

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini berisikan teori-teori serta konsep yang diperoleh dari generalisasi hasil-hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan landasan teori berupa premis terkait mengenai Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Masa Pandemi Covid-19. Hal ini didasarkan pada pengertian Kajian Pustaka menurut Muh.Fitrah dan Luthfiyah (2018: 138) :

“Kajian Pustaka sering juga disebut literatur review. Kajian pustaka adalah kegiatan mendalami, mencermati, menelaah, dan mengidentifikasi pengetahuan. Kajian pustaka lebih akan mengarahkan pada pandangan kritis terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan yang signifikan dengan penelitian yang sedang atau akan kita lakukan.”

2.1.1 Pandemi Covid-19

Pandemi adalah wabah yang menyebar ke seluruh dunia. Dengan kata lain, wabah ini menjadi masalah bersama warga dunia. Contoh pandemi adalah H1N1 yang diumumkan WHO pada 2009. Demikian halnya dengan influenza yang dahulu pernah menjadi pandemi tingkat dunia (F.G. Winarno, 2020: 3). Virus corona termasuk golongan virus, bukan bakteri. Virus Corona sangat banyak macamnya, yang paling baru adalah *SARS Corona Virus-2*, yang menyebabkan covid-19. Virus ini berukuran 50-200 nm. Jadi, ukuran virus Influenza dan virus

Corona dengan bakteri penyebab TBC sekitar 1:100. Pada bulan Desember 2019, di Kota Wuhan, Tiongkok, terjadi kejadian luar biasa (KLB) kasus radang paru-paru (pneumonia) yang disebabkan oleh virus dari keluarga besar virus Corona, tetapi virus ini belum pernah dikenal sebelumnya, sehingga disebut sebagai Corona jenis baru atau *Novel Coronavirus* (= novel, paling baru).

Pada 11 Februari 2020, WHO secara resmi mengumumkan penamaan baru virus penyebab pneumonia misterius itu dengan nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakit yang ditimbulkannya adalah *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19).

2.1.2 Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017: 27) adalah sebagai berikut :

“Pajak merupakan suatu kewajiban yang dikenakan pada rakyat yang dikenakan kewajiban perpajakan. Jika tidak melaksanakan kewajibannya tersebut maka dapat dikenakan tindakan hukum berdasarkan undang-undang. Dapat dikatakan bahwa kewajiban ini dapat dipaksakan oleh pemerintah”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Etty Muyassaroh (2018: 8) bahwa pengertian pajak adalah sebagai berikut :

“Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang. Pembayar pajak tidak akan mendapat kontra prestasi atas pajak yang telah dibayarkan. Pajak tersebut digunakan oleh negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat umum”.

Demikian juga dalam perubahan pertama dengan UU no.9 Tahun 1994 ataupun pada perubahan kedua dengan UU No.16 Tahun 2000. Pengertian „pajak“

baru dicantumkan dalam Perubahan Ketiga dalam UU No.28 Tahun 2007 (KUP-2007) Pasal 1 ayat (1) yaitu :

“Pajak merupakan 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”.

Senada dengan pengertian pajak menurut Bustamar Ayza (2016: 27) ciri-ciri yang melekat dalam pengertian pajak yaitu :

“(i) kontribusi masyarakat kepada negara bersifat memaksa, (ii) harus berdasarkan undang-undang, artinya pajak tidak boleh dipungut secara sewenang-wenang, (iii) dengan tidak mendapat imbalan secara langsung, dan (iv) pajak itu harus digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat sebagaimana dijumpai dalam ketentuan perundang-undangan perpajakan.”

Berdasarkan pengertian pajak yang dikemukakan oleh para pakar dan pengertian menurut undang-undang, maka pengertian pajak adalah iuran atau kontribusi wajib bagi masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa dan dibayarkan berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat imbalan langsung dari pembayaran pajak tersebut dan digunakan untuk keperluan negara demi kepentingan rakyat.

2.1.3 Fungsi Pajak

Pengertian Fungsi Pajak, menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:31) : “Fungsi Pajak adalah sebagai salah satu alat untuk menentukan politik perekonomian suatu negara, pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum”. Pengertian fungsi dalam fungsi pajak adalah pengertian

fungsi sebagai kegunaan atas suatu hal. Maka fungsi pajak adalah kegunaan pokok, manfaat pokok atas pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian suatu negara, pajak memiliki kegunaan atau manfaat pokok dalam meningkatkan kesejahteraan umum. Suatu negara dipastikan berharap kesejahteraan ekonomi masyarakatnya selalu meningkat. Maka dengan alat penentuan politik perekonomian ini pajak diharapkan menjadi tulang punggung peningkatan kesejahteraan masyarakat baik di bidang ekonomi, sosial, hukum dan ketahanan negara (Siti Kurnia Rahayu, 2017:31). Umumnya fungsi pajak dikenal dengan 4 macam fungsi yaitu Fungsi *Budgetair*, Fungsi *Regulerend*, Fungsi Stabilitas, dan Fungsi Redistribusi Pendapatan.

2.1.3.1 Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi untuk menutup biaya yang harus dikeluarkan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya. Fungsi budgetair ini merupakan fungsi utama pajak, atau fungsi fiskal, yaitu pajak dipergunakan sebagai alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara yang dilakukan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan.

2.1.3.2 Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur perekonomian masyarakat maupun tatanan sosial masyarakat dan bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan masyarakat. Fungsi ini disebut fungsi tambahan, karena fungsi *regulerend* hanya sebagai fungsi tambahan atas fungsi utama pajak yaitu fungsi *budgetair*.

2.1.3.3 Fungsi Stabilitas

Fungsi pajak dalam hal ini adalah sebagai alat kebijakan pemerintah untuk menstabilkan harga di masyarakat sehingga inflasi dapat dikendalikan sesuai kebutuhan perekonomian negara. Dengan pajak maka pemerintah dapat mengatur peredaran uang di masyarakat melalui pemungutan pajak dari masyarakat kepada negara dan selanjutnya menggunakan pajak dengan efektif dan efisien.

2.1.3.4 Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan. Pembiayaan pembangunan dapat membuka kesempatan kerja yang pada akhirnya akan mampu meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.1.4 Jenis Pajak

Jenis pajak menurut Waluyo (2017:12) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokan menurut golongan atau pembebanan, menurut sifat dan menurut pemungut dan pengelolanya.

- 1) Menurut golongan atau pembebanan, dibagi menjadi berikut ini:
 - a) Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
- 2) Menurut sifat Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembedaan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.

- a) Pajak subjektif, adalah pajak yang pemungutnya/pengenaannya berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- 3) Menurut pemungut dan pengelolanya, adalah sebagai berikut:
- a) Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
 - b) Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan (PBB P2).

Sedangkan menurut Mardiasmo (2016:7) terdapat beberapa jenis pajak yang dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu pengelompokkan menurut golongan, menurut sifat dan menurut lembaga pemungutannya.

- 1) Menurut Golongannya, Pajak di kelompokkan menjadi dua :
 - a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.
- 2) Menurut Sifatnya, Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:
 - a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memerhatikan keadaan Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b) Pajak Objektif yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memerhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- 3) Menurut Lembaga Pemungutnya Pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.
- b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak Daerah terdiri atas:
 - 1. Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
 - 2. Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2017: 17) dapat dibagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem Official Assessment

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri official assessment system adalah sebagai berikut :

 - a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
 - b) Wajib Pajak bersifat pasif.
 - c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.
- 2) Sistem Self Assessment

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.
- 3) Sistem Withholding

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sedangkan menurut Mardiasmo (2016: 9) sistem pemungutan pajak dibagi menjadi berikut:

1) Official Assessment System

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b) Wajib Pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

a) Self Assessment Sistem

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

b) Withholding Sistem

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

Adapun menurut Siti Resmi (2014: 11) dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu :

1) Official Assessment System

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

2) Self Assessment Sistem

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya

berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang perpajakan yang sedang berlaku, dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a) Menghitung sendiri pajak yang terutang;
 - b) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang;
 - c) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang;
 - d) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang; dan
 - e) Mempertanggung jawabkan pajak yang terutang.
- 3) Withholding Sistem

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.1.6 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.6.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017 : 193) adalah sebagai berikut:

“Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.”

Selanjutnya masih menurut Siti Kurnia Rahayu (2020: 189) pengertian kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Definisi kepatuhan menurut safri Sedangkan menurut Susilawati, dkk (2013: 102) kepatuhan perpajakan dikemukakan sebagai berikut :

“kepatuhan pajak adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak”

Definisi kepatuhan menurut Safri Nurmantu dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

“Kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak berdasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.6.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), Kriteria wajib pajak yang patuh sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT),
- 2) Tidak memiliki tunggakan pajak,
- 3) Tidak pernah dipidana terkait pelanggaran pajak.

Begitu pula indikator kepatuhan Wajib Pajak menurut Arifin (2015), sebagai berikut :

- 1) Pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
- 2) Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas,
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,
- 4) Membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh Norman d. Nowark dalam Siti Kurnia Rahayu (2013: 138) sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan,
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar,
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Berdasarkan indikator diatas, indikator kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi dalam penelitian ini adalah pemahaman Wajib Pajak terhadap semua ketentuan peraturan perpajakan, tepat waktu dalam membayar dan penyampaian laporan Surat Pemberitahuan (SPT), tidak memiliki tunggakan pajak, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

2.1.7 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003: 60) dalam Caroko, Bayu (2015) :

“adalah suatu proses bantuan kepada Wajib Pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Menurut Puspoproto dalam Istanto (2010: 14) kualitas adalah :

“Kualitas diartikan sebagai kemampuan dari sebuah barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan dari pelanggan, sedangkan pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang).”

Menurut A.N Jatmiko dalam Adinda,dkk (2020: 24) pelayanan fiskus adalah sebagai berikut:

“Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang dalam hal ini adalah wajib pajak.”

Menurut Suparmi dalam Nugroho (2010: 27) pelayanan yang berkualitas adalah sebagai berikut :

“Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus- menerus.”

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, pelayanan pajak merupakan sebuah proses dalam memberikan fasilitas pajak dari fiskus ke Wajib Pajak melalui jasa pelayanan sebagai upaya pemerintah dalam membantu Wajib Pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Sedangkan kualitas pelayanan pajak merupakan pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak dapat merasakan manfaat dari membayar pajak dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh fiskus.

2.1.7.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuraman et al (1988) dalam Kartika Candra Kusuma (2016) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

- 1) Fasilitas pelayanan yang ada di Kantor Pelayanan Pajak.
- 2) Profesionalisme pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
- 3) Kesigapan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
- 4) Kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
- 5) Kemampuan petugas pajak dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Beberapa indikator diatas merupakan indikator yang dijadikan landasan untuk penelitian kali ini.

2.1.8 Sanksi Pajak

2.1.8.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Dwi Rachmad Kurniawan (2020: 1) sanksi perpajakan adalah :

“Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Sanksi ini diperlukan agar masyarakat menjadi lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, juga untuk memastikan bahwa ketentuan peraturan perpajakan telah dilaksanakan dengan baik oleh Wajib Pajak.”

Senada dengan pengertian Sanksi Pajak menurut Widi Dwi Emawati (2018: 50) sanksi perpajakan adalah :

“sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Hal yang sama diungkapkan oleh Indra Mahardika Putra (2017: 105) bahwa sanksi perpajakan adalah :

“sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma, penerapan sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.”

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat dikatakan bahwa sanksi pajak merupakan instrumen hukum yang digunakan sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan sehingga menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.8.2 Macam-macam Sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang hanya diancam sanksi dengan pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah :

a) Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

Bunga 2 % per bulan

Tabel 2. 1 Sanksi Administrasi

No	Masalah	Cara Membayar / Menagih
1	Pembetulan sendiri SPT (SPT Tahunan atau SPT Masa) tetapi belum diperiksa	SSP
	Dari penelitian rutin : a. PPh pasal 25 tidak/kurang bayar	SSP/STP

2	b. PPh pasal 21,23,25 dan 26 serta PPhn yang terlambat dibayar.	SSP/STP
	c. SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang atau terlambat dibayar.	SSP/STP
	d. SPT salah tulis/salah hitung.	SSP/STP
3	Dilakukan pemeriksaan, Pajak kurang dibayar (maksimum 24 bulan).	SSP/SKPKB
4	Pajak diangsur/ditunda SKPKB, SKKPP, STP.	SSP/STP
5	SPT Tahunan PPh ditunda, Pajak kurang dibayar.	SSP/STP

Tabel 2. 2 Denda Administrasi

No	Masalah	Cara Membayar / Menagih
1	Tidak/terlambat memasukkan/menyampaikan SPT.	STP ditambah Rp100.000 atau Rp1.000.000.
2	Pembetulan sendiri, SPT tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik.	SSP ditambah 200%
3	Khusus PPN : a. Tidak melaporkan usaha b. Tidak membuat/mengisi faktur c. Melanggar larangan membuatfaktur (PKP yang tidak dikukuhkan).	STP/SKPKB (ditambah 2% denda dari pasar pengenaan).

4	Khusus PBB : a. SPT, SKPKB tidak/kurang atau terlambat dibayar b. Dilakukan pemeriksaan, pajakkurang dibayar	STP + denda 2% (maksimum 24 bulan) SKPKB + denda administrasidari selisih pajak yang terutang.
---	--	---

b) Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu : denda pidana, kurungan dan penjara.

1) Denda Pidana

Berbeda dengan sanksi berupa administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

2) Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda

pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3) Pidana Penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.

2.1.8.3 Sanksi dalam Sistem Self-Assesement

Sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Sanksi ini diperlukan agar masyarakat menjadi lebih sadar dalam memenuhi kewajibannya. Selain itu, juga untuk memastikan bahwa ketentuan peraturan perpajakan telah dilaksanakan dengan baik oleh Wajib Pajak.

Sistem perpajakan Indonesia sampai saat ini menganut prinsip *self-assesement*, dimana para Wajib Pajak diberikan kepercayaan oleh negara untuk memenuhi kewajiban perpajakannya secara mandiri mulai dari mendaftarkan diri, menghitung dan memperhitungkan jumlah pajak terutang dan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Konsekuensi dari *self-assesement* ini adalah pemerintah hanya akan melakukan pengawasan terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak mulai dari pendaftaran sampai pelaporan.

Pada umumnya masyarakat awam menganggap bahwa mereka akan dikenakan sanksi pajak apabila mereka tidak bayar pajak saja, atau mereka

berpikir bahwa ketika penghasilan mereka sudah dipotong pajaknya maka secara otomatis tidak akan terkena sanksi pajak. Padahal apabila dilihat dalam ketentuannya pengenaan sanksi perpajakan tidak hanya untuk Wajib Pajak yang tidak bayar saja, tapi banyak sekali kondisi yang menyebabkan timbulnya sanksi perpajakan. Bisa jadi Wajib Pajak yang sudah bayar dikenakan sanksi karena tidak lapor atau Wajib Pajak yang bayar dan sudah lapor dikenakan sanksi karena menghitung pajak tidak dengan benar.

Terkait dengan pemenuhan kewajiban perpajakan ini sebenarnya terdapat empat hal yang harus dituntut dari Wajib Pajak, yaitu :

- 1) *Compliance* (kepatuhan)
- 2) *Responsibility* (tanggung jawab)
- 3) *Honesty* (kejujuran)
- 4) *Law enforcement* (penegakan hukum)

Dari keempat hal diatas, penegakan hukum merupakan tindakan yang paling efektif apabila dilaksanakan tanpa pandang bulu dan konsekuen. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya.

2.1.8.4 Sarana Penagihan Sanksi Administrasi

Pengenaan dan penagihan sanksi kepada Wajib Pajak dilakukan melalui mekanisme dan sarana tertentu. Mekanismenya bisa melalui proses penelitian atau proses pemeriksaan. Adapun sarana yang digunakan untuk pengenaan dan penagihan sanksi administrasi pajak adalah :

1) Surat Tagihan Pajak

Adalah Surat untuk menagih pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda.

2) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar

Surat yang menentukan besarnya jumlah pokok pajak, jumlah kredit pajak, jumlah kekurangan pembayaran pokok pajak, besarnya sanksi administrasi, serta jumlah pajak yang masih harus dibayar. Jenis surat ketetapan pajak ini diterbitkan dalam jangka waktu 5 tahun setelah saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak.

3) Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar

Surat ketetapan yang menentukan tambahan atas jumlah pajak yang telah ditetapkan

Jadi apabila Wajib Pajak belum mendapatkan STP/SKP maka Wajib Pajak tidak perlu khawatir dengan sanksi pajaknya karena sanksi administrasinya belum dapat ditagih. Oleh karena itu, dalam pengenaan sanksi administrasi ini Wajib Pajak bersifat pasif. Pengenaan sanksi administrasi tergantung pada sejauh mana DJP rutin melakukan pengamatan dan penilaian terhadap pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak. Namun demikian dalam kondisi tertentu Wajib Pajak harus membayar sanksi tanpa melalui proses penerbitan STP atau SKP seperti pada saat melakukan proses pengungkapan ketidakbenaran penyampaian SPT atau pengungkapan ketidakbenaran perbuatan.

2.1.8.5 Sanksi atas Keterlambatan Pelaporan SPT

Pelaporan SPT baik SPT Masa maupun SPT Tahunan memiliki batas waktu penyampaian masing-masing. Apabila Wajib Pajak melaporkan SPT melebihi batas waktu yang ditentukan, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi administrasi yang diatur dalam Pasal 7 ayat (1) UU KUP. Pasal ini mengatur tentang sanksi terhadap keterlambatan penyampaian SPT yang ketentuannya diatur dalam pasal 3 ayat (3) UU KUP. Dalam pasal 3 ayat (3) UU KUP tersebut diatur terkait batas waktu penyampaian SPT adalah :

- a) Untuk SPT Masa, paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhirmasa pajak
- b) Untuk SPT Tahunan PPh Orang Pribadi, paling lama 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak
- c) Untuk SPT Tahunan PPh Badan, paling lama 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak

Selain ketentuan ini, terdapat ketentuan khusus terkait pelaporan jenis SPT Masa tertentu, yaitu :

- a) SPT Masa PPN, paling lama akhir bulan berikutnya setelah masa pajak berakhir.
- b) SPT Masa PPh Pasal 22 bendaharawan, yaitu 14 hari setelah masa pajak berakhir.

Adanya batas waktu selama beberapa hari ataupun selama beberapa bulan setelah berakhirnya masa pajak, menunjukkan bahwa pemerintah pada

dasarnya memberikan kesempatan bagi Wajib Pajak untuk menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk pelaporan. Tidak dijelaskan alasan kenapa jangka waktunya diatur demikian, akan tetapi seharusnya jangka waktu tersebut cukup bagi Wajib Pajak untuk menyiapkan laporan SPT-nya. Adapun besaran dendanya adalah :

- a) Denda sebesar Rp500.000 untuk SPT masa PPN
- b) Denda sebesar Rp100.000 untuk SPT masa lainnya
- c) Denda sebesar Rp1.000.000 untuk SPT PPh Tahunan Badan
- d) Denda sebesar Rp100.000 untuk SPT PPh Tahunan Orang Pribadi

Denda keterlambatan lapor ini hanya dikenakan sekali untuk setiap keterlambatan, jadi tidak ada bedanya besaran denda atas keterlambatan satu bulan atau keterlambatan lebih dari satu bulan.

2.1.8.6 Indikator Sanksi Pajak

Menurut Jannah (2017), indikator sanksi perpajakan berupa :

- 1) Sanksi yang jelas
- 2) Sanksi yang diberikan memberikan efek yang jera

Demikian juga indikator sanksi perpajakan menurut Muliari dalam Gustina

(2014) adalah:

- 1) Sanksi Pidana
- 2) Sanksi Administrasi
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat
- 4) Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

Hal yang sama diungkapkan oleh Suandy (2011:L-1), Muliari dan Setiawan (2011), indikator sanksi perpajakan adalah :

- 1) Sanksi Pidana
- 2) Sanksi Administrasi
- 3) Sanksi merupakan sarana untuk mendidik
- 4) Sanksi pajak dikenakan pada pelanggarnya

Berdasarkan indikator diatas, indikator sanksi pajak dalam penelitian ini adalah sanksi administrasi, sanksi yang jelas, sanksi yang diberikan memberikan efek jera, serta sanksi merupakan sarana untuk mendidik.

2.2 Kerangka Pemikiran

Pandemi covid-19 membuat banyak dampak pada berbagai sektor, salah satunya sektor pajak. Dalam mengatasi pandemi yang sudah masuk ke Indonesia, Direktorat Jendral Pajak memiliki dua peran dalam masa pandemi covid-19. Pertama ialah dukungan pajak untuk penanganan dan pencegahan pandemi, dan yang kedua yakni dukungan pajak untuk dunia usaha dengan memberikan berbagai relaksasi pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya masih menjadi masalah sampai saat ini, pandemi covid-19 menjadi tantangan baru bagi pemerintah untuk dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak merupakan faktor penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Hal ini juga disampaikan oleh Menteri Keuangan (MenKeu) Sri Mulyani Indrawati yang menyayangkan masih rendahnya kepatuhan membayar pajak di Indonesia, bahkan dimasa pandemi ini pemerintah mengeluarkan insentif pajak agar kepatuhan Wajib Pajak tetap meningkat. Seperti yang kita ketahui, sektor pajak di Indonesia menjadi salah satu sumber dana yang paling besar kontribusinya dalam pembangunan dan kualitas pelayanan

masyarakat. Semakin rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak maka semakin rendah juga tingkat penerimaan pajak di Indonesia. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus fokus terhadap solusi dari masalah kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan uraian di atas yang berkaitan dengan kepatuhan pajak dengan memperhatikan betapa pentingnya memberikan fasilitas perpajakan melalui pelayanan pajak yang berkualitas dan penerapan sanksi. Kualitas pelayanan pajak menjadi salah satu instrumen yang digunakan pemerintah untuk memberikan fasilitas perpajakan dalam membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak agar sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak. Hal ini dilakukan agar kepatuhan Wajib Pajak dapat maksimal. Selain kualitas pelayanan pajak, penegakkan hukum juga diperlukan sebagai alat untuk memberi peringatan dan efek jera bagi Wajib Pajak yang melanggar peraturan perpajakannya. Sanksi pajak sebagai produk hukum yang mengatur tentang besarnya penerapan sanksi perpajakan dalam setiap pelanggaran. Perlunya penegakkan sanksi pajak yang tegas sebagai alat kontrol dan pencegah Wajib Pajak melakukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Dengan dilakukannya ketegasan sanksi pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan ini dikemukakan oleh (Nugroho (2017) dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang Ayu, dkk (2021) menyatakan bahwa salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Kualitas pelayanan pajak merupakan

salah satu hal yang dapat meningkatkan minat Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus, sehingga dapat mendorong Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Setiawan dan Suardana (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Mutu pelayanan terbaik yang diterima oleh Wajib Pajak dari petugas pajak akan membuat Wajib Pajak cenderung patuh untuk membayar kewajiban perpajakannya. Memberikan pelayanan yang berkualitas pada Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Penelitian terdahulu mendukung pernyataan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara dan Supadmi (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Hanafi (2017) kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Noor (2018) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan pajaknya. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu yang dilakukan di masa pandemi covid-19, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang, dkk. (2020)

kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Gianyar. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Adinda, dkk. (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Orang Pribadi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syanti, dkk. (2020) hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19.

Sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi sebagai alat kontrol agar Wajib Pajak tidak melakukan tindak kecurangan. Hal ini disampaikan oleh Sapriadi (2013) dalam Ni Komang Ayu dan I Ketut (2016: 4) menyatakan bahwa selain kualitas pelayanan, juga perlu ditegakkan ketegasan sanksi pajak yang merupakan alat kontrol dan mencegah supaya Wajib Pajak tidak melakukan pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan pajak. Senada dengan yang diungkapkan oleh Dwi Rachmad Kurniawan (2020: 1-2) sanksi merupakan sebuah tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak yang berwenang ketika terdapat pelanggaran terhadap sebuah peraturan perundang-undangan. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Demikian pula dengan yang disampaikan oleh Indra Mahardika Putra (2017: 105) bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma, pengenaan sanksi pajak diberlakukan untuk menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian terdahulu menyatakan fakta bahwa sanksi pajak dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini dinyatakan oleh Syafira dan Nasution (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga dikemukakan oleh Andre, dkk. (2021) bahwa Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lende, dkk. (2021) bahwa sanksi pajak mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kecamatan Gianyar. Adapun penelitian yang dilakukan di masa pandemi covid-19 dilakukan oleh Ni Komang, dkk. (2020) menyatakan bahwa variabel Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adinda, dkk. (2020) bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Syanti, dkk. (2020) hasil penelitian menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu fasilitas sekaligus usaha yang diberikan pemerintah dalam menunjang aktivitas pajak. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam perpajakan bisa diukur dengan melihat seberapa baik pelayanan dari petugas pajak dengan memberikan pelayanan terbaik dari kemampuan, kesopanan, dan sikap tanggungjawab dari aparat pajak. Selain

itu fasilitas yang ada di kantor pelayanan pajak juga harus dijaga agar Wajib Pajak merasa nyaman. Jadi, kualitas pelayanan pajak merupakan tolak ukur atau ukuran citra yang diberikan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan atau jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan apakah mampu mencapai ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pentingnya kualitas pelayanan pajak ditingkatkan karena mutu pelayanan terbaik yang diterima Wajib Pajak akan membuat Wajib Pajak nyaman dalam membayar pajak dan meningkatkan kepatuhannya dalam membayar pajak.

Siti Kurnia Rahayu (2010:140) menyatakan bahwa : “Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kondisi sistem administrasi suatu negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak”. Penyelenggaraan pelayanan dapat memberikan kepuasan optimal bagi Wajib Pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan Komala, K. C (2014). Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan

berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak, dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017: 156). Siti Kurnia Rahayu (2010:134) menyatakan bahwa : “Pelayanan pajak dalam meningkatkan kepatuhan dimana pelayanan pajak sebagai pelayanan publik”.

Beberapa penelitian menguatkan fakta bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak seperti penelitian yang dilakukan oleh Putu Rara dan Supadmi (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Hanafi (2017) kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita dan Noor (2018) berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, variabel kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajaknya.

2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Pembayaran pajak adalah kewajiban bagi semua warga negara yang telah memenuhi syarat menjadi Wajib Pajak sesuai dengan peraturan pajak. Karena pemungutan pajak sifatnya memaksa, negara harus memberikan sanksi bagi Wajib Pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini juga dilakukan guna membantu Wajib Pajak agar tetap patuh. Sanksi pajak dibagi menjadi dua, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi berupa denda atau bunga, sedangkan sanksi pidana berupa hukuman badan seperti

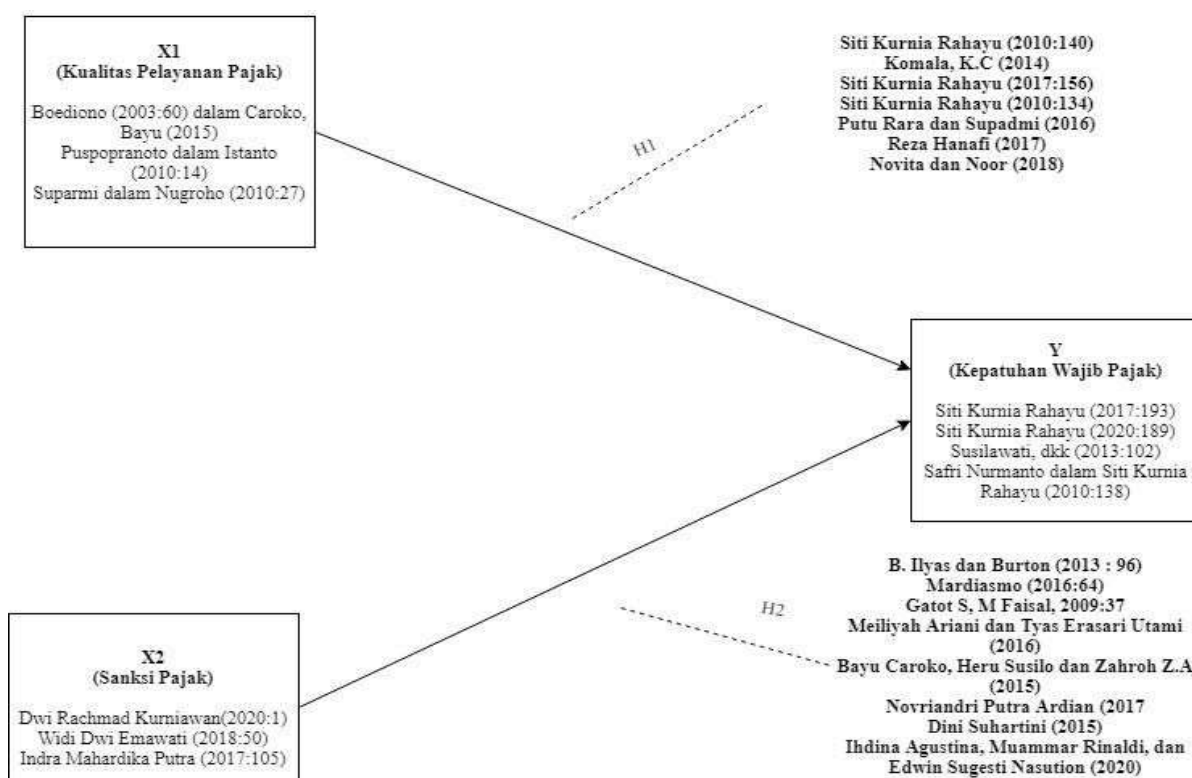
penjara atau kurungan. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan pajak akan dipatuhi, atau bisa dikatakan bahwa sanksi pajak sebagai alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perpajakan.

Direktorat jendral pajak berkewajiban untuk melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap ditaatinya peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Ketidakpatuhan Wajib Pajak terhadap undang-undang dapat mengakibatkan dikenakannya sanksi hukum, berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017: 104). Menurut Wirawan B. Ilyas & Richard Burton (2013: 65,66) terhadap Wajib Pajak yang dikenakan sanksi pajak baik sanksi administrasi maupun sanksi pidana, tentu akan menjadi beban. Oleh karenanya Wajib Pajak perlu mengetahui dan memahami berbagai macam sanksi yang diatur di dalam perundang-undangan pajak agar terhindar dari beban tambahan tersebut. Pemberian atau pengenaan sanksi dalam undang-undang pajak pada dasarnya bertujuan untuk pertama, terciptanya tertib administrasi di bidang perpajakan dan kedua untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban-kewajiban perpajakan.

Hasil penelitian terdahulu tentang variabel sanksi pajak diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Syafira dan Nasution (2021) hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil yang sama juga dikemukakan oleh Andre, dkk. (2021) bahwa Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lende, dkk. (2021) bahwa sanksi pajak

mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kecamatan Gianyar.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan pendapat diatas dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah, selanjutnya dijelaskan bahwa, pada umumnya hipotesis dirumuskan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel penyebab dan

variabel akibat, dan yang menggambarkan perbandingan satu variabel dari dua sampel (Muchlis Ansori, 2020: 46).

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian (Sugiyono: 2015). Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti berasumsi mengambil hipotesis sebagai berikut:

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi

H2: Sanksi Pajak berpengaruh terhadap terhadap Kepatuhan Wajib PajakOrang Pribadi