbangkan asal penghasilan atau kewarganegaraannya.



2. Asas Sumber menjelaskan bahwa pajak dikenakan berdasarkan sumber penghasilan wajib pajak di suatu negara, tanpa mempertimbangkan tempat tinggal atau kewarganegaraannya.
3. Asas Kebangsaan menegaskan bahwa pajak dikenakan berdasarkan kewarganegaraan wajib pajak, tanpa mempertimbangkan tempat tinggal atau asal penghasilannya.

2.1.2.6. Sistem Pemungutan Pajak

Adapun sistem perpajakan diklasifikasikan sebagai tiga jenis (Mardiasmo, 2019), yaitu sebagai berikut:

1. *Official Assessment System*, yaitu sistem pajak yang otoritas perpajakan (fiskus) mempunyai wewenang dalam menetapkan besaran pajak untuk dibayarkan oleh wajib pajak.
2. *Self-Assessment System*, yaitu sistem yang dimana wajib pajak memiliki kewenangan dalam perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak terutang secara mandiri.
3. *Withholding System*, yaitu sistem yang memberikan kewenangan terhadap pihak lain (bukan wajib pajak atau fiskus) dalam penentuan dan pemotongan pajak yang harus dibayarkan.



Tabel 2.2 Sistem Pemungutan Pajak

Aspek Perbedaan	Self-Assessment	Official Assesment	Withholding System
Peran Wajib Pajak	Aktif dalam menghitung, melaporkan, membayar, dan menyetor pajak	(Semi) Pasif, Pajak yang terutang dihitung oleh petugas. Wajib Pajak tinggal melakukan pembayaran	Pasif, Gaji dipotong secara otomatis oleh karyawan. Wajib Pajak menerima gaji bersih yang sudah dipotong
Contoh Penerapan	PPN dan PPh	PBB	Pemotongan penghasilan karyawan

2.1.2.7. Kewajiban Hak dan Wajib Pajak

Berdasarkan Pasal 1 (2) Undang-Undang KUP, pengertian wajib pajak mencakup individu atau entitas meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, dimana mereka mempunyai hak serta kewajiban sesuai ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007. Adapun kewajiban yang harus dipenuhi yaitu:

1. Melakukan pendaftaran agar dapat memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
2. Melakukan perhitungan dan pembayaran secara mandiri dan akurat
3. Melakukan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT), menyerahkannya ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dalam waktu tertentu.
4. Melakukan pencatatan serta pembukuan perpajakan yang rapi.



Adapun hak dari wajib pajak diantaranya meliputi:

1. Pengajuan surat keberatan maupun banding pajak.
2. Penerimaan bukti penerimaan SPT.
3. Pembetulan terhadap SPT yang telah diajukan.
4. Permohonan untuk penundaan pengajuan SPT.
5. Permohonan untuk penundaan atau angsuran pembayaran pajak.
6. Permohonan untuk perhitungan pajak di surat penetapan pajak.
7. Pengembalian surplus atau kelebihan dalam pembayaran pajak.
8. Permohonan untuk penghapusan atau pengurangan sanksi, dan perbaikan surat penetapan pajak keliru.
9. Kuasa terhadap pihak lain untuk memenuhi kewajibannya.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Perpajakan

2.1.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan Perpajakan

Kualitas layanan mengacu pada upaya dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk mencapai kepuasan bagi konsumen dengan harapan dapat memenuhi standar yang sesuai dengan ekspektasi mereka dan diterapkan secara berkelanjutan.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Tasunar (2006) dalam penelitian Ridhawati *et al.* (2022) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada penilaian yang diberikan oleh pelanggan terhadap inti dari layanan, yaitu penyedia layanan atau keseluruhan organisasi yang memberikan pelayanan. Saat ini, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang prima; mereka tidak lagi hanya mencari produk berkualitas, tetapi juga mengutamakan kenyamanan dalam pengalaman pelayanan yang mereka terima.



Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan perpajakan mencakup berbagai dimensi yang secara signifikan mempengaruhi kepatuhan dan kepuasan wajib pajak. Hal ini umumnya didefinisikan oleh efisiensi, keandalan, daya tanggap, profesionalisme, dan informativitas layanan oleh otoritas pajak.

Layanan pajak berkualitas tinggi sangat penting untuk manajemen pajak yang berkelanjutan dan pengumpulan pendapatan yang efektif. Studi penelitian sebelumnya menemukan kualitas layanan pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sebagaimana dibuktikan oleh penelitian bahwa peningkatan kualitas layanan yang lebih baik berhubungan dengan tingginya tingkat kepatuhan di kalangan wajib pajak, baik orang pribadi dan perusahaan (Chasanah dan Syaiful, 2022; Au *et al.*, 2023; Augustine *et al.*, 2020; S.S.T *et al.*, 2021; Khoiriawati dan Meirini, 2022).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa:

“Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan ini ditujukan bagi setiap warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pihak penyedia layanan publik.”

2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Rimawati *et al.* (2013), ada beberapa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Komitmen: kinerja pegawai pajak dapat dievaluasi berdasarkan cara memberi informasi dan masukan dari wajib pajak yang didasarkan ketentuan yang berlaku. Pegawai pajak juga harus menunjukkan komitmen untuk mendukung wajib pajak dalam jangka waktu yang panjang.



2. Komunikasi: Seorang konsultan atau pegawai pajak diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, jelas, dan akurat. Banyak kesalahpahaman yang dapat terjadi disebabkan oleh kurangnya kemampuan dalam berkomunikasi dengan efektif.

2.1.4. Pemahaman Perpajakan

2.1.4.1. Definisi Pemahaman Perpajakan

Memahami perpajakan melibatkan pemahaman prinsip-prinsip, hukum, dan mekanisme di mana pemerintah memungut pajak untuk menghasilkan pendapatan bagi kesejahteraan dan perlindungan publik (Wardani dan Lestari, 2022). Ini mencakup pengetahuan tentang kebijakan, tarif, dan sanksi, yang signifikan mempengaruhi kepatuhan dan perilaku wajib pajak (Riccardi, 2018; Permata dan Zahroh, 2022). Misalnya, pemahaman yang lebih tinggi tentang perpajakan dapat menyebabkan peningkatan kepatuhan di antara wajib pajak (Pratama *et al.*, 2020; Susyanti dan Askandar, 2019).

Pemahaman ini juga dapat memiliki konsekuensi yang tidak diinginkan, seperti meningkatkan niat untuk melakukan penipuan di antara calon wajib pajak, menunjukkan bahwa pengetahuan belaka tanpa landasan etika mungkin tidak cukup. Peran pendidikan berkualitas dan pengajaran yang efektif dalam meningkatkan pemahaman ini sangat penting, sebagaimana dibuktikan oleh dampak positif dosen berkualitas terhadap minat mahasiswa di bidang perpajakan (Stantcheva, 2020). Selain itu, memahami perpajakan bukan hanya tentang pengetahuan faktual tetapi juga melibatkan penalaran tentang efisiensi kebijakan pajak, implikasi distribusi, dan pertimbangan keadilan, yang membentuk dukungan publik untuk kebijakan pajak (Febriyanti dan Merkusiwati, 2023). Terlepas dari pentingnya, penelitian menunjukkan bahwa bahkan remaja dan beberapa orang dewasa berjuang untuk sepenuhnya memahami sifat dan tujuan perpajakan, menyoroti kesenjangan dalam pendidikan ekonomi.



Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif tentang perpajakan tidak hanya membutuhkan pengetahuan tentang undang-undang perpajakan dan mekanisme kepatuhan tetapi juga apresiasi dimensi sosial-ekonomi dan etika yang lebih luas yang mempengaruhi kebijakan pajak dan perilaku wajib pajak.

2.1.4.2. Indikator Pemahaman Perpajakan

Sari dan Huda (2013) mengidentifikasi terdapat tiga indikator yang mencerminkan pengetahuan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai perundang-undangan sektor perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai ketentuan dan regulasi baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah, dan Keputusan Menteri Keuangan .
3. Pengetahuan mengenai keputusan atau surat edaran yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak.

Sementara itu, Wardani dan Rumiyatun (2017) menyatakan indikator yang menggambarkan pemahaman perpajakan, yakni:

1. Kemampuan untuk memahami fungsi pajak, apabila wajib pajak mengetahui peran dan fungsi pajak dalam masyarakat.
2. Kemampuan untuk memahami semua proses dan prosedur pembayaran, yaitu wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak yang baik dan benar.
3. Kemampuan untuk sadar terhadap sanksi pajak, dimana wajib pajak memahami konsekuensi sanksi perpajakan apabila terjadi ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak.
4. Kemampuan untuk mengetahui lokasi pembayaran pajak, yaitu wajib pajak mengetahui tempat di mana mereka dapat melakukan pembayaran pajak.

Sedangkan indikator pengetahuan perpajakan menurut Rahayu (2017), yaitu:

1. Keterampilan menjelaskan dan interpretasi peraturan pajak.



2. Keterampilan mengklasifikasikan dan mendeskripsikan dan peraturan pajak, serta kasus relevan.
3. Keterampilan menerjemahkan dan merangkum peraturan pajak.
4. Keterampilan membandingkan dan mengeksplorasi ketentuan pajak secara kritis.
5. Keterampilan membuat perkiraan dan analisis terkait dampak dari peraturan pajak.

2.1.5. Kesadaran Wajib Pajak

2.1.5.1. Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak didefinisikan sebagai konsep multifaset yang mencakup pengakuan dan pemahaman individu tentang kewajiban pajak mereka dan pentingnya memenuhi kewajiban ini untuk kepentingan pembangunan nasional. Hal ini dipengaruhi dengan berbagai faktor internal dan faktor eksternal, termasuk pengetahuan pajak, layanan pajak, sanksi pajak, dan lingkungan sosial-ekonomi.

Adapun beberapa pengertian kesadaran wajib yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu:

1. Safri Nurmantu menjelaskan kesadaran sebagai penilaian yang positif terkait bagaimana perpajakan berfungsi bagi negara, yang pada gilirannya membantu dengan tujuan memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak (Nurmantu dan Rasmini, 2018).
2. Kesadaran didefinisikan sebagai situasi ketika memahami makna, fungsi, serta tujuan dari pelaksanaan perpajakan bagi negara. Hal ini juga sependapat dengan Suandy, kesadaran berarti secara sukarela melakukan kewajiban perpajakan, yaitu mendaftar, menghitung, membayar, serta melapor jumlah pajak terutangnya (Rahayu, 2017).
3. Waluyo mengemukakan kesadaran mencakup pemahaman, pengakuan,



penghargaan, serta kepatuhan terhadap aturan pajak yang berlaku, adanya kesungguhan dan keinginan melaksanakan kewajiban perpajakan (Waluyo, 2020).

Secara internal, kesadaran wajib pajak dibentuk oleh faktor-faktor seperti loyalitas kepada negara, kesadaran kewarganegaraan, moralitas pajak, pendidikan, tingkat pendapatan, keyakinan agama, dan penerimaan kekuasaan politik (Susanto dan Fiorita, 2023). Secara eksternal, hal ini dipengaruhi oleh unsur-unsur seperti amnesti pajak, keadilan pajak, kondisi politik dan ekonomi, ekonomi informal, dan kompleksitas undang-undang perpajakan (Meilita dan Pohan, 2022).

2.1.5.2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Nurmantu dan Rasmini (2018), menjelaskan bahwa berikut adalah beberapa indikator dari kesadaran wajib pajak yaitu:

1. Kesadaran terhadap hak dan kewajiban perpajakan berkontribusi pada peningkatan pendapatan keuangan negara. Kewajiban untuk membayar pajak adalah tanggung jawab yang wajib dipenuhi dari setiap wajib pajak.
2. Kepercayaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajak berperan penting dalam mendukung pembiayaan baik untuk negara maupun daerah. Kepercayaan ini sangat krusial agar kewajiban perpajakan dapat dilaksanakan dengan baik.
3. Motivasi internal dalam membayar pajak dengan sukarela menjadi sangat krusial. Kesadaran wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak memastikan bahwa proses tersebut berjalan dengan lancar, dan partisipasi ini berkontribusi pada stabilitas keuangan negara



Perpajakan

Definisi Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan di Indonesia yaitu tindakan hukum yang dijatuhkan oleh

otoritas pajak terhadap individu yang lalai dalam menaati aturan pajak yang berlaku. Sanksi ini dirancang untuk menegakkan kepatuhan pajak, mencegah penghindaran pajak, dan menjaga integritas sistem pajak. Sanksi terbagi menjadi dua kategori, yaitu administratif dan pidana. Penerapan sanksi terhadap pelanggaran oleh wajib pajak diperkirakan memberikan efek jera, sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Adapun beberapa pengertian sanksi perpajakan sebagai berikut:

1. Mardiasmo dalam "Perpajakan" menjelaskan bahwa sanksi pajak berfungsi sebagai alat pencegahan untuk menghindari pelanggaran hukum oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2019). Penegakan peraturan dan ketentuan perpajakan (standar perpajakan) dijamin melalui penerapan sanksi finansial.
2. Sanksi perpajakan dikenakan sebagai akibat dari kelalaian menurut ketentuan aturan pajak. Dengan demikian, jika terjadi maka akan dikenakan hukuman sesuai peraturan pajak yang berlaku (Dewi *et al.*, 2020).
3. Menurut Suandy, sanksi berfungsi sebagai jaminan apabila kebijakan dalam peraturan perpajakan (norma perpajakan). Sanksi dianggap sebagai alat preventif agar mencegah wajib pajak dalam melanggar norma pajak (Suandy, 2011; Mardiasmo, 2019).

2.1.6.2. Jenis Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan dikategorikan menjadi administratif dan pidana. Adapun penjelasan Achmad Tjahjono, dalam pelaksanaannya dapat dikenakan sanksi administratif, pidana, maupun keduanya (Tjahjono dan Husein, 2000).

1. Sanksi Administratif

Sanksi administratif dibebankan langsung oleh otoritas perpajakan tanpa perlu melalui proses peradilan. Sanksi ini dapat berupa



denda, bunga, dan penalti untuk keterlambatan pembayaran, pelaporan yang kurang, atau kegagalan mengajukan laporan.

- a) Wajib pajak dapat dikenakan denda untuk berbagai pelanggaran, seperti keterlambatan pengajuan laporan pajak atau kesalahan dalam perhitungan pajak. Misalnya, denda sebesar 2% per bulan dikenakan untuk keterlambatan pembayaran. Sanksi berupa denda administrasi
- b) Bunga dikenakan pada pajak yang belum dibayar. Tingkat bunga biasanya ditetapkan sebesar 2% per bulan dan akan terus bertambah sampai hutang pajak dilunasi.
- c) Penalti administratif tambahan dapat dikenakan untuk pelaporan pendapatan kurang atau ketidaksesuaian lainnya. Penalti ini berkisar 50% hingga 100% total kekurangan.

2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana melibatkan hukuman lebih berat dan memerlukan proses peradilan. Sanksi ini dikenakan untuk pelanggaran serius seperti penghindaran, penipuan, atau pemalsuan dokumen.

- a) Penghindaran pajak dapat mengakibatkan hukuman penjara, dengan lama hukuman tergantung pada tingkat keparahan pelanggaran. Misalnya, penghindaran pajak yang disengaja dapat berujung pada hukuman penjara hingga enam tahun.
- b) Selain hukuman penjara, pelanggar dapat dikenakan denda yang signifikan. Denda ini biasanya beberapa kali lipat dari jumlah pajak yang dihindari.
- c) Pemerintah memiliki kewenangan untuk menyita aset wajib pajak guna memulihkan pajak yang belum dibayar.



Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Soemitro dalam Asas dan Dasar Perpajakan indikator sanksi perpajakan sebagai berikut (Rochmat, 2011):

1. Sanksi perpajakan diterapkan kepada pelanggar peraturan pajak memiliki tingkat keparahan yang signifikan. Sanksi yang berat ini berfungsi sebagai alat pencegahan bagi pelanggaran oleh wajib pajak terhadap ketentuan pajak yang berlaku, maka dapat mendorong kepatuhan perpajakannya.
2. Penerapan sanksi yang ketat juga berperan sebagai sarana edukasi bagi wajib pajak. Dengan beratnya sanksi, diharapkan yang terkena sanksi akan lebih memahami pentingnya kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
3. Sanksi pajak wajib diterapkan kepada pelanggar tanpa toleransi. Artinya, wajib pajak yang dijatuhi sanksi akan menerima hukuman tanpa adanya keringanan atau pengecualian apapun. Tujuan dari pendekatan ini adalah agar sanksi ini memberi efek jera yang signifikan, sehingga diharapkan lebih patuh dan tidak mengulangi kesalahan ataupun pelanggaran sama.

2.1.6.4. Dasar Hukum Sanksi Perpajakan

Pengenaan sanksi perpajakan diatur oleh beberapa undang-undang dan peraturan kunci di Indonesia:

1. Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menetapkan ketentuan umum terkait hak dan kewajiban wajib pajak, otoritas pajak, sanksi administratif.
2. Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan berubah menjadi Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, undang-undang ini terkait tata cara pemungutan dan penegakan hukum.
3. Berbagai Peraturan Menteri Keuangan juga memberikan rincian lebih lanjut mengenai pelaksanaan sanksi perpajakan.

Tabel 2.3 Dasar Hukum Sanksi Perpajakan

Jenis Sanksi	Deskripsi	Dasar Hukum
Denda	Denda 2% per bulan untuk	UU No. 28 Tahun



	Administratif	keterlambatan pembayaran	2007
2.	Bunga	Bunga 2% per bulan untuk pajak yang belum dibayar	UU No. 28 Tahun 2007
3.	Penalti Administratif	Penalti hingga 100% dari kekurangan pajak	UU No. 28 Tahun 2007
4.	Pidana Penjara	Hukuman penjara hingga 6 tahun untuk penghindaran pajak	UU No. 6 Tahun 1983
5.	Denda Pidana	Denda beberapa kali lipat dari pajak yang dihindari	UU No. 6 Tahun 1983
6.	Penyitaan Aset	Penyitaan aset untuk pemulihan pajak yang belum dibayar	UU No. 28 Tahun 2007

Tabel 2.4 Ketentuan Sanksi Perpajakan

Pasal	Bentuk Sanksi
Pasal 38 UU KUP	Denda atau kurungan 1. Denda paling sedikit 1 kali, sedangkan paling banyak 2 kali dari jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau 2. Pidana kurungan paling singkat, yaitu 3 bulan atau paling lama 1 tahun
Pasal 41 UU KUP	Kurungan atau denda Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp25 juta.
Pasal 24 UU PBB	Denda atau kurungan 1. Denda paling banyak 2 kali pajak terutang, atau 2. Pidana kurungan paling lama 6 bulan



2.1.7. Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.7.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak yaitu tingkat kesediaan dan sikap memenuhi kewajiban perpajakannya berdasarkan aturan yang berlaku. Kepatuhan ini meliputi pengisian serta pengajuan SPT secara akurat, jujur, dan tepat waktu serta pembayaran pajak yang terutang diharapkan tidak adanya niat dari wajib pajak untuk menghindari atau mengurangi jumlah pajak yang seharusnya dibayarkan.

1. Menurut Mardiasmo, kepatuhan dijelaskan sebagai kesediaan dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara sukarela tanpa adanya paksaan dari otoritas pajak (Mardiasmo, 2019). Hal ini mencakup pengisian dan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, serta pembayaran pajak terutang yang tepat waktu dan sesuai ketentuan.
2. Waluyo mengemukakan kepatuhan merupakan perilaku yang menunjukkan kesediaan taat dan patuh terhadap semua aturan pajak yang berlaku (Waluyo, 2018). Kepatuhan ini melibatkan pelaporan yang akurat dan lengkap, pembayaran pajak sesuai jadwal, serta tidak melakukan praktik penghindaran atau penggelapan pajak.
3. Muliari dan Setiawan menjelaskan kepatuhan wajib pajak adalah situasi pelaksanaan kewajiban serta hak perpajakannya (Muliari dan Setiawan, 2011). Hal ini berarti tidak sekadar membayarkan pajak yang terutang, namun mematuhi semua aturan dan regulasi yang berlaku, serta memanfaatkan hak-hak yang diberikan oleh sistem perpajakan, seperti pengajuan keberatan atau banding jika diperlukan.
4. Menurut Sri Rustiyaningsih, kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai situasi untuk patuh dan memiliki kesadaran untuk melaksanakan kewajiban pajaknya (Rustiyaningsih, 2013). Kepatuhan ini melibatkan tidak hanya tindakan mematuhi peraturan, tetapi juga adanya kesadaran internal dan tanggung jawab moral dari wajib pajak untuk berkontribusi



pada pendapatan negara melalui pajak.

5. Kepatuhan pajak merujuk pada pemenuhan kewajiban wajib pajak secara lengkap dan tepat waktu berdasarkan perundang-undang dan ketentuan perpajakan, seperti aspek menyatakan pendapatan, mengajukan pengembalian, dan membayar pajak tepat waktu (Schmeer, 2023; Müller dan Fischer, 2022).

Adapun dasar hukum yang mengatur kepatuhan pajak merupakan kewajiban wajib pajak dalam mematuhi aturan pajak. Ketentuan mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang telah diatur dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, dijelaskan:

“(1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

(2) Jumlah pajak yang terutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan”.

2.1.7.2. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Siti Kurnia Rahayu memberikan pandangan tentang kriteria kepatuhan wajib pajak yang dikategorikan menjadi dua jenis (Rahayu, 2017), yaitu:

1. Kepatuhan formal merujuk pada ketentuan dan aturan yang berlaku, termasuk dalam hal pengisian formulir SPT, pelaporan SPT, dan pembayaran pajak tepat waktu. Kepatuhan formal lebih berfokus pada aspek administratif dan prosedural yang penting dalam pelaksanaan kewajiban perpajakannya.
2. Kepatuhan material mengarah kepada substansial yang mencerminkan niat dan tindakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya



berdasarkan aturan yang berlaku. Kepatuhan material meliputi kejujuran dan integritas dalam melaporkan penghasilan dan kewajiban pajak yang sebenarnya, bukan hanya sekedar memenuhi syarat formal.

2.1.7.3. Teori Kepatuhan Wajib Pajak

Teori kepatuhan (*obedience theory*) diperkenalkan oleh Milgram (1963). Teori ini mengemukakan bahwa situasi dimana individu menunjukkan ketaatan terhadap aturan yang ditetapkan. Literatur sosiologi menjelaskan bahwa terdapat dua perspektif yang membahas kepatuhan terhadap hukum, yaitu perspektif instrumental dan normatif.

Perspektif instrumental berpendapat individu dimotivasi oleh kepentingan pribadi dan pandangan mereka pada perubahan berkaitan dengan perilaku mereka. Di sisi lain, perspektif normatif dikaitkan dengan asumsi individu bertindak berdasarkan prinsip moral yang sering kali bertentangan dengan kepentingan pribadi mereka.

Individu yang menaati hukum dipandang selaras dan tetap terhadap norma internal yang telah diinternalisasi. Komitmen normatif yang berlandaskan moralitas pribadi (*normative commitment through morality*) menunjukkan bahwa ketaatan hukum muncul karena hukum dipandang menjadi kewajiban.

Sementara itu, komitmen normatif yang didasarkan pada legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) mengacu pada ketaatan terhadap ketentuan otoritas yang merumuskan hukum dianggap berhak mengatur perilaku wajib pajak (Marlina, 2018).

Kajian mengenai teori kepatuhan (*obedience theory*) dapat dijadikan sebagai landasan untuk mengevaluasi dampak dari berbagai variabel di penelitian

- i. Dalam konteks terdapat juga variabel moderasi. Teori kepatuhan menekankan bahwa kepatuhan juga dapat dipengaruhi faktor norma internal yang sejalan dengan pemahaman dalam dan kesadaran yang tinggi.



2.1.7.4. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 71/PMK.03/2012, tingkat kepatuhan wajib pajak ditentukan melalui sejumlah kriteria administratif dan substantif sebagai berikut:

1. Kepatuhan pelaporan SPT Tahunan, yakni penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan yang dilakukan tepat waktu selama tiga tahun berturut-turut sesuai jadwal yang ditetapkan oleh otoritas pajak.
2. Ketepatan pelaporan SPT Masa, di mana keterlambatan penyampaian SPT Masa untuk periode Januari hingga November pada tahun terakhir tidak boleh melebihi tiga masa pajak, dan setiap keterlambatan harus dilaporkan secara terpisah.
3. Kepatuhan pembayaran atas SPT Masa yang terlambat, yaitu bahwa penyetoran SPT yang tertunda wajib dilakukan sebelum batas waktu penyampaian untuk periode pajak berikutnya.
4. Status tunggakan pajak, di mana wajib pajak tidak diperkenankan memiliki tunggakan atas seluruh jenis pajak, kecuali jika telah memperoleh izin resmi untuk mengangsur atau menunda pembayaran dari otoritas pajak.
5. Kualitas laporan keuangan, yang mengharuskan laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pemeriksa keuangan pemerintah dan memperoleh opini Wajar Tanpa Pengecualian (WTP) selama tiga tahun berturut-turut.
6. Integritas hukum wajib pajak, yaitu tidak pernah terbukti secara hukum terlibat dalam tindak pidana perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam kurun waktu lima tahun terakhir.



2.1.7.5. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Para ahli di bidang perpajakan mengidentifikasi indikator kepatuhan wajib pajak melalui berbagai perspektif pada aspek administratif, finansial, dan material sebagai berikut:

1. Pendaftaran (*Registration*)

Wajib Pajak, khususnya penduduk Indonesia, wajib mendaftar untuk mendapatkan Nomor Identifikasi Wajib Pajak (NPWP) (Arifki *et al.*, 2023). Pendaftaran yang tepat waktu menunjukkan tingkat kepatuhan awal. Penerapan sistem E-Registrasi untuk pendaftaran NPWP telah diperkenalkan untuk meningkatkan kualitas layanan serta kepatuhan wajib pajak (Hiong, 2022).

2. Pelaporan (*Filing*)

Pelaporan pajak melalui *Letter of Notification* (SPT) adalah proses di mana wajib pajak menyerahkan informasi pajak mereka kepada otoritas pajak, biasanya setiap tahun. Proses ini telah dimodernisasi melalui penerapan sistem elektronik seperti *e-filing* dan *e-SPT*, yang memungkinkan pengajuan pengembalian pajak secara *online* dan *real-time*. Sistem e-pengarsipan, misalnya, dirancang untuk memfasilitasi pengajuan SPT dengan memanfaatkan saluran komunikasi internet, prosesnya lebih cepat, lebih akurat, dan efisien (Meiryani *et al.*, 2022; Khasanah dan Maryasih, 2022).

3. Pembayaran (*Payment*)

Pembayaran pajak adalah transfer nilai wajib yang dikenakan oleh badan publik di bawah otoritas legislatif untuk tujuan publik, terutama ditujukan untuk tujuan redistributif, dan dapat ditegakkan oleh undang-undang (Popławski *et al.*, 2023). Ini melibatkan pengiriman pajak yang harus dibayarkan baik secara berkala maupun tahunan, sebagaimana telah diatur dalam peraturan perpajakan seperti Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 KUP dan UU RI No. 36 tahun 2008 dengan konteks Pajak Penghasilan.



4. Kepatuhan Material (*Substantive Compliance*)

Kepatuhan material, juga dikenal sebagai kepatuhan substantif, mengacu pada kepatuhan terhadap persyaratan hukum dan peraturan dengan cara yang memastikan pelaporan kegiatan keuangan dan operasional yang akurat dan jujur. Ini termasuk pelaporan pendapatan yang benar, klaim pemotongan yang sah, dan pembayaran pajak yang sesuai dengan kewajiban aktual. Konsep materialitas sangat penting dalam konteks ini, karena melibatkan identifikasi dan penanganan masalah yang memiliki dampak signifikan pada pemangku kepentingan, terutama dalam pelaporan keuangan dan praktik keberlanjutan (Chika dan Meiden, 2023).

Menurut Tambun dan Witriyanto indikator yang penting dalam mengukur kepatuhan wajib pajak, meliputi (Tambun dan Witriyanto, 2016):

- a) Melakukan pelaporan pajak secara akurat dan tepat waktu;
- b) Melakukan perhitungan total pajak terutang secara tepat;
- c) Melaksanakan pembayaran berdasarkan total pajak terutang dan tepat waktu;
- d) Mengajukan laporan pembayaran pajak ke Kantor Pelayanan Pajak dengan tepat waktu.

Menurut Chaizi Nasucha dikutip sesuai karya Devano dan Rahayu, dijelaskan kepatuhan dapat dikenali melalui indikator (Devano dan Rahayu, 2016):

- a) Kepatuhan wajib pajak dalam proses pendaftaran merujuk pada kewajiban wajib pajak yang sesuai dengan kriteria subjektif dan objektif dalam melakukan pendaftaran diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat dari lokasi domisili atau tempat usaha mereka, sehingga dapat memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- b) Kepatuhan melakukan pengajuan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) mengharuskan wajib pajak dalam pengisian dan penyerahan kepada KPP.



Batas waktu penyetoran SPT Masa maksimal 20 hari berakhirnya periode pajak. Sementara itu, SPT Tahunan memiliki batas waktu penyampaian adalah 3 bulan bagi wajib pajak orang pribadi, dan 4 bulan bagi wajib pajak badan.

- c) Kepatuhan untuk perhitungan dan pembayaran pajak yang terutang merujuk pada kewajiban untuk perhitungan jumlah pajak yang wajib dibayar dan kemudian menyetorkannya ke kas negara melalui bank.
- d) Kepatuhan dalam melaporkan dan membayarkan tunggakan pajak merujuk pada kewajiban untuk membayar tunggakan pajak terutang, dimana jumlah pajak tersebut belum dilunasi oleh wajib pajak setelah melewati batas waktu yang ditentukan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya untuk menemukan perbandingan dan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya dan dapat membantu dalam penelitian karena dapat memosisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari hasil penelitian. Pada bagian ini peneliti menentukan hasil dari berbagai penelitian terdahulu sesuai penelitian yang dilakukan. Berikut penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang diteliti.

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu



	Judul Penelitian	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	The Influence of	Kualitatif Deskriptif	Kesadaran dan kualitas

No.	Judul Penelitian	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Taxpayer Awareness, Tax Service Quality and Tax Sanctions on Taxpayer Compliance Level with Taxpayer Financial Condition as a Moderating Variable (2023)</i>	(2023) a) Variabel independen: Pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak Variabel moderasi: Kondisi finansial WP	pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Sebaliknya, sanksi perpajakan tidak menunjukkan dampak signifikan. Moderasi dari ketiga variabel ini umumnya tidak memengaruhi kepatuhan, kecuali sanksi perpajakan yang berinteraksi dengan kondisi keuangan, yang memperkuat hubungan tersebut.
2.	<i>Influence Tax Knowledge, Taxpayer Awareness, Quality Services and Sanctions Taxation to Taxpayer Compliance (2024)</i>	Kuantitatif (2024) a) Variabel independen: Pemahaman perpajakan, kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan b) Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Penelitian ini mengungkap dinamika kompleks yang memengaruhi kepatuhan pajak, menekankan pentingnya pengetahuan perpajakan kualitas layanan, serta mempertanyakan asumsi tradisional mengenai efektivitas sanksi. Temuan ini menunjukkan bahwa inisiatif pendidikan dan peningkatan layanan sangat penting untuk mendorong kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan.
3.	<i>Service Quality, Awareness, and Knowledge of Taxpayers on Compliance with Tax and Building</i>	Kuantitatif (2023) a) Variabel independen: Kualitas pelayanan, pemahaman wajib	Kualitas layanan, kesadaran, dan pemahaman pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak. Artinya, peningkatan dalam ketiga aspek ini akan



No.	Judul Penelitian	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Tax Payments with Tax Sanctions as a Moderating Variable (2023)</i>	pajak b) Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak terhadap PBB c) Variabel moderasi: Sanksi perpajakan	mendorong tingkat kepatuhan lebih tinggi. Namun, sanksi perpajakan tidak memperkuat hubungan antara faktor tersebut dan kepatuhan, menunjukkan bahwa pendekatan lain mungkin lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak.
4.	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Penerapan E-samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan di Kantor Samsat Jaktim) (2020)	Kuantitatif (2023) a) Variabel independen: Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, Sanksi Pajak, dan Penerapan E-Samsat b) Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak	Pemahaman dan pengetahuan tentang pajak belum berpengaruh pada kepatuhan. Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penerapan e-samsat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
5.	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib	Kuantitatif (2022) a) Variabel independen: Pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan	Pemahaman tidak berpengaruh terhadap kepatuhan, karena tidak semua wajib pajak memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan, yang diasumsikan masih rendah. Selain itu, kesadaran juga tidak memengaruhi kepatuhan,



No.	Judul Penelitian	Metode dan Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel <i>Moderating</i> (2022)	fiskus b) Variabel dependen: Kepatuhan wajib pajak c) Variabel moderasi: Sanksi perpajakan	menunjukkan kesadaran mereka tidak menentukan tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan, terutama di tengah kekhawatiran akan potensi penyalahgunaan.

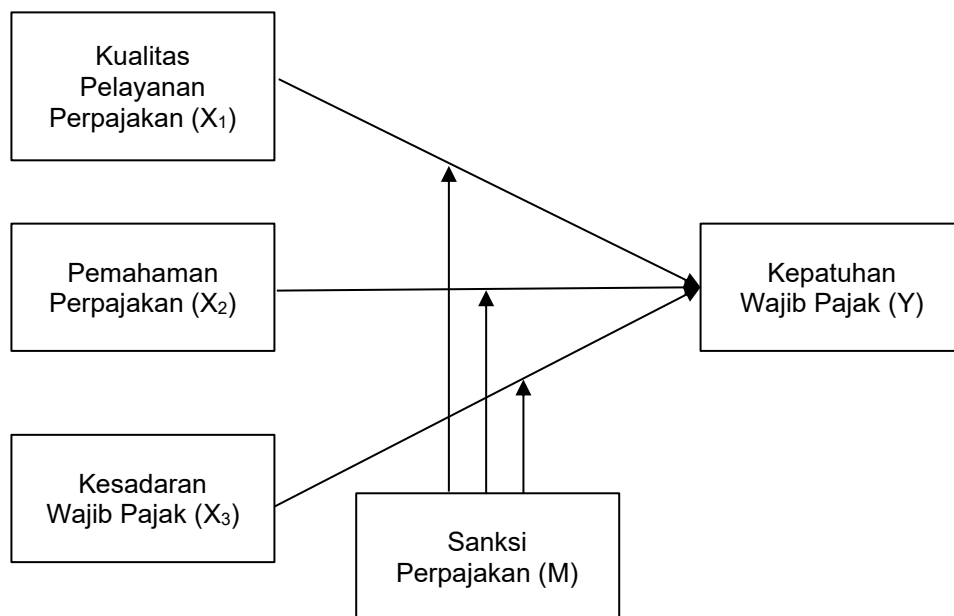
2.3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian serta landasan teori yang disampaikan sebelumnya oleh peneliti, maka hubungan antar variabel penelitian ini dinyatakan dalam sebuah kerangka pemikiran konseptual. Menurut Notoatmodjo, kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antar konsep yang diukur atau diamati (Notoatmodjo, 2018).

Kerangka konseptual harus menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti. Penelitian ini memiliki judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Pemahaman Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak dengan Sanksi Perpajakan sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Makassar). Variabel independen yaitu kualitas layanan perpajakan, pemahaman perpajakan, dan kesadaran wajib pajak. Adapun variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Peneliti memilih empat variabel karena merupakan faktor berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berikut ini paradigma penelitian yang digunakan dalam kerangka konseptual pada gambar 4 di bawah ini:





Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

Menurut Ismael Nurdin dan Sri Hartati, hipotesis dapat diartikan sebagai sebuah kesimpulan sementara yang belum bersifat final; merupakan jawaban sementara atau dugaan awal yang merupakan konstruksi dari peneliti terkait masalah penelitian, yang menunjukkan hubungan antara dua atau lebih variabel (Nurdin dan Hartati, 2019). Istilah "sementara" digunakan apabila jawaban diberikan hanya berlandaskan pada teori-teori yang berkaitan atau relevan. Berdasarkan definisi tersebut, disimpulkan bahwa hipotesis adalah suatu jawaban atau pernyataan sementara terkait suatu masalah dalam penelitian yang belum tentu kebenarannya, sehingga harus dibuktikan melalui pengumpulan data dan pengujian secara empiris.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas layanan, pemahaman, dan kesadaran mempunyai dampak positif terhadap kepatuhan WP orang pribadi di Kota Makassar. Selain itu, penelitian ini juga mengasumsikan bahwa sanksi berfungsi sebagai variabel moderasi



perkuat hubungan terhadap kepatuhan wajib pajak. Secara khusus, hipotesis ini insikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan perpajakan, pemahaman n, dan kesadaran wajib pajak lebih besar maka semakin besar pula kepatuhan

wajib pajak. Keberadaan sanksi perpajakan semakin memperkuat kepatuhan ini dengan meningkatkan persepsi konsekuensi dari ketidakpatuhan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memvalidasi hipotesis tersebut secara empiris melalui studi terhadap wajib pajak orang pribadi di Kota Makassar, serta memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas layanan, pengetahuan, kesadaran, dan sanksi secara kolektif memengaruhi perilaku kepatuhan pajak. Pada penelitian ini ditentukan hipotesis oleh peneliti yaitu:

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak individu didukung oleh berbagai penelitian. Kualitas layanan perpajakan memang memiliki efek positif pada kepatuhan wajib pajak perorangan, sebagaimana dibuktikan oleh berbagai penelitian. Misalnya, penelitian yang dilakukan di KPP Pratama Bojonegoro menemukan bahwa kualitas layanan pajak sangat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dengan nilai koefisien positif 0,246, menunjukkan hubungan positif langsung (Prayogi *et al.*, 2023). Demikian pula, sebuah studi di KPP Pratama Kramat Jati juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, didukung oleh nilai t-test yang signifikan sebesar 0,002 (Oktaviani dan Triyani, 2023). Lebih lanjut mendukung hal ini, penelitian di KPP Pratama Batam Selatan menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu, memperkuat gagasan bahwa kualitas layanan yang lebih baik mengarah pada tingkat kepatuhan yang lebih tinggi (Helen dan Purba, 2023). Selain itu, sebuah studi di KPP Pratama Yogyakarta menemukan bahwa meskipun kualitas layanan pajak berdampak positif pada kinerja layanan, hal itu tidak secara langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak; namun, hal itu memainkan peran ketika dimediasi kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervensi (Chasanah *et al.*, 2023). Selain itu, di Nigeria menyoroti bahwa kualitas layanan pajak tidak hanya memiliki efek yang signifikan pada kepatuhan pajak sukarela tetapi juga memoderasi hubungan



antara pengetahuan pajak dan kepatuhan pajak sukarela, menunjukkan bahwa layanan pajak berkualitas tinggi dapat meningkatkan efektivitas pengetahuan pajak dalam mempromosikan kepatuhan (Yahaya *et al.*, 2023). Secara kolektif, studi ini menggarisbawahi peran penting layanan pajak berkualitas tinggi dalam mendorong kepatuhan wajib pajak, menunjukkan bahwa otoritas pajak harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak individu.

H₁ : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.2 Pengaruh Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis mengenai pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak didukung oleh berbagai penelitian. Penelitian oleh Wulandari dan Dasman menunjukkan bahwa Model Penerimaan Teknologi (TAM) secara positif mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Wulandari dan Dasman, 2023). Selain itu, studi Susanto menyoroti bahwa pengetahuan pajak mengarah pada kesadaran pajak, yang pada akhirnya menghasilkan kepatuhan yang lebih tinggi di antara wajib pajak (Susanto dan Fiorita, 2023). Selanjutnya, sebuah studi tentang dampak sosialisasi pajak mengungkapkan bahwa pengetahuan pajak secara signifikan meningkatkan kepatuhan wajib pajak individu (Subagijo, 2023). Selain itu, studi kuantitatif tentang modernisasi sistem administrasi pajak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menekankan pentingnya memahami sistem pajak (Safelia dan Hernando, 2023). Oleh karena itu, berdasarkan hal ini, dapat disimpulkan bahwa memahami perpajakan memang memiliki efek positif pada kepatuhan wajib pajak individu.

H₂ : Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.



Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak, khususnya, menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki dampak positif pada kepatuhan wajib pajak pribadi. Hipotesis ini didukung oleh berbagai temuan penelitian. Penelitian telah menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak memainkan peran penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak (Susanto dan Fiorita, 2023; Hidayat *et al.*, 2023; Assegaf dan Andesto, 2023; Siregar *et al.*, 2023). Penelitian yang dilakukan di Indonesia dan Jawa Barat menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak secara positif mempengaruhi kepatuhan, menekankan pentingnya pembayar pajak diberitahu dan sadar akan kewajiban pajak mereka. Selain itu, temuan dari studi di berbagai daerah menyoroti peran penting kesadaran wajib pajak di samping faktor-faktor lain seperti pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan layanan pajak dalam mempromosikan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, hipotesis yang menunjukkan hubungan positif antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak pribadi didukung dengan baik oleh bukti empiris dari penelitian lain.

H₃ : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap hubungan antara kualitas layanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak didukung oleh berbagai penelitian. Penelitian oleh Salman dan Pratiwi (2023) menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki efek positif tetapi tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sementara kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan. Selain itu, Gumilang (2023) menemukan bahwa sanksi pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, selaras dengan hipotesis. Selanjutnya, Mulya *et al.* (2023) menyarankan bahwa sanksi mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, memperkuat hipotesis bahwa sanksi memoderasi hubungan antara kualitas layanan perpajakan dan kepatuhan individu. Studi-studi ini secara kolektif memberikan bukti yang mendukung



hipotesis bahwa sanksi perpajakan penting dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam hubungannya dengan kualitas layanan perpajakan.

H₄ : Sanksi perpajakan memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Hubungan Antara Pemahaman Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak

Hipotesis mengenai pengaruh sanksi perpajakan pada hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memoderasi hubungan ini untuk perorangan (Susanto dan Fiorita, 2023; Sudiarto dan Junianto, 2023; Assegaf dan Andesto, 2023). Temuan penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki dampak positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sementara pemahaman pajak mungkin tidak secara langsung mempengaruhi kepatuhan (Gumilang, 2023). Selain itu, pengetahuan, layanan, dan sosialisasi pajak telah diidentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan, dengan sanksi pajak berperan penting dalam memoderasi hubungan ini (Siregar *et al.*, 2023). Oleh karena itu, hipotesis bahwa sanksi perpajakan memoderasi hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak didukung oleh data yang diberikan dalam penelitian.

H₅ : Sanksi perpajakan memoderasi hubungan antara pemahaman perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.4.6 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Hubungan Antara Kesadaran Wajib Pajak dan Kepatuhan Wajib Pajak



Hipotesis mengenai pengaruh sanksi perpajakan terhadap hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak menyatakan bahwa sanksi perpajakan memoderasi hubungan ini untuk perorangan (Susanto dan Fiorita, 2023; Salman dan

Pratiwi, 2023). Temuan penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak memiliki dampak positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, sementara kesadaran pajak juga secara positif mempengaruhi kepatuhan (Assegaf dan Andesto, 2023; Sudiarto dan Junianto, 2023). Namun, interaksi antara kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak sebagai moderator kepatuhan bervariasi; kesadaran pajak yang dimoderasi oleh sanksi tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan dengan wajib pajak perorangan (Setiawati *et al.*, 2023). Selain itu, pengetahuan pajak, layanan pajak, dan penerapan E-SPT telah diidentifikasi sebagai faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, menyoroti sifat beragam perilaku kepatuhan pajak di antara individu.

H₆ : Sanksi perpajakan memoderasi hubungan antara kesadaran wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi

