

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Pajak

2.1.1. Definisi Pajak

Salah satu sumber pendanaan negara adalah pajak yang digunakan untuk membiayai pembangunan yang sedang berlangsung di Indonesia. Tidak hanya untuk mendanai pembangunan, pajak juga diperlukan oleh pemerintah untuk membiayai segala urusan dan keperluan negara. Pengertian pajak menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 adalah

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Sedangkan, definisi pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH dalam Mardiasmo (2018) yaitu :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Berdasarkan pengertian di atas, pajak memiliki ciri – ciri sebagai berikut :

1. Iuran atau kontribusi wajib dari rakyat kepada negara
2. Berdasarkan undang – undang
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi secara langsung dari negara
4. Digunakan untuk membiayai pengeluaran umum atau keperluan negara

2.1.2. Fungsi Pajak

Pajak memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam menjalankan pemerintahan. Menurut Mardiasmo (2018) adapun peran atau fungsi pajak dibagi menjadi dua yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Dalam fungsi anggaran, pajak berperan sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Dalam fungsi mengatur, pajak berperan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.1.3. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dari rakyat, diperlukan sebuah sistem perhitungan pajak yang terstruktur untuk besaran pajak yang akan dibayar oleh wajib pajak dan disetorkan ke kas negara. Menurut Mardiasmo (2018), sistem pemungutan pajak di Indonesia dibagi menjadi tiga yaitu :

1. *Official Assessment System*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri besarnya pajak yang terutang.

3. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan petugas pajak ataupun wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.4 Pajak Pusat

Menurut Suandy (2016), pajak pusat atau pajak negara merupakan pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak. Pajak pusat diatur dalam peraturan perundang – undangan dan hasilnya akan masuk ke APBN. Jenis pajak yang tergolong ke pajak pusat adalah sebagai berikut :

1. Pajak Penghasilan
2. Pajak Pertambahan Nilai
3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah
4. Pajak Bumi dan Bangunan
5. Bea Meterai

Salah satu jenis pajak pusat yang berkontribusi besar dalam pendapatan pajak dalam negeri yaitu Pajak Penghasilan (PPh).

2.1.5. Pajak Penghasilan

Pajak Penghasilan (PPh) merupakan pajak yang dikenakan atas penghasilan. Peraturan perundang – undangan yang mengatur tentang pajak penghasilan adalah UU No 36 Tahun 2008. Menurut UU No 36 Tahun 2008, penghasilan merupakan setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar

Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun. Tarif pajak yang dikenakan atas penghasilan wajib pajak berbeda – beda sesuai dengan penghasilan kena pajak yang diperoleh. Menurut Pasal 17 Ayat 1 UU No 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, tarif yang dikenakan atas Penghasilan Kena Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Negeri yaitu :

1. Penghasilan tahunan sampai dengan Rp 60.000.000 dikenakan tarif 5%.
2. Penghasilan tahunan di atas Rp 60.000.000 sampai dengan Rp 250.000.000 dikenakan tarif 15%.
3. Penghasilan tahunan di atas Rp 250.000.000 sampai dengan Rp 500.000.000 dikenakan tarif 25%.
4. Penghasilan tahunan di atas Rp 500.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000.000 dikenakan tarif 30%.
5. Penghasilan tahunan di atas Rp 5.000.000.000 dikenakan tarif 35%.

Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan, tarif pajak yang dikenakan berbeda – beda sesuai dengan dasar pengenaan pajaknya adalah penghasilan bruto wajib pajak. Apabila Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan memiliki penghasilan bruto di atas Rp 4,8 miliar dalam satu tahun, maka wajib pajak tersebut akan dikenakan tarif pasal 17 atau tarif progresif. Selain itu, Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan dengan omzet di atas Rp 4,8 miliar dalam satu tahun memiliki kewajiban untuk melakukan pembukuan.

2.2. Kepatuhan Wajib Pajak

2.2.1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak sangat diperlukan kepatuhan dari wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan merujuk pada sikap patuh terhadap suatu perintah atau peraturan yang berlaku dimana dalam perpajakan aturan yang berlaku adalah undang – undang perpajakan. Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan (Nurmantu,2005). Sedangkan menurut Rahayu (2020), kepatuhan perpajakan adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan dua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

Menurut Nurmantu (2005) terdapat dua jenis kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal mengacu pada keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perpajakan yang mencakup mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP, menghitung dan menyetor pajak terutang, serta melaporkan pajak yang telah dibayar. Sedangkan kepatuhan material mengacu pada suatu keadaan dimana wajib pajak secara hakekat memenuhi ketentuan material perpajakan yang mencakup tepat dalam memperhitungkan pajak serta melakukan pemotongan atau pemungutan pajak (Rahayu, 2020).

2.2.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Nasucha (2004), mengemukakan empat indikator untuk mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak yaitu :

1. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Mardiasmo (2018), definisi Nomor Pokok Wajib Pajak atau yang disingkat NPWP yaitu,

“Nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.”

Indikator ini berhubungan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan yang sudah memenuhi syarat sebagai wajib pajak, sudah seharusnya mendaftarkan dirinya untuk memiliki NPWP. Dengan memiliki NPWP, hal tersebut dapat meningkatkan kredibilitas usahawan di hadapan mitra usaha dan lembaga keuangan.

2. Penghitungan pajak terutang

Indikator ini mengukur kepatuhan wajib pajak dalam menghitung pajak terutang dengan metode *Self Assessment System* dan melakukan pembukuan atas kegiatan usahanya sebagai dasar untuk pelaporan perpajakan.

3. Pembayaran pajak

Indikator ini berhubungan dengan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak secara tepat waktu sesuai dengan kewajibannya.

4. Pelaporan SPT Tahunan

Menurut Mardiasmo (2018), Surat Pemberitahuan atau yang disingkat SPT memiliki pengertian sebagai berikut

“Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak, dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.”

Berdasarkan indikator tersebut, penelitian ini akan menggunakan dan memodifikasi kuesioner dari penelitian Zendrato (2022).

2.3. Pemahaman Perpajakan

2.3.1. Definisi Pemahaman Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2011), definisi pemahaman perpajakan yaitu kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk pengertian, objek, subjek, dasar pengenaan, tarif, cara menghitung, dan cara pembayaran pajak. Sedangkan, menurut Resmi (2019),

”Pemahaman pajak mengacu pada pengertian ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi cara penyampaian surat pemberitahuan, melakukan pembayaran, tempat untuk melakukan pembayaran serta denda dan tenggat waktu pembayaran, dan pelaporan surat pemberitahuan.”

Berdasarkan dua pengertian tersebut, pemahaman perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang berlaku yang meliputi pengetahuan tata cara perhitungan pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan, dan pembayaran pajak sesuai dengan tenggat waktunya.

2.3.2. Indikator Pemahaman Perpajakan

Wajib pajak sudah seharusnya memahami peraturan perpajakan yang berlaku untuk mempermudah dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Dalam

hal ini, pemahaman atas peraturan perpajakan yang dimaksud yaitu sesuai dengan peraturan perpajakan UU No 36 Tahun 2008 terkait Undang – Undang Pajak Penghasilan dengan memperhatikan perubahan tambahan yang terdapat pada UU No 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Menurut Rahayu (2010), pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dalam memenuhi kewajibannya dapat diukur dengan tiga indikator berikut yaitu :

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

UU Nomor 28 Tahun 2007 menetapkan ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang mencakup hak dan kewajiban Wajib Pajak, NPWP, SPT, dan lain-lain. Selanjutnya, wajib pajak juga harus mengetahui tentang UU No 36 Tahun 2008 mengenai Undang – Undang Pajak Penghasilan dan UU No 7 Tahun 2021 mengenai Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Undang – undang tersebut mencakup subjek dan objek pajak, tarif pajak yang berlaku, dan perhitungan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Indonesia memberlakukan tiga jenis sistem perpajakan. Untuk pajak penghasilan yang berkaitan dengan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan, sistem yang digunakan adalah *Self Assessment System* dimana sistem ini memberikan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung dan menentukan sendiri besaran pajak yang harus mereka bayarkan.

3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Indikator ini berkaitan dengan pemahaman wajib pajak akan fungsi pajak

sebagai fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend*. Dalam fungsi *budgetair*, pajak berfungsi untuk membiayai keperluan negara. Sedangkan sebagai fungsi *regulerend*, pajak berfungsi dalam mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Berdasarkan indikator di atas, penelitian ini akan menggunakan dan memodifikasi kuesioner dari penelitian Zendrato (2022).

2.4. Sanksi Pajak

2.4.1. Definisi Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati dan dipatuhi. Sanksi pajak dapat diibaratkan sebagai upaya pencegahan yang dapat membuat wajib pajak menjadi taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2007, terdapat dua jenis sanksi dalam perpajakan yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi mencakup pembayaran kerugian kepada negara dalam bentuk denda, bunga, dan kenaikan bayar (Mardiasmo, 2018). Sanksi pidana adalah sarana terakhir atau pertahanan hukum yang digunakan untuk mematuhi peraturan pajak (Mardiasmo, 2018). Untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak, pemerintah harus memberlakukan sanksi secara adil kepada seluruh wajib pajak.

2.4.2. Indikator Sanksi Pajak

Menurut Rahayu (2010), indikator untuk mengukur sanksi pajak adalah sebagai berikut :

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas dan tegas

Sanksi pajak perlu dirancang dengan jelas dan mudah dipahami oleh wajib pajak. Di samping itu, sanksi yang diberikan juga harus tegas dan konsisten. Sanksi yang tegas ini diharapkan dapat memberikan efek jera bagi wajib pajak agar mereka tidak mengulangi pelanggaran di masa depan.

2. Sanksi yang diberikan tidak mengenal kompromi

Penerapan sanksi pajak harus ditegakan secara adil dan tidak memandang bulu, artinya sanksi pajak diterapkan dengan tanpa pengecualian bagi siapapun yang melanggar aturan, terlepas dari latar belakang atau status mereka.

3. Sanksi yang diberikan akan membuat efek jera bagi wajib pajak yang melanggar

Sanksi pajak harus langsung diterapkan ketika pelanggaran perpajakan tersebut terjadi. Hal tersebut penting untuk dilakukan untuk menimbulkan efek jera dan mencegah wajib pajak untuk melakukan kesalahan yang sama di kemudian hari.

4. Sanksi yang diberikan harus seimbang

Sanksi pajak harus diberikan sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku dan sesuai dengan tingkat pelanggaran pajak yang dilakukan oleh wajib pajak.

Berdasarkan indikator yang ada di atas, penelitian ini akan menggunakan dan memodifikasi kuesioner dari penelitian Bakkarra (2020).

2.5. Kualitas Pelayanan

2.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan

Cara petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang baik akan meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak. Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Kualitas pelayanan akan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut memberikan keamanan dan kenyamanan bagi wajib pajak. Menurut Mustamu (2023), integritas fiskus merupakan landasan penting dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan. Integritas ini tercermin dalam upaya fiskus untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi dan menyiapkan kebutuhan mereka.

2.5.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014), indikator untuk mengukur kualitas pelayanan dibagi menjadi lima komponen yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan dan keunggulan untuk memberikan layanan terbaik termasuk layanan yang sesuai dengan harapan, adil untuk semua, dan bebas dari kesalahan. DJP memiliki Standar Operasional Pelayanan yang diatur dalam PER-02/PJ/2017 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan berkaitan dengan kemampuan dan kemauan karyawan dalam melayani secara cepat, sigap, dan ramah untuk konsumen. DJP memiliki fasilitas Kring Pajak dan sosial media resmi untuk melayani wajib pajak secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, jaminan berkaitan dengan pengetahuan dan kualitas karyawan. Indikator ini berkaitan dengan bagaimana petugas pajak dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak dengan pengetahuan yang dimiliki terkait aturan perpajakan sehingga dapat memberikan informasi yang benar ke wajib pajak.

4. Empati (*Empathy*)

Empati berkaitan dengan perpaduan antara pemahaman, perhatian, dan kemauan karyawan dalam menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan untuk menjaga komunikasi. Indikator ini berkaitan dengan sikap petugas pajak yang melayani wajib pajak dengan ramah, sabar, dan tidak diskriminatif.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Fasilitas, peralatan, komunikasi, dan staf yang berkualitas tinggi menunjukkan pelayanan berkualitas. Indikator ini berkaitan dengan fasilitas KPP yang nyaman, seperti ruang tunggu yang nyaman, loket layanan yang terorganisir, serta dukungan teknologi seperti DJP Online

ataupun pemanfaatan teknologi lainnya oleh KPP.

Berdasarkan indikator yang ada di atas, penelitian ini akan menggunakan dan memodifikasi kuesioner dari penelitian Mustamu (2023).

2.6. Kerangka Konseptual

2.6.1. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan sebuah percobaan dalam menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari faktor internal atau faktor eksternal (Robbins dan Judge, 2019). Percobaan tersebut menjelaskan tentang bagaimana mengamati dan menilai seseorang tergantung dari perilakunya. Menurut Luthans (2006), teori atribusi mengacu pada bagaimana seseorang memberikan penjelasan terkait perilaku individu lain atau perilaku dirinya melalui faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup sifat, karakter, dan sikap. Sedangkan, faktor eksternal mencakup tekanan, situasi, dan keadaan. Menurut Robbins dan Judge (2019), terdapat tiga penentuan perilaku yang disebabkan dari faktor internal maupun eksternal antara lain :

1. Perbedaan

Perbedaan merujuk pada perbedaan perilaku individu jika dihadapkan pada situasi yang berbeda. Apabila perilaku seseorang menunjukkan sebuah kebiasaan yang dilakukan maka dinilai sebagai atribusi internal. Sebaliknya, apabila perilaku seseorang tidak biasa maka penilaian perilaku memberikan dampak atribusi eksternal.

2. Konsensus

Konsensus merujuk pada situasi ketika setiap orang menghadapi

situasi yang sama dan merespon dengan sama. Apabila konsensusnya rendah, maka menghasilkan atribusi secara internal. Sebaliknya, jika konsensusnya tinggi, maka menghasilkan atribusi secara eksternal.

3. Konsistensi

Konsistensi merujuk pada situasi di mana seseorang menilai perilaku seseorang yang memberikan respons yang sama dari waktu ke waktu. Orang lain akan menghubungkan perilaku yang lebih konsisten dengan atribusi internal, sementara perilaku yang menunjukkan ketidakkonsistenan akan dihubungkan dengan atribusi eksternal.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas, teori atribusi relevan dengan penelitian ini. Teori ini berkaitan dengan bagaimana kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman wajib pajak tentang perpajakan, karena memahami ketentuan perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sanksi pajak dan kualitas pelayanan pajak adalah faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Adanya sistem perpajakan yang transparan, adil, dan efektif oleh pemerintah akan menumbuhkan kepercayaan wajib pajak terhadap pemerintah sehingga wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik dapat membuat wajib pajak merasa lebih nyaman sehingga mereka lebih termotivasi untuk memenuhi kewajiban mereka.

2.6.2. Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Variabel pemahaman perpajakan merupakan faktor internal yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Menurut Mardiasmo (2011), definisi pemahaman perpajakan yaitu kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk pengertian, objek, subjek, dasar pengenaan, tarif, cara menghitung, dan cara pembayaran pajak. Sedangkan, menurut Resmi (2019),

”Pemahaman pajak mengacu pada pengertian ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi cara penyampaian surat pemberitahuan, melakukan pembayaran, tempat untuk melakukan pembayaran serta denda dan tenggat waktu pembayaran, dan pelaporan surat pemberitahuan.”

Wajib pajak yang mengetahui dan memahami peraturan perpajakan akan memiliki informasi seperti cara perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak yang dapat digunakan untuk bertindak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Ketidaktahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dapat menjadi hambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin banyak pemahaman yang dimiliki wajib pajak tentang peraturan perpajakan, semakin besar keinginan mereka untuk memenuhi kewajibannya dan meningkatkan kepatuhan perpajakan (Budiarto, 2016).

2.6.3. Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

Teori atribusi menjelaskan bahwa perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Variabel sanksi pajak merupakan faktor

eksternal yang dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi.

Sanksi pajak ditetapkan oleh pemerintah bertujuan untuk menertibkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Sanksi pajak yang diberlakukan oleh pemerintah dapat menjadi upaya untuk mencegah pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan oleh wajib pajak. Semakin tegas sanksi diberlakukan, maka wajib pajak akan semakin takut untuk melakukan pelanggaran karena akan memberikan kerugian terhadap dirinya. Hal tersebut dapat membuat wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.6.4. Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

Berdasarkan teori atribusi, perilaku individu dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan faktor internal. Variabel kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan. Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Fiskus yang berkualitas dapat membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan akan dikatakan baik apabila pelayanan tersebut memberikan keamanan dan kenyamanan bagi wajib pajak

sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Valenssia (2024) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem *E-Filing*, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Jakarta Jatinegara". Subjek dari penelitian ini adalah KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas kualitas pelayanan perpajakan, penerapan sistem *e-filling*, dan sanksi pajak. Hasil dari penelitian ini yaitu pemahaman perpajakan sebagai X1 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan, penerapan sistem *e-filling* sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan, sanksi pajak sebagai X3 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Stevanny dan Prayudi (2021) dengan judul "Pengaruh Persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM". Subjek dari penelitian ini adalah KPP Pratama Singaraja. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas pengaruh persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018, pemahaman perpajakan, dan kepercayaan pada pemerintah. Hasil dari penelitian ini yaitu pengaruh persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018 sebagai X1 berpengaruh

signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, pemahaman perpajakan sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan kepercayaan pada pemerintah sebagai X3 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Bakkara (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta”. Subjek dari penelitian ini adalah Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak UMKM sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *E-System*. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pajak sebagai X1 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sanksi perpajakan sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, biaya kepatuhan pajak sebagai X3 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, dan penerapan *E-System* sebagai X4 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian keempat dilakukan oleh Zendrato (2022) dengan judul “Pengaruh Keadilan, Sosialisasi, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Gunungsitoli”. Subjek dari penelitian ini adalah Kota Gunungsitoli. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas keadilan perpajakan, sosialisasi perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Hasil dari

penelitian ini yaitu keadilan perpajakan sebagai X1 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli, sosialisasi perpajakan sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli, dan pemahaman perpajakan sebagai X3 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli.

Penelitian kelima dilakukan oleh Zelline (2020) dengan judul "Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan". Subjek dari penelitian ini adalah Mall Buaran Plaza. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Hasil dari penelitian ini yaitu pengetahuan perpajakan sebagai X1 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan. Sedangkan, kesadaran wajib pajak sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

Penelitian keenam dilakukan oleh Mustamu (2023) yang berjudul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Di Kabupaten Sleman". Subjek dari penelitian ini adalah Kabupaten Sleman. Penelitian ini menggunakan kepatuhan wajib pajak usaha mikro sebagai variabel dependen, sedangkan sebagai variabel independennya terdiri atas pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, dan insentif pajak. Hasil dari penelitian ini yaitu pemahaman peraturan

perpajakan sebagai X1 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, kualitas pelayanan sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro, dan insentif pajak sebagai X3 tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro.

Tabel 2.1.

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Subjek	Hasil Penelitian
1.	Valenssia (2024)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem <i>E-Filing</i> , dan Sanksi Pajak	KPP Pratama Jakarta Jatinegara	1. Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. 2. Penerapan sistem <i>E-Filing</i> berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. 3. Sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara.
2.	Stevanny dan Prayudi (2021)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Variabel Independen (X): Persepsi atas PP Nomor 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Kepercayaan pada Pemerintah.	KPP Kota Singaraja	1. Pengaruh persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 2. Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 3. Kepercayaan pada pemerintah berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
3.	Bakkara (2020)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Kota Yogyakarta	1. Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

		Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan <i>E – System</i> .		2. Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 3. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 4. Penerapan <i>E-System</i> berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
4.	Zendrato (2022)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen (X): Keadilan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan.	Kota Gunungsitoli	1. Keadilan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli. 2. Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli. 3. Pemahaman perpajakan sebagai X3 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Gunungsitoli.
5.	Zelline (2020)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Variabel Independen (X): Pengetahuan Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak	Mall Buaran Plaza	1. Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan. 2. Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.
6.	Mustamu (2023)	Variabel Dependen (Y): Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Variabel Independen (X): Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak.	Kabupaten Sleman	1. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro. 3. Insentif pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro.

2.8. Pengembangan Hipotesis

2.8.1. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Usahawan

Menurut pendapat Resmi (2019),

“Pemahaman pajak mengacu pada pengertian ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi cara penyampaian surat pemberitahuan, melakukan pembayaran, tempat untuk melakukan pembayaran serta denda dan tenggat waktu pembayaran, dan pelaporan surat pemberitahuan.”

Pemahaman perpajakan adalah kemampuan wajib pajak untuk memahami peraturan perpajakan yang berlaku, termasuk pengertian, objek, subjek, dasar pengenaan, tarif, cara menghitung, dan cara pembayaran pajak (Mardiasmo, 2011). Jika wajib pajak orang pribadi usahawan sudah memiliki pengetahuan dan memahami tata cara perpajakan terutama yang berkaitan dengan pajak penghasilan yang diatur dalam UU No 36 Tahun 2008 maka hal tersebut dapat membuat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan meningkat.

Teori tersebut diperkuat dengan penelitian dari Stevanny dan Prayudi (2021) dengan judul “Pengaruh Persepsi atas PP No. 23 Tahun 2018, Pemahaman Perpajakan, dan Kepercayaan pada Pemerintah terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM” yang menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Penelitian lain yang memperkuat teori tersebut yaitu penelitian dari Zendrato (2022) dengan judul “Pengaruh Keadilan, Sosialisasi, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Gunungsitoli” yang menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib

pajak UMKM di Kota Gunungsitoli. Penelitian terakhir yaitu dari Mustamu (2023) dengan judul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Di Kabupaten Sleman" yang menyimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro.

Berdasarkan penjelasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, jika wajib pajak sudah memahami terkait dengan peraturan perpajakan yang berlaku, maka pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sehingga kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan akan meningkat. Dengan demikian, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

HA₁: Pemahaman Perpajakan Berpengaruh Signifikan Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

2.8.2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

Menurut Mardiasmo (2018), sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan perundang – undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, dan dipatuhi. Adanya sanksi pajak yang tegas oleh pemerintah dimaksudkan untuk memberikan dampak positif kepada wajib pajak agar lebih patuh dan tertib dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal tersebut dapat membuat wajib pajak akan semakin patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Teori tersebut diperkuat dengan adanya penelitian terdahulu dari Valenssia (2024) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Jakarta Jatinegara" yang menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Penelitian lain yang memperkuat teori tersebut adalah penelitian Bakkara (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di Kota Yogyakarta" yang menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik dan tegas sanksi yang ditetapkan oleh pemerintah, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan. Dengan demikian, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

HA₂: Sanksi Pajak Berpengaruh Signifikan Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

2.8.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi Usahawan

Menurut Boediono (2003), kualitas pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Cara fiskus

dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak yang baik dan berkualitas akan meningkatkan kenyamanan bagi wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Valenssia (2024) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan, Penerapan Sistem E-Filing, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di KPP Pratama Jakarta Jatinegara" yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan di KPP Pratama Jakarta Jatinegara. Penelitian selanjutnya yang memperkuat teori adalah dari Bakkara (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, dan Penerapan E-System terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Yogyakarta" yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Penelitian lain yang mendukung teori tersebut adalah penelitian dari Mustamu (2023) dengan judul "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Insentif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro Di Kabupaten Sleman" yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan sebagai X2 berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak usaha mikro.

Berdasarkan penjelasan teori dan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus kepada wajib pajak, maka akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang

Pribadi Usahawan.

Dengan demikian, hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

HA₃: Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan

