BAB II
KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

A. 1. Kepatuhan Wajib Pajak

a. 1). a). Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak terjadi saat seorang wajib pajak memenuhi semua tanggung jawab dan menjalankan hak – hak yang berkaitan dengan perpajakan (Agun et. al., 2022). Menurut Ristani et. al. (2022) Ketaatan pajak menunjukkan sejauh mana wajib pajak mampu menjalankan tanggung jawab perpajakannya dengan benar dan sesuai dengan peraturan yang ada. Menurut Andreansyah & Trilogi (2022) kepatuhan wajib pajak adalah kondisi terpenuhinya kewajiban perpajakan yang harus dilaksanakan oleh warga negara dalam mengatur dan memberikan kontribusi bagi kemajuan negara yang diharapkan dapat terpenuhi niatnya. Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa kepatuhan wajib pajak terjadi ketika wajib pajak telah memenuhi semua kewajibannya serta menggunakan hak-haknya dalam pajak sesuai dengan hukum yang berlaku, sebagai wujud sumbangan terhadap pembangunan negara.

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan memegang peranan penting. Kelalaian dalam memenuhi kewajiban tersebut berpotensi memicu terjadinya penggelapan pajak yang berdampak pada penurunan penerimaan pajak negara dan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak. Bisa dikatakan bahwa kepatuhan pajak adalah situasi di mana para pembayar pajak melaksanakan dan menyampaikan laporan pajaknya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan (Adawiyah et. al., 2023). Dengan meningkatnya kepatuhan wajib pajak, pemerintah berpeluang untuk menghimpun penerimaan pajak yang lebih optimal agar mendorong peningkatan rasio pajak di Indonesia.

1. 1). b). Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kodung (2020) dimensi kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Pelaporan surat pemberitahuan tahunan (SPT) selalu tepat waktu dalam dua tahun terakhir.
2. Pelaporan SPT masa PPh dan PPN selalu tepat waktu dalam satu tahun terakhir, dengan toleransi maksimal tiga kali keterlambatan tidak berturut-turut dan tidak melebihi batas akhir penyampaian SPT masa berikutnya.
3. Tidak ada utang pajak yang belum dibayar, kecuali ada izin mengangsur dan tidak ada SPT dalam dua tahun terakhir.
4. Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, tidak ditemukan adanya catatan mengenai sanksi denda atas pelanggaran pidana di bidang perpajakan.
5. Penilaian terhadap laporan keuangan yang disampaikan oleh wajib pajak menunjukkan opini yang baik tanpa ada catatan atau baik dengan catatan.

a. 1). c). Aspek Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sani & Sulfan (2022) aspek kepatuhan pajak dibagi menjadi dua kategori, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal muncul ketika seorang wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Di sisi lain, kepatuhan material menggambarkan situasi di mana wajib pajak tidak hanya memenuhi kepatuhan formal tetapi juga memenuhi aspek material dari kewajiban perpajakannya. Menurut Sidauruk et. al. (2024) kepatuhan perpajakan memiliki dua bentuk utama, yaitu formal dan material. Formal berkaitan dengan pemenuhan kewajiban administrasi seperti pendaftaran, pelaporan tepat waktu, dan penyampaian dokumen sesuai ketentuan yang menjamin kelancaran administrasi perpajakan. Sementara itu, material berfokus pada pemenuhan kewajiban

substantif, yaitu pelaporan penghasilan yang akurat, penghitungan pajak yang benar, dan ketepatan penyajian kondisi keuangan. Kedua aspek ini saling melengkapi dan sangat penting bagi sistem perpajakan yang berintegritas dan efisien.

a. 1). d). Teori – teori yang Mendasari Kepatuhan Wajib Pajak

Teori yang mendasari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. *Theory of Planned Behavior* (TPB)

Menurut Adzen dalam Bangun et. al. (2022) *Theory of Planned Behavior* (TPB) dijelaskan bahwa manusia merupakan individu yang berfikir secara logis dan memanfaatkan informasi yang tersedia secara terstruktur. Sebelum bertindak, seseorang akan mempertimbangkan akibat atau tujuan dari tindakannya sebelum memutuskan untuk melakukannya atau tidak. Niat merupakan hasil dari tiga faktor utama, yaitu pandangan pribadi, pengaruh sosial, dan kontrol yang dirasakan.

Dalam teori ini, perilaku dipengaruhi oleh kombinasi antara niat perilaku, sikap, dan norma subjektif. Niat merupakan penentu utama apakah seseorang akan melakukan suatu tindakan atau tidak, dan maksud terpengaruh oleh pandangan dan norma pribadi. Pandangan mengenai ketaatan pajak dibentuk dari keyakinan wajib pajak terhadap undang-undang keuangan. Keyakinan tersebut bisa memunculkan sikap positif maupun negatif terhadap kepatuhan, yang pada akhirnya memengaruhi niat wajib pajak untuk menaati atau melanggar peraturan yang telah ditetapkan (Bangun et. al., 2022).

2. Teori *Deterrence* (*Deterrence Theory*)

Teori *deterrence* merupakan salah satu pendekatan yang sering dimanfaatkan untuk memahami perilaku kepatuhan individu terhadap peraturan, termasuk dalam konteks perpajakan. Secara prinsip, teori ini memandang kepatuhan

sebagai konsekuensi dari adanya ancaman hukuman atau sanksi yang mungkin dijatuhkan apabila seseorang melanggar aturan. Dalam hal ini, tingkat keparahan serta kemungkinan dijatuhkannya sanksi menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan individu untuk menaati norma sosial maupun hukum (Suryani, 2020).

Teori *deterrence* menekankan bahwa tingkat kepatuhan sangat dipengaruhi oleh seberapa berat, pasti, dan cepatnya sanksi dijatuhkan. Intensitas mengacu pada besarnya hukuman, kepastian berkaitan dengan keyakinan bahwa pelanggar pasti akan menerima sanksi, dan kecepatan merujuk pada waktu antara pelanggaran dan pemberian sanksi (Kurniasari & Suprasto, 2021). Apabila ketiga elemen ini dapat diterapkan secara konsisten, maka kemungkinan terjadinya pelanggaran akan berkurang secara signifikan menurut teori *deterrence*. Dengan demikian, sanksi berfungsi sebagai alat utama untuk mencegah pelanggaran, yang sekaligus menegaskan inti dari teori *deterrence*, yaitu efek jera sebagai pendorong utama kepatuhan.

Definisi teori *deterrence* juga erat kaitannya dengan pandangan bahwa individu bertindak secara rasional, mempertimbangkan risiko dan manfaat dari setiap tindakan. Dalam konteks ini, teori *deterrence* berasumsi bahwa individu akan menghindari perilaku yang berpotensi menimbulkan kerugian akibat adanya sanksi (Taolin, 2023). Rasionalitas ini menjadi dasar bagi teori *deterrence* dalam menjelaskan motivasi kepatuhan yang lebih didorong oleh faktor eksternal berupa sanksi, bukan oleh kesadaran internal. Hubungan antara sanksi, efek jera, dan perilaku rasional inilah yang membedakan teori *deterrence* dari teori-teori kepatuhan lainnya.

Definisi ini menegaskan bahwa kepatuhan didasarkan pada pertimbangan untung-rugi yang dihadapi seseorang ketika

memutuskan untuk memenuhi atau mengabaikan kewajibannya (Yanto, 2023). Dengan demikian, teori *deterrence* menempatkan sanksi dan efek pencegahan sebagai fondasi utama dalam membentuk perilaku patuh terhadap berbagai peraturan.

3. Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) pada dasarnya merupakan sebuah pendekatan teoritis yang memaparkan bagaimana hubungan sosial antara individu maupun kelompok terbentuk atas dasar prinsip saling memberi dan menerima. Dalam kerangka ini, setiap tindakan dalam interaksi sosial dipandang sebagai bentuk pertukaran nilai atau imbalan sosial yang diterima maupun diberikan oleh para pelaku interaksi (Jurnaldialektika, 2021). Teori ini berasumsi bahwa individu senantiasa menimbang potensi keuntungan dan kerugian yang mungkin timbul dari suatu relasi, sehingga keputusan yang diambil dalam hubungan sosial didasarkan pada pertimbangan rasional mengenai manfaat dan beban yang ada. Melalui pertimbangan rasional atas konsekuensi pertukaran, seseorang akan menilai apakah suatu hubungan layak untuk dipertahankan, diubah, atau bahkan diakhiri. Dengan demikian, makna Teori Pertukaran Sosial tidak hanya terbatas pada proses transaksi nilai atau imbalan, tetapi juga meliputi pembentukan norma dan ekspektasi yang menjadi fondasi terciptanya interaksi sosial yang stabil dan berkesinambungan (Jurnaldialektika, 2021).

Selanjutnya, pemahaman mengenai nilai imbalan dalam Teori Pertukaran Sosial menegaskan bahwa imbalan tersebut tidak hanya bersifat material, melainkan juga mencakup aspek psikologis dan sosial, seperti penghargaan, pengakuan, serta kepercayaan. Nilai-nilai ini menjadi faktor utama yang memotivasi individu untuk membangun dan mempertahankan

relasi sosial dalam berbagai situasi kehidupan (Unma, 2023). Dalam hal ini, pertimbangan terhadap balas jasa yang diterima selalu menjadi acuan utama dalam setiap pertukaran sosial, sehingga individu cenderung menghindari kondisi yang dapat menimbulkan kerugian lebih besar dari pada manfaat yang didapat. Prinsip keseimbangan antara balas jasa dan pengorbanan inilah yang membedakan interaksi sosial menurut teori ini dari konsep relasi sosial lainnya.

Dalam konteks keadilan pertukaran, teori ini juga menyoroti pentingnya ekspektasi timbal balik yang adil sebagai landasan stabilitas hubungan sosial. Ekspektasi tersebut tidak hanya berperan sebagai pedoman dan batasan dalam berinteraksi, tetapi juga berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial yang mengatur pola hubungan antar individu (Jraw, 2021).

Salah satu ciri khas dari Teori Pertukaran Sosial adalah penekanan pada aspek rasionalitas dalam pengambilan keputusan sosial, yang didasarkan pada evaluasi logis terhadap berbagai bentuk pertukaran yang terjadi. Rasionalitas di sini tidak hanya sebatas perhitungan untung-rugi secara matematis, tetapi juga melibatkan pertimbangan moral, etika, serta nilai-nilai budaya yang berkembang di masyarakat (Undiksha, 2022). Pada akhirnya, proses pertukaran sosial menurut teori ini selalu dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti norma sosial dan lingkungan sosial tempat interaksi berlangsung. Oleh sebab itu, hubungan sosial yang terjalin tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial- budaya yang melingkupinya. Dengan demikian, penjelasan mengenai Teori Pertukaran Sosial selalu menempatkan pertukaran nilai, keadilan, dan motif rasional sebagai inti dalam memahami proses interaksi sosial yang dinamis dan saling memengaruhi antara individu maupun kelompok dalam masyarakat (Undiksha, 2022).

A. 2 Pengetahuan Perpajakan

A. 2. 1. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan yaitu informasi yang diperoleh individu melalui pengalaman atau pengamatan indra (Suharti & Hidayatullah, 2022). Menurut Agun et. al. (2022) Informasi mengenai perpajakan berperan sebagai panduan bagi wajib pajak dalam mengambil tindakan, menetapkan keputusan, serta merumuskan strategi yang berkaitan dengan hak dan kewajiban perpajakannya. Proses ini melibatkan dan menerapkan informasi tersebut untuk membayar pajak yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun nonformal.

Pengetahuan mengenai perpajakan dapat dimaknai sebagai tingkat pemahaman individu terhadap seluruh aspek yang berkaitan dengan aturan, ketentuan, serta kewajiban dalam bidang perpajakan. Pengetahuan ini didapatkan melalui sistem pendidikan resmi, pelatihan, atau pengalaman langsung dalam kegiatan perpajakan (Putra & Sujana, 2021). Pengetahuan tersebut berperan sebagai landasan utama bagi wajib pajak dalam memahami hak serta kewajiban mereka, sehingga pelaksanaan kewajiban perpajakan dapat dilakukan secara tepat serta sesuai peraturan yang berlaku. Tidak hanya sebatas mengenal jenis-jenis pajak, pengetahuan perpajakan juga mencakup pemahaman tentang prosedur pengisian, pembayaran, serta pelaporan pajak sesuai ketentuan administrasi yang ditetapkan pemerintah. Tingkat pengetahuan yang memadai diharapkan dapat mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawab perpajakannya.

Pemahaman perpajakan berakar dalam penguasaan konsep dasar pajak dan kemampuan dalam menerapkan

peraturan yang sudah ditetapkan oleh otoritas perpajakan (Gunawan et al., 2022). Pengetahuan ini meliputi pemahaman tentang sistem pemungutan pajak, subjek dan objek pajak, serta berbagai mekanisme yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Keterpaduan antara aspek teoritis dan penerapan praktis dari konsep perpajakan menjadi sangat penting agar pelaksanaan kewajiban pajak dapat berjalan secara optimal.

Selain itu, tingkat pengetahuan perpajakan juga dipengaruhi oleh kualitas sumber informasi serta kemudahan akses terhadap literatur dan regulasi perpajakan yang valid (Jaeng & Yadnyana, 2024). Sumber informasi yang terpercaya sangat penting dalam membentuk pemahaman yang menyeluruh mengenai aspek peraturan perpajakan. Sebagai contoh, peraturan perundang-undangan, peraturan pelaksana, serta panduan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebaiknya dijadikan referensi utama untuk memahami perkembangan kebijakan perpajakan.

Dalam perspektif sosial dan budaya, pengetahuan perpajakan tidak hanya berkaitan dengan penguasaan materi dan aturan hukum, tetapi juga erat kaitannya dengan kesadaran akan peran pajak dalam pembangunan nasional (Putri, 2024). Individu maupun pelaku usaha yang memiliki pengetahuan perpajakan yang cukup umumnya menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi karena memahami pentingnya pajak sebagai instrumen utama dalam mendukung pembiayaan program-program pemerintah. Kesadaran ini memperkuat hubungan antara tingkat pemahaman dan pandangan wajib pajak mengenai peran pajak dalam kehidupan sosial. Oleh sebab itu, pengetahuan perpajakan perlu dikembangkan tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari segi nilai dan kontribusinya terhadap aspek sosial ekonomi masyarakat.

Secara keseluruhan, penjelasan di atas menegaskan bahwa pengetahuan perpajakan merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan penerimaan pajak dengan cara memperbaiki tingkat kepatuhan wajib pajak (Rahmadana, 2021). Dengan memahami dan menguasai regulasi, prosedur pelaporan, serta kesadaran akan fungsi sosial pajak, diharapkan dapat tercipta perilaku patuh yang berkelanjutan di kalangan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan yang kuat akan mendukung terwujudnya sistem perpajakan yang lebih transparan, adil, dan partisipasi demi menunjang tujuan pembangunan nasional.

A. 2. 2. Dimensi Pengetahuan Perpajakan

Menurut Yuwono et al., (2021) dimensi pengetahuan perpajakan yaitu sebagai berikut:

1. Pemahaman tentang peraturan perpajakan yang sedang berlaku, termasuk perubahan-perubahan peraturan yang dapat terjadi dari waktu ke waktu, sehingga mampu menghindari kesalahan administrasi yang berpotensi menimbulkan sanksi.
2. Aspek pemahaman proses administrasi perpajakan, seperti tata cara pelaporan dan pembayaran, merupakan dimensi vital untuk memastikan kepatuhan pajak berjalan dengan baik.
3. Pemahaman mengenai hak-hak dan kewajiban perpajakan perlu ditekankan agar setiap pelaku usaha dapat melindungi kepentingannya dan meminimalkan risiko sengketa dengan otoritas pajak.

A. 3. Persepsi Sanksi Pajak

1. Pengertian Sanksi Pajak

Secara umum, denda pajak diartikan sebagai jenis konsekuensi yang dijatuhkan kepada wajib pajak apabila mereka tidak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang

berlaku. Sanksi tersebut berperan sebagai instrumen untuk menegakkan disiplin serta meningkatkan kepatuhan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan (Putri, 2024). Pemberian sanksi atas pelanggaran pajak tidak hanya bertujuan sebagai pembalasan, tetapi juga memiliki fungsi pencegahan agar setiap wajib pajak tetap bertanggung jawab terhadap kewajiban perpajakannya.

Menurut Gunawan dan kolega (2022), sanksi pajak meliputi sanksi administratif, denda, dan pidana, yang masing-masing memiliki ketentuan dan batasan tersendiri tergantung pada macam pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Setiap jenis sanksi diterapkan dengan tujuan memberikan efek jera yang sepadan serta meningkatkan kesadaran wajib pajak agar tidak mengulangi pelanggaran yang sama.

Selain itu, pengertian sanksi pajak juga diperkuat oleh pendapat Sari dan kolega (2021), yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan diatur secara ketat dalam regulasi untuk mencegah perilaku wajib pajak yang menyimpang dari norma perpajakan. Upaya pencegahan terhadap perilaku menyimpang ini sangat penting karena dapat menurunkan tingkat kepatuhan dan berdampak pada penerimaan negara.

Pengertian sanksi pajak juga dipertegas oleh Paramitha (2023), yang menyatakan mengenai hukuman denda memiliki fungsi dalam memperkuat ketaatan para wajib pajak melalui penegakan hukum yang konsisten dan adil. Sanksi sebagai konsekuensi atas pelanggaran peraturan perpajakan harus dipahami tidak hanya dari sisi kepatuhan formal, tetapi juga sebagai bentuk kesadaran kolektif masyarakat dalam membangun sistem perpajakan yang sehat dan berkelanjutan. Kombinasi antara efek jera, kepastian hukum, dan pembentukan perilaku wajib pajak menjadi faktor utama dalam mendefinisikan peran sanksi pajak dalam sistem perpajakan nasional. Dengan demikian, sanksi pajak pada dasarnya merupakan seperangkat mekanisme hukum yang dirancang untuk menegakkan

ketertiban dan keadilan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan di Indonesia.

2. Jenis-jenis Sanksi Pajak

Sanksi pajak umumnya dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Sanksi administratif mencakup denda, bunga, dan peningkatan pajak yang merupakan akibat langsung dari kelalaian atau kesalahan administratif dari wajib pajak dalam hal pelaporan atau pembayaran pajak. Misalnya, denda sering dikenakan atas keterlambatan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) ataupun pembayaran pajak terutang, sedangkan bunga biasanya terkait dengan keterlambatan pembayaran kewajiban pajak sehingga mengakibatkan kerugian pada negara (Fajaria & Nawawi, 2022).

Selain sanksi administratif, ada juga sanksi pidana yang diterapkan jika ada unsur niat jahat dalam pelanggaran terhadap peraturan perpajakan. Jenis sanksi pidana bisa berupa hukuman penjara dan/atau denda yang besarnya lebih besar dibandingkan dengan sanksi administratif, tergantung pada seberapa serius pelanggaran yang terjadi. Ketentuan mengenai sanksi pidana biasanya diaplikasikan bagi kasus-kasus penggelapan pajak, pemalsuan dokumen perpajakan, ataupun tindakan manipulasi laporan keuangan dengan sengaja untuk menghindari pembayaran pajak yang sebenarnya terutang. Otoritas perpajakan, dalam hal ini, memiliki wewenang untuk menentukan bentuk dan besaran sanksi sesuai dengan bentuk pelanggaran dan tingkat keseriusan dari tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak (Rorimpandey, 2022).

A. 4. Kualitas Pelayanan Pajak

A. 4. 1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan pajak ialah tingkat pencapaian antara ekspektasi wajib pajak dengan realitas layanan yang diterima saat berurusan dengan administrasi perpajakan. Kualitas tersebut tercermin melalui sejumlah aspek, seperti

kecepatan, ketepatan, keramahan, kemudahan akses, serta kompetensi petugas dalam memberikan informasi maupun solusi yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Sugo et al., 2024).

Dalam praktiknya, mutu pelayanan pajak sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur perpajakan dalam memahami kebutuhan wajib pajak dan mengimplementasikannya dalam bentuk layanan yang profesional serta responsif. Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak hanya mengacu pada hasil akhir, melainkan juga pada proses interaksi yang terjadi antara petugas dan pembayar pajak, termasuk cara petugas dalam menangani keluhan atau pertanyaan secara komunikatif dan solutif. Dengan demikian, kualitas pelayanan pajak bisa diukur dari sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi standar serta harapan wajib pajak, mulai proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, sampai penyelesaian permasalahan perpajakan. Pelayanan pajak yang berkualitas tinggi akan menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Oleh sebab itu, mutu layanan pajak menjadi dasar penting untuk membangun hubungan yang harmonis antara otoritas perpajakan dan para wajib pajak melalui penyajian layanan terbaik yang berlandaskan pada prinsip keadilan dan keterbukaan (Jaeng & Yadnyana, 2024).

A. 4. 2. Dimensi Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Hendradewi et al., (2024) dimensi Kualitas Pelayanan Pajak yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) dalam pelayanan pajak mengacu pada sejauh mana petugas pajak mampu menyelenggarakan layanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan standar maupun komitmen yang berlaku.

2. Daya tanggap (*responsiveness*) menitik beratkan pada kecepatan dan kesiapan aparatur pajak dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan wajib pajak secara efisien.
3. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan rasa aman dan keahlian petugas dalam memberikan layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem administrasi perpajakan.
4. Bukti fisik (*tangibles*) dapat dilihat dari ketersediaan fasilitas, sarana, dan prasarana yang mendukung kelancaran pelayanan, mulai dari informasi yang memadai hingga lingkungan pelayanan yang nyaman.

B. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Agun et. al. (2022) berjudul ketaatan wajib pajak dalam menjalankan tanggung jawab perpajakan, menunjukkan pemahaman mengenai pajak memiliki dampak positif pada kepatuhan individu dalam perpajakan. Sementara itu, hasil yang berbeda ditemukan dalam studi Suharti & Hidayatullah yang berjudul sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, kinerja *account represtative,* dan kepatuhan wajib pajak individu, di mana pemahaman tentang pajak ternyata tidak memengaruhi tingkat kepatuhan dari wajib pajak individu.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

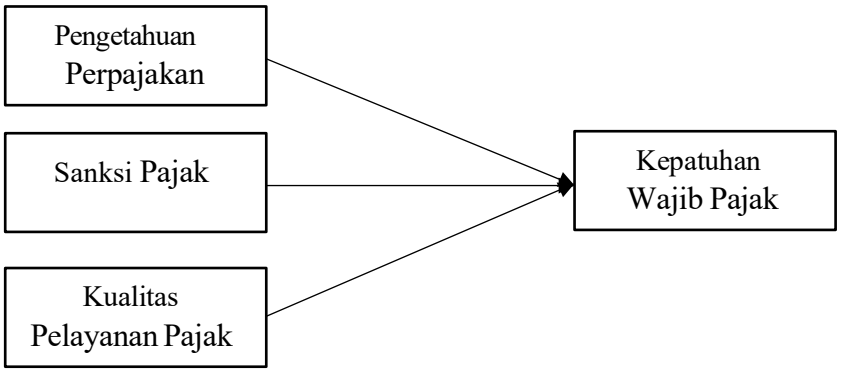
Nama peneliti	Tahun	Metode	Hasil Peneliti
Agun et. al.	2022	Regresi linier berganda	Membuktikan bahwa tingkat pengetahuan tentang perpajakan berkontribusi secara positif terhadap kepatuhan para wajib pajak.

Suharti & Hidayatullah	2022	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Permata & Zahroh	2022	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa sanksi pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Hapsari	2023	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa sanksi perpajakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
Yadnyana & Jaeng	2024	Partial Least Square (PLS)	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak terbukti berkontribusi secara positif terhadap tingkat kepatuhan para wajib pajak.
Kusumawaty	2023	Regresi linier berganda	Temuan dari studi menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak tidak memiliki dampak pada kepatuhan dari para wajib pajak.

C. Kerangka Pemikiran Teoritis

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini berlandaskan pada kombinasi berbagai teori yang relevan untuk mengurangi dampak dari variabel independen (Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Pajak) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Wajib Pajak).

Secara konseptual, kerangka pemikiran ini dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: Peneliti, 2025

Penjelasan Kerangka Pemikiran:

1. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

   Tingkat pemahaman seseorang tentang peraturan pajak memiliki dampak yang besar pada kepatuhan pajak. Berdasarkan *Theory of Planned Behavior,* individu yang menguasai pengetahuan yang baik cenderung dapat mengambil keputusan rasional dan menjalankan tanggung jawab perpajakan mereka, pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan pajak secara keseluruhan. Bukti empiris mendukung hal tersebut, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian Agun et al. (2022) yang mengidentifikasi adanya korelasi positif antara pengetahuan perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan adanya hubungan antara pengetahuan yang dimiliki wajib pajak dengan perilaku kepatuhan. Di sisi lain, penelitian Suharti & Hidayatullah (2022) menunjukkan temuan yang berbeda, yaitu tidak ditemukan yang signifikan antara pengetahuan perpajakan dengan kepatuhan para pembayar pajak. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam

penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

H1: Pengetahuan Perpajakan berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Persepsi Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan terhadap kewajiban sangat dipengaruhi oleh adanya sanksi dan efek jera yang ditimbulkannya. Teori *Deference* berpendapat bahwa individu akan mempertimbangkan untuk ruginnya sebelum memutuskan untuk patuh atau melanggar. Dengan demikian, sanksi merupakan unsur yang fundamental dalam membentuk perilaku patuh karena memberikan akibat yang negatif bagi pelanggarnya (Yanto, 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian Permata & Zahroh (2022) yang menjelaskan sanksi memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini mendorong wajib pajak untuk mematuhi kewajibannya. Disisi lain penelitian Hapsari (2023) menunjukkan temuan yang berbeda yakni, sanksi tidak memberikan pengaruh terdapat kepatuhan wajib pajak. Maka dari itu, hipotesis dua (H2) dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Persepsi Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan dijelaskan melalui Teori Pertukaran Sosial yang menekankan evaluasi rasional atas pertukaran, meliputi aspek material, non material dan sosial budaya. Dalam hal ini konteks kualitas layanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui persepsi kewajaran dan manfaat nilai tukar (Udiksa, 2022). Hal ini di dukung oleh penelitian Yadnyana & Jaeng (2024) yang menyatakan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan yang unggul memberikan persepsi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Disisi lain penelitian Kusumawaty (2023) menemukan hasil yang berbeda, yaitu kualitas pelayanan ternyata tidak berpengaruh terdapat kepatuhan wajib pajak. Pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan persepsi negatif dan mengurangi tingkat kepatuhan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dalam

penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

H1: Pengetahuan mengenai Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2: Sanksi Pajak memengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak

H3: Kualitas Pelayanan Pajak berdampak pada Kepatuhan Wajib Pajak