

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Landasan Teori Utama

a. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) dicetuskan oleh Stanley Milgram (1963). Pada teori ini dijelaskan mengenai suatu kondisi dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang telah ditetapkan. Adapun dua perspektif dalam literasi sosiologi mengenai kepatuhan terhadap hukum, yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental berasumsi bahwa individu secara menyeluruh didorong oleh kepentingan pribadi dan persepsi terhadap perubahan-perubahan yang dikaitkan dengan perilaku. Perspektif normatif dihubungkan dengan anggapan orang yang menjadi moral dan berlawanan atas kepentingan pribadi. Seorang individu yang cenderung mematuhi hukum dianggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal yang sudah diterapkan. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) ini memiliki arti patuh terhadap hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) memiliki arti patuh terhadap peraturan dikarenakan otoritas penyusun hukum tersebut telah memiliki hak untuk mengatur perilaku (Marlina, 2018).

Menurut (Hasanudin et al., 2020) tentang kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan tersebut dapat dipahami dalam kewajiban wajib pajak untuk menyetor kembali SPT dan kepatuhan dalam memperkirakan tunggakan pajak yang harus dibayar. Bilamana tingkat kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tinggi, maka penerimaan negara dari sektor pajak juga terus meningkat. Dalam artian wajib pajak yang telah patuh untuk membayarkan pajaknya, akan membawa dampak positif bagi negara dan juga masyarakat. Contohnya

seperti pembangunan negara yang akan terlaksana dengan baik dan tercapainya target penerimaan dalam sektor pajak.

Kajian teori kepatuhan (*compliance theory*) dapat digunakan untuk memperkirakan pengaruh dari masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu: sanksi pajak, pelayanan pajak, dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada saat pandemic covid-19. Menurut teori kepatuhan (*compliance theory*), hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu norma internal yang didukung oleh tingkat pemahaman peraturan pajak dan kesadaran wajib pajak. Faktor lain yang ikut berpengaruh yaitu komitmen normatif dengan moralitas personal (*normative commitment through morality*) dan komitmen normatif dengan legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) dimana wajib pajak yang telah mematuhi hukum ada karena hukum tersebut dianggap sebagai suatu kewajiban serta terdapat hak otoritas pajak yang bersifat memaksa dalam hal pemungutan pajak. Faktor-faktor tersebut yang akan mempengaruhi yaitu sanksi pajak, pelayanan pajak dan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada saat pandemic covid-19.

b. Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) menjelaskan perilaku wajib pajak yang tidak patuh (*non compliance*) sangat dipengaruhi oleh variabel dari sikap, norma subyektif, serta kontrol keperilakuan yang dipersepsikan. Menurut Ajzen (1991) telah menjelaskan tentang faktor yang dapat mempengaruhi perilaku kepatuhan manusia. Dalam *Theory of Planned Behavior* (TPB) disebutkan bahwa perilaku patuh maupun ketidakpatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya bisa dilakukan apabila terdapat kemauan serta niat yang mendasarinya. Perilaku yang disebabkan oleh individu berasal dari niat perilaku. Sedangkan terjadinya niat dan perilaku ditentukan oleh 3 (tiga) faktor yaitu:

1). Behavioral Beliefs

Behavioral beliefs adalah keyakinan individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi dari hasil tersebut.

2). *Normative Beliefs*

Normative beliefs yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Atau *normative beliefs* adalah keyakinan tentang harapan yang timbul dari pengaruh orang lain dan insentif untuk menyetujui harapan tersebut. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan *normative beliefs* adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) dan akan mempengaruhi perilaku seseorang .

3). *Control Beliefs*

Control beliefs merupakan keyakinan akan keberadaan hal-hal yang mendukung atau mencegah perilaku akan diungkapkan dan persepsi tentang kekuatan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku (*perceived power*). Sanksi pajak terkait dengan *control beliefs*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan (Tiraada, 2013). Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Hal tersebut berkaitan dengan kesadaran wajib pajak. Wajib Pajak yang sadar pajak, akan memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara (*behavioral beliefs*).

2. **Perpajakan**

a. **Pengertian Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH, menjelaskan pajak adalah iuran kas negara berdasarkan undang- undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa imbal balik (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk

membayar pengeluaran umum. Definisi di atas kemudian dikoreksinya sehingga berbunyi: Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada Kas Negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan kelebihanannya dipergunakan sebagai tabungan negara yang merupakan sumber utama dalam membiayai investasi negara (Situs resmi, 2021).

b. Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Online Pajak, 2018).

Menurut Siti Kurnia Rahayu “Orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat objektif, yaitu untuk Wajib Pajak Dalam Negeri memperoleh atau menerima penghasilan yang melebihi PTKP (Penghasilan Tidak Kena Pajak), dan jika Wajib Pajak Luar Negeri, menerima penghasilan dari sumber-sumber yang ada di Indonesia yang tidak ada batas minimumnya” (Rahayu, 2017).

“Wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan” (Thomas Sumarsan, 2017).

c. Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak Orang Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Pasal 1 ayat (2) Undang-undang Nomor 16 tahun 2009).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan (PPh) yang merupakan perubahan keempat atas UU Nomor 7 Tahun 1983, maka wajib pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi 8 (delapan) yaitu:

- 1). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan.
Contoh : Pegawai Swasta, Pegawai BUMN, dan Pegawai Negeri Sipil.
- 2). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha saja.
Contoh : Pedagang baju, Pedagang emas, Pedagang Roti.
- 3). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas.
Contoh : Dokter Spesialis, Apoteker, Notaris dan PPAT, Akuntan Publik, Konsultan Pajak, Konsultan Hukum.
- 4). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final.
Contoh : Sehubungan dengan permodalan seperti Bunga, Deviden dan Royalti.
- 5). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan yang bersifat final.
Contoh : Deposito Bank, Hadiah Undian.
- 6). Wajib Pajak yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak.
Contoh : Sumbangan, hibah, warisan.
- 7). Wajib pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari Luar Negeri.
Contoh : Penanaman Modal, Deviden dan Pembayaran Royalti.
- 8). Wajib pajak orang pribadi yang menerima penghasilan dari berbagai sumber.
Contoh : Pegawai Negeri Sipil tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, membuka praktek dokter dan apotek.

d. Fungsi Pajak

Fungsi pajak dalam suatu negara seperti Negara Kesatuan Republik Indonesia antara lain berupa fungsi:

- 1). Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang telah dikumpulkan oleh Ditjen Pajak akan digunakan untuk pembiayaan semua kepentingan umum, termasuk juga untuk pembiayaan pembangunan yang dapat membuka kesempatan lapangan pekerjaan, dan pada akhirnya dapat mengurangi tingkat pengangguran sehingga meningkatkan pendapatan masyarakat (Direktorat Jenderal Pajak).

2). Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijakan fiskal. Dengan fungsi regulasi, pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Misalnya, untuk mendorong investasi, dalam ataupun luar negeri, wajib pajak mendapatkan insentif pajak. Untuk melindungi produksi yang dilakukan di dalam negeri, terhadap produk dari luar negeri pemerintah mengenakan bea masuk dan pajak impor yang tinggi.

3). Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Sebagai salah satu sumber penerimaan negara, pajak berperan penting dalam pembiayaan pengeluaran negara. Oleh karena itu, pajak memegang peranan penting dalam proses pembangunan atau tugas-tugas penting yang membutuhkan modal dengan anggaran yang besar. Pajak ini dapat ditagih pada bukti penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pendanaan reguler seperti biaya staf, biaya transportasi, pemeliharaan, dll. Untuk pembiayaan pembangunan, uang ini berasal dari tabungan pemerintah, yaitu penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran tahun ini. Tabungan pemerintah ini harus ditingkatkan setiap tahunnya seiring dengan meningkatnya kebutuhan pembiayaan pembangunan dan hal ini terutama diharapkan dari industri perpajakan.

4). Fungsi Stabilitas

Dengan pajak, pemerintah akan memiliki dana untuk melaksanakan kebijakan terkait stabilitas harga untuk mengendalikan inflasi, yang dapat dilakukan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, serta memungut pajak untuk menggunakan pajak secara hemat dan efisien.

Berdasarkan penjelasan di atas ditarik kesimpulan bahwa fungsi pajak terbagi menjadi 4 (empat) yaitu anggaran, regulasi, stabilitas dan redistribusi pendapatan.

e. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam bukunya Mardiasmo (2016:9-10), sistem pemungutan pajak diantaranya:

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*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3). *Withholding System*

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.

f. Asas-asas Pemungutan Pajak

Adam Smith mengungkapkan bahwa asas-asas pemungutan pajak, menyatakan seharusnya pemungutan pajak berdasarkan pada prinsip-prinsip antara lain:

1). *Equality*

Harus ada keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban di antara para pembayar pajak suatu negara. Pemerataan dalam pemungutan pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a). Keadilan horizontal berarti beban pajak sama untuk semua wajib pajak dengan jumlah tanggungan yang sama, tanpa membedakan jenis penghasilan dan sumber penghasilan..
- b). Keadilan vertikal berarti pemungutan pajak yang adil. Jika wajib pajak memiliki keadaan ekonomi yang sama, mereka dikenakan pajak yang sama.

2). *Certainty*

Penetapan pajak harus jelas, tidak sewenang-wenang. Wajib Pajak perlu mengetahui dengan jelas dan pasti jumlah pajak yang harus dibayar, kapan jatuh tempo pembayaran dan kapan jatuh tempo pelaporannya.

3). *Convenience*

Pemungutan pajak hendaknya memperhatikan kemudahan (*convenience*) bagi Wajib Pajak dalam arti Wajib Pajak harus membayar pajak pada waktu yang tidak menimbulkan kesulitan bagi Wajib Pajak yaitu pada saat memperoleh penghasilan (*pay as you earn*).

4). *Economics*

Biaya pemungutan pajak juga harus dijaga seminimal mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal, akan menghasilkan penerimaan pajak sebanyak mungkin.

B. **Kajian Variabel Penelitian**

1. **Kepatuhan Wajib Pajak**

a. **Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, Kepatuhan berarti tunduk atau mengikuti ajaran atau aturan yang telah ditetapkan. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai perilaku wajib pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakannya dan menggunakan hak perpajakannya dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan. Kepatuhan wajib pajak adalah ketika seorang wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang ada.

b. **Syarat-syarat menjadi Wajib Pajak Patuh**

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 menjelaskan tentang syarat-syarat menjadi wajib pajak patuh yaitu :

- 1). Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan Tahunan dalam 3 (tiga) tahun terakhir.
- 2). Penyampaian SPT masa yang terlambat dalam tahun berakhir untuk masa pajak Januari – November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3). SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.

- 4). Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk sejenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

Kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut :

- 1). Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT).
- 2). Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3). Kewajiban kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 4). Pembayaran Pajaknya tepat waktu.

Beberapa hal yang harus diingat oleh Ditjen Pajak sebagai bagian dari kesadaran dan kepedulian agar wajib pajak dengan sukarela melakukan pembayaran dan pelaporan tepat waktu antara lain:

- 1). Melakukan Sosialisasi.

Sebagaimana disampaikan Dirjen Pajak, kesadaran pembayaran pajak berasal dari diri masing-masing orang, sehingga penanaman pengertian dan pemahaman tentang pajak dapat dimulai dari lingkungan keluarga terdekat setiap orang, meluas ke tetangga, kemudian ke beberapa forum. Dengan tingginya intensitas informasi yang dapat diperoleh dan diterima masyarakat, lambat laun akan mengubah pemikiran masyarakat ke arah yang lebih baik dan sangat positif.

- 2). Mempermudah dalam segala aspek untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak.

Jika pelayanan tidak benar atau tidak memuaskan, wajib pajak akan ragu untuk mendatangi kantor pelayanan pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah yang dapat memberikan kepuasan wajib pajak dan tetap dalam batas-batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dibuktikan dan harus dilakukan secara konsisten. Ditjen Pajak harus terus meningkatkan efisiensi tata kelola dengan membangun sistem dan administrasi yang andal serta

menggunakan teknologi yang tepat. Pelayanan berbasis IT bertujuan untuk menggunakan informasi yang tepat guna dalam mempermudah pelayanan bagi wajib pajak (Tiraada, 2013).

3). Meningkatkan Citra *Good Governance*

Meningkatkan citra *good governance*, dengan menciptakan kepercayaan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat khususnya wajib pajak, sehingga pembayaran pajak menjadi kebutuhan, kemauan, dan keikhlasan. Dengan demikian, tercipta model hubungan yang baik dalam pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan rasa saling mempercayai.

4). Memberikan pengetahuan, khususnya melalui pendidikan tinggi.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu ke arah yang baik dan dapat menciptakan mental yang kuat, yang pada akhirnya dapat memberikan pengaruh positif sebagai motivator diri dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

5). *Law Enforcement*

Penerapan hukum yang benar, tanpa diskriminasi, akan memberikan efek jera yang efektif, meningkatkan rasa kesukarelaan dan kepentingan wajib pajak. Sekalipun DJP berwenang melakukan pemeriksaan untuk memeriksa kepatuhan terhadap kewajiban perpajakannya, pemeriksaan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan dan bebas dari campur tangan apapun agar tidak mengaburkan makna penerapan undang-undang dan menimbulkan kepercayaan bagi wajib pajak sebagai warga negara.

6). Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak.

Pasca kasus Gayus, kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak menurun, sehingga upaya pemungutan pajak menjadi kurang optimal. Untuk kasus seperti kasus Gayus, sudah seharusnya aparat pajak merespon dan menjelaskan secara gamblang bahwa jika masyarakat mendapat informasi tentang korupsi di Ditjen Pajak, jangan dipandang sebelah mata. Jika tidak segera dijelaskan, masyarakat akan menjadi resisten dan enggan membayar pajak karena menganggap pajak yang mereka bayarkan hanya akan dikorupsi. Masyarakat percaya sangat sedikit yang akan diberikan kembali kepada pembayar pajak atau berkontribusi pada pembangunan bangsa. Jadi

masyarakat berpikir lebih baik tidak membayar pajak.

7). Melaksanakan Program Sensus Perpajakan Nasional

Melaksanakan Program Sensus Perpajakan Nasional yang dapat menjangkit potensi pajak yang belum tergali. Dengan program sensus ini diharapkan masyarakat mengetahui dan memahami masalah perpajakan, serta dapat meningkatkan kesadaran dan minat, secara sukarela menjadi wajib pajak dan membayar pajak.

2. Sanksi Pajak

Sanksi dalam bahasa Indonesia diambil dari bahasa Belanda yaitu *sanctie*. Dilihat dari konteks hukum, sanksi berarti hukuman yang dijatuhkan oleh pengadilan kepada pihak yang terbukti bersalah karena melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Landasan hukum mengenai sanksi perpajakan diatur dalam masing-masing pasal Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Sanksi perpajakan dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011:59).

Terkait pajak, adanya sanksi perpajakan akan menjadi peringatan dini bahwa peraturan perpajakan akan dihormati dan dilaksanakan. Sanksi dapat menjadi penghalang bagi wajib pajak untuk membayar pajak. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan suatu bentuk hukuman atas ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan. Sanksi pajak dapat berfungsi sebagai alat pencegahan untuk memastikan wajib pajak tidak melanggar peraturan

pembayaran pajak. Pengenaan sanksi perpajakan diatur dalam peraturan perundang-undangan No. 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Dengan peraturan tersebut, pemerintah memiliki dasar untuk memberlakukan sanksi yang berat bagi siapa saja yang melanggar atau lalai membayar pajak (Hendrawati et al., 2021).

3. Pelayanan Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan menurut Siregar (dalam Ardiyansyah, 2016) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengatur atau menyiapkan segala kebutuhan yang dimiliki seseorang). Sedangkan fiskus adalah pegawai pajak. Dengan demikian, kantor pajak dapat dipahami sebagai sarana petugas pajak untuk membantu, mengurus dan menyiapkan kebutuhan yang dimiliki oleh seseorang sebagai wajib pajak (Wibisono, 2021).

a. Ketentuan Umum Pelayanan

Ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang mengatur pegawai pajak antara lain sebagai berikut :

- 1). Pegawai pajak yang karena kelalaiannya dengan sengaja menghitung atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pasal 36A ayat (1) UU KUP).
- 2). Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak diluar kewenangannya yang telah diatur dalam ketentuanperaturan perundangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Kementerian Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (Pasal 36A ayat (2) UU KUP).

- 3). Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam pasal 368 KUH Pidana (Pasal 36A ayat (3) UU KUP)..
- 4). Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri dan melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya yaitu memaksa seorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No.31 Tahun 1999 tentang Tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya (Pasal 36A ayat (4) UU KUP).
- 5). Pegawai pajak tidak dapat dituntut baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan perpajakan (Pasal 36A ayat (5) UU KUP).

b. Dimensi Kualitas Layanan

Petugas pajak yang melayani dan membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya membutuhkan SDM yang berkualitas dan professional sehingga diharapkan wajib pajak menjadi lebih patuh dalam membayar dan melaporkan pajak tepat waktu. Kottler dan Keller mengungkapkan bahwa ada 5 (lima) dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, sedangkan 5 (lima) aspek kualitas pelayanan adalah (Muflih, 2017) adalah:

1). Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti nyata kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terlihat dari penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. Bukti fisik meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai hingga sarana komunikasi. Persepsi pelanggan dapat dipengaruhi oleh bukti fisik yang baik. Aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Dengan bukti fisik yang baik maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi, dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2). Keandalan (*Realibility*)

Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan andal dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Semakin baik persepsi terhadap keandalan perusahaan maka kepuasan pelanggan akan semakin tinggi (Sugiyanto & Kurniasari, 2020).

3). Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Pelayanan yang tidak tanggap pasti akan membuat pelanggan merasa tidak puas. Daya tanggap yang diberikan oleh perusahaan dengan baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

4). Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam mengonsumsi jasa yang ditawarkan. Jika perusahaan menjamin keamanan pelanggan, maka pelanggan akan merasa aman dan tidak ada keraguan lagi untuk memakai produk/layanan perusahaan. Sebaliknya jika tidak ada jaminan keamanan, pelanggan akan merasa was-was. Keinginan pelanggan akan jaminan yang dapat dipenuhi oleh perusahaan dapat menimbulkan perasaan puas.

5). Empati (*Empathy*)

Kepekaan akan kebutuhan pelanggan, serta kemampuan untuk memberikan perhatian secara individu terhadap pelanggan merupakan bentuk dari empati. Pelanggan akan merasa puas jika diperhatikan oleh

perusahaan, keluhan-keluhannya ditanggapi dan mendapatkan komunikasi dua arah yang baik dari perusahaan. Kepedulian atau empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi (Sugiyanto & Kurniasari, 2020).

Dapat disimpulkan Dimensi Kualitas Layanan terbagi menjadi 5, yaitu Hubungan Bukti Fisik (*tangibles*), Hubungan Keandalan (*reability*), Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*), Hubungan Jaminan (*Assurance*), Hubungan Empati (*Empathy*)

4. Insentif Pajak

Insentif pajak merupakan kebijakan pemerintah yang diberikan kepada individu atau badan tertentu untuk menarik investor asing yang bersedia mendukung pemerintah, dari sektor sosial hingga penelitian dan pengembangan, dan pembayaran pajak saat ini dan masa depan. Kebijakan ini diadopsi untuk mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan mereka di masa depan (I.A.A.Dewi, 2019).

Insentif pajak adalah ketentuan khusus undang-undang perpajakan yang dapat berupa pembebasan pajak, pembebasan, tarif pajak khusus atau penangguhan kewajiban perpajakan. Insentif pajak sendiri dapat berupa pembebasan pajak untuk periode tertentu, pengurangan biaya untuk jenis pengeluaran tertentu, atau pengurangan bea masuk, atau pengurangan pajak impor dan penjualan (Kartiko, 2020).

Pemerintah melalui Menteri Keuangan mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 23 Tahun 2020 Tentang Insentif Pajak untuk Wajib Pajak terdampak wabah virus Covid-19. Pemberian insentif ini sebagai respon dari pemerintah atas menurunnya produktivitas para pelaku usaha. Pemberian insentif ini akan berlangsung selama 6 bulan, yakni dari bulan April sampai dengan September 2020. Artinya pasca peraturan ini disahkan penyampaian SPT Masa April sampai dengan Masa September 2020 akan mulai diberlakukan penerapan insentif kepada wajib pajak yang melaksanakan kewajiban perpajakan yang disebutkan dalam PMK tersebut (Lubis, 2020).

Berikut ini adalah jenis pajak yang diberikan fasilitas oleh pemerintah di

tengah masa pandemi covid-19 menurut Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 44/PMK.03/2020.

a. Pajak Penghasilan (PPh) Pasal 21

Penerimanya adalah wajib pajak sebagai pegawai pemberi kerja. Pemberi kerja yang karyawannya mendapatkan insentif adalah pemberi kerja dengan kode Klasifikasi Wilayah Kerja (KLU) sebagaimana tercantum dalam lampiran PMK 23 Tahun 2020, sedangkan Insentif karyawan diberikan kepada karyawan yang jumlah penghasilannya dalam setahun kurang atau kurang dari Rp200 juta. Artinya wajib pajak pemberi kerja tetap memenuhi kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan PPh Pasal 21 dengan memberikan tambahan penghasilan kepada wajib pajak pegawai (PMK) 23 tahun 2020). Insentif ini akan mempengaruhi pendapatan yang akan diterima setiap karyawan dalam 6 bulan terakhir tahun ini. Jika pekerja sebelumnya memiliki penghasilan yang dipotong berdasarkan PPh pasal 21, sejak April hingga September 2020, pekerja berhak mendapatkan pemotongan PPh Pasal 21 lagi. Pengurangan diberikan berdasarkan pendapatan bulanan yang diterima oleh karyawan. PPh Pasal 21 yang melibatkan NPWP dalam jumlah besar di Indonesia masih didominasi oleh pembayaran gaji. PPh pasal 21 juga merupakan penyumbang utama selain PPN dan PPh Badan.

b. PPh Pasal 22 Impor

Kedua, PPh pasal 22 impor dengan perlakuan istimewa berupa pembebasan pajak. Pengecualian ini berdampak pada pengurangan pengiriman ke Indonesia untuk mencegah penyebaran virus tersebut berkembang, baik itu penghentian sementara negara asal maupun pengurangan pembelian import. Penurunan impor sangat mempengaruhi neraca perdagangan Indonesia, sehingga diperlukan langkah stimulus melalui insentif bagi wajib pajak untuk menjadi pedagang aktif yang beroperasi dalam situasi yang kurang menguntungkan saat ini. Wajib Pajak yang melakukan usaha impor akan dibebaskan dari PPh Pasal 22 impor selama 6 bulan. Pemberian fasilitas ini dipastikan melalui Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Pasal 22 Impor bagi Wajib Pajak.

c. Angsuran PPh Pasal 25

Ketiga, Pajak Penghasilan Pasal 25 yang akan diberikan insentif dengan pengurangan jumlah angsuran sebesar 30% dari jumlah angsuran yang diharapkan

dibayar dalam 6 bulan ke depan. Pasal 25 tentang pajak penghasilan dimasukkan dalam peraturan ini karena banyak sektor ekonomi mulai mengurangi kegiatannya, bahkan menghentikan sementara kegiatannya hingga akhir wabah. Dalam hal ini, produktivitas wajib pajak akan berkurang, tidak adil jika wajib pajak yang telah membayar pajak secara bertahap tidak menikmati insentif tersebut. Selama pelunasan, wajib pajak tidak perlu mengajukan pengurangan angsuran untuk mendapatkan insentif karena akan diterapkan secara otomatis.

d. Restitusi Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Terakhir, insentif PPN digalakkan di waktu terjadinya wabah Covid-19. Untuk PPN, perlakuan istimewanya berbeda dengan 3 (tiga) pajak sebelumnya. Insentif PPN diberikan untuk memudahkan proses pengembalian (restitusi). PKP yang memenuhi kriteria dalam PMK 23 Tahun 2020 selama 6 bulan ke depan terhitung sejak April. Terdapat perbedaan batas pengembalian nominal diberikan kepada eksportir PKP dan eksportir non PKP. Tidak semua wajib pajak mendapat manfaat dari insentif ini. Hal tersebut dijelaskan dalam lampiran PMK 23 Tahun 2020. Hanya usaha yang memiliki KLU dan/atau wajib pajak yang ditetapkan sebagai pengusaha KITE (Kemudahan Impor Tujuan Ekspor). Kecuali untuk perusahaan dengan status KITE, semua wajib pajak yang disebutkan dalam aturan ini tidak dapat menikmati 4 (empat) insentif pajak tersebut. Hanya 440 KLU yang berhak mendapatkan penawaran insentif PPh Pasal 21 dan 102 KLU yang berhak mendapatkan pembebasan impor PPh Pasal 22, pengurangan angsuran PPh Pasal 25 dan pengembalian PPN yang dipercepat (sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 44 /PMK .03/2020).

C. Penelitian Terdahulu

Banyak penelitian sejenis yang telah meneliti kepatuhan wajib pajak, menunjukkan merupakan faktor yang fundamental dalam meningkatkan penerimaan negara di bidang perpajakan. Namun ada dari penelitian sebelumnya yang hasilnya kurang memuaskan, dan terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga menimbulkan *research gap*.

Tabel 2.1

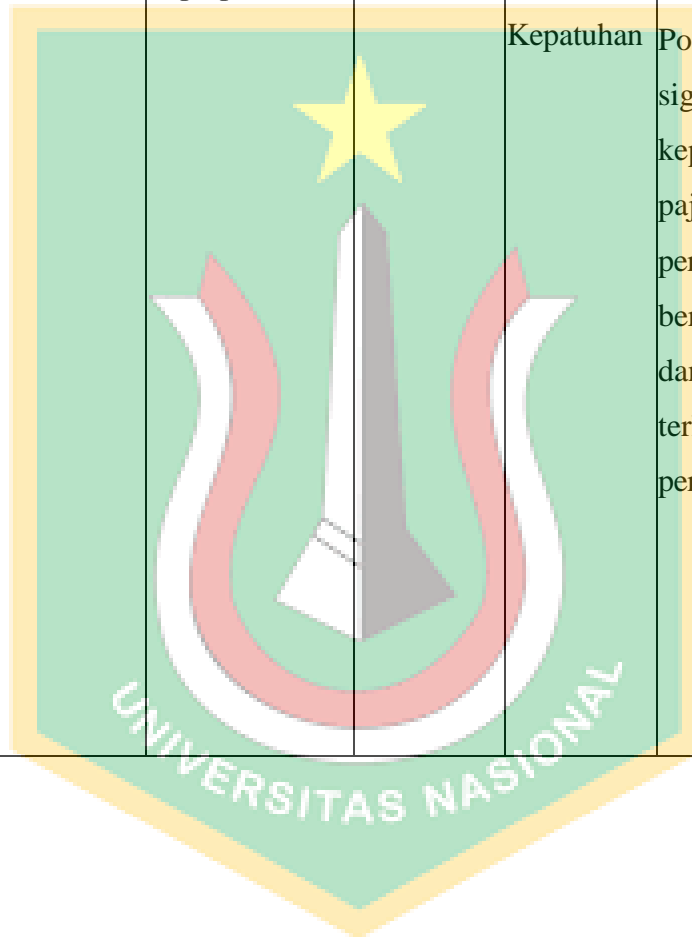
Penelitian Terdahulu				
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun	Faradila Safitri dan Elfa Nuraina	2017	Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan Sistem E-filling, terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.	Ni Lu Ayu Pebriyanti, Luh Diah Citra Cahyadi, Rai Gina Artaningrum	2021	Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan dan Penerapan Sistem E-Filling, Terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penerapan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penerapan sistem E-Filling

			Orang Pribadi	berpengaruh Positif terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi, <i>E-filing</i> , dan <i>Tax Amnesty</i> terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak.	Luh PutuSanti KrisnaDewi dan Ni Ketut Lely Aryani Merkusiwat	2017	Kesadaran wajib pajak, Sanksi perpajakan, <i>E-filing</i> , dan <i>Tax Amnesty</i> , Terhadap kepatuhan wajib pajakorang pribadi	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, Penerapan sistem <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan, Pengetahuan <i>Tax amnesty</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan.

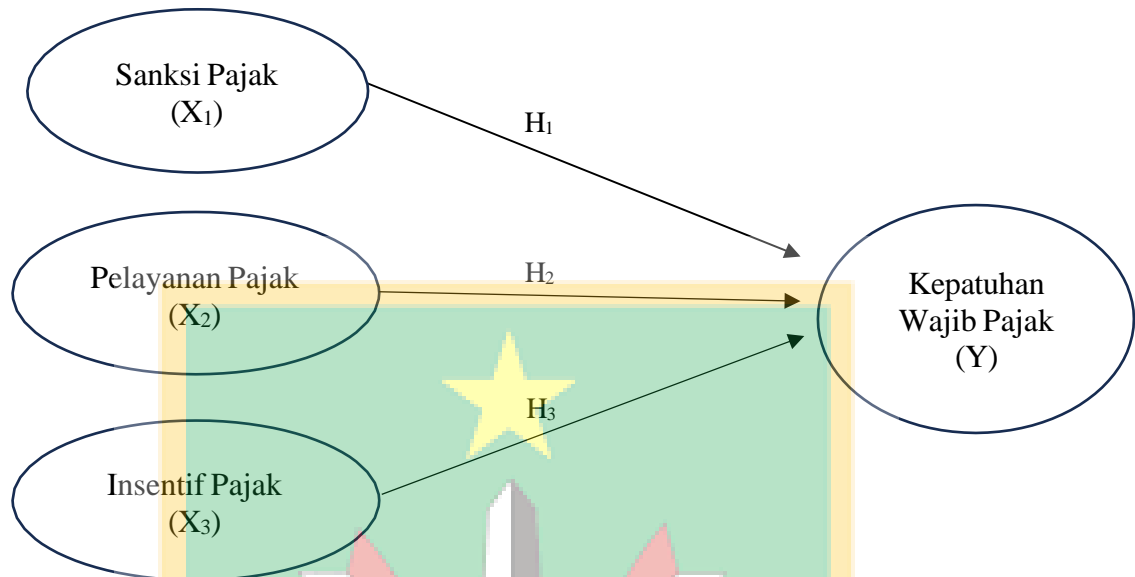
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Semarang)	Farah Alifa Riadita, dan Suryadi	2019	Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan pajak, dan npajak, Terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Belawan.	Reza Hanafi Lubis	2017	Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Banda Aceh)	Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M. Shabri Majid	2018	Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan wajib pajak	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Insentif Pajak Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Selama Masa Pandemi Covid-19.	Syanti Dewi, Widiya Sari, Natah Erwin	2020	Insentif pajak, Tarifpajak, sanksi pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak , Tarif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan wajib pajak,sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Judul	Peneliti	Tahun	Variabel	Hasil
Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	NI Luh Putu Norma Dewi Abdi Pradnyani, Putu Ratih Sasmita Dewi, Putu Adi Suprpto	2022	Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, Pemahaman perpajakan Terhadap Kepatuhan	Insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan perpajakan.



D. Kerangka Analisis



Sumber data diolah 2022

Keterangan:

- X₁ : Sanksi Pajak
- X₂ : Pelayanan Pajak
- X₃ : Insentif Pajak
- Y : Kepatuhan Wajib Pajak

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada hakekatnya merupakan tanggapan sementara terhadap perumusan masalah dimana terdapat hubungan antara variabel-variabel yang terlibat. Kemudian hipotesis dalam penelitian yaitu:

1. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan yang dikenakan oleh pemerintah sangat tegas dan jelas sesuai peraturan seperti sanksi pidana dan administrasi, apabila wajib pajak tidak melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan), maka deklarasi SPT tidak sesuai dengan kenyataan akan menyebabkan wajib pajak menjadi dikenakan sanksi karena tidak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan sehingga merugikan Wajib Pajak. Sanksi pajak yang tinggi yang dikenakan oleh pemerintah akan dapat memaksa wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, hal

tersebut tentunya akan merugikan wajib pajak (Wibisono, 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Faradila Savitri dan Luh Putu Santi Krisna Dewi, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, oleh karena itu hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₁ : Sanksi Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Selama Pandemi Covid-19.

2. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan merupakan cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai standar yang berlaku. Selain sistem administrasi perpajakan modern, pelayanan petugas pajak juga merupakan salah satu faktor eksternal yang menyebabkan wajib pajak patuh terhadap pembayaran pajak. Semakin baik pelayanan petugas pajak yang diberikan kepada wajib pajak, maka wajib pajak akan merasa lebih nyaman dalam membayar pajak, sehingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat (Cahyani, *et.al.*, 2021). Maka hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₂ : Pelayanan Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Selama Pandemi Covid-19.

3. Pengaruh Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Secara teoritis, insentif pajak menurut David Holland dan Richard J. Vann mendefinisikan *tax allowance* atau *investment allowance* sebagai bentuk keringanan pajak berdasarkan nilai pengeluaran investasi yang memenuhi syarat. Dalam beberapa kasus, insentif pajak merupakan pendekatan yang lebih berguna karena tidak melibatkan kontrol pemerintah atau perincian tentang apa yang harus dilakukan, sedangkan pengeluaran langsung pemerintah melibatkan kontrol yang ketat. Selain itu, insentif pajak lebih menguntungkan daripada belanja langsung pemerintah karena masyarakat cenderung tidak menyukai atau bereaksi terhadap subsidi (Salman et al., 2020). Melalui insentif pajak, pemerintah dapat meringankan beban wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya di masa pandemi.

Akibatnya, kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Hal ini dapat diperkuat dengan penelitian Ni Luh Putu Norma Dewi Abdi Pradnyani, Putu Ratih Sasmita Dewi, Putu Adi Suprpto (2022) dengan hasil penelitian tentang insentif pajak berpengaruh positif dan signifikan.

Penelitian ini ditujukan untuk dapat menganalisis pengaruh insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Dua. Hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut:

H₃ : Insentif Pajak berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (OP) Selama Pandemi Covid-19.

