

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan pemanfaatan insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pajak. Sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti, hasil penelitian tersebut digunakan sebagai perbandingan dan referensi peneliti dalam menyusun penelitian ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia (Zulma 2020).	a. Pengetahuan Wajib Pajak b. Administrasi Pajak c. Tarif Pajak d. Sanksi Perpajakan e. Kepatuhan Pajak	Pengetahuan pajak, administrasi pajak dan sanksi pajak terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak di Indonesia.	a. Perbedaan : Terdapat variabel yang berbeda yaitu insentif pajak dan kualitas pelayanan, objek penelitian, dan teknik analisa. b. Persamaan : Terdapat variabel yang sama seperti penelitian terdahulu yaitu tarif pajak, sanksi pajak, dan kepatuhan wajib pajak.
Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib	a. Insentif pajak b. Kualitas pelayanan c. Pemahaman perpajakan d. Kepatuhan Wajib Pajak	Insentif pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap	a. Perbedaan : Terdapat variabel berbeda yaitu tarif pajak dan sanksi pajak, objek penelitian dan teknik

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
Pajak UMKM, (Ni Luh Putu Norma Dewi Abdi Pradnyani dan Putu Ratih Sasmitadewi Putu Adi Suprpto 2021)		kepatuhanWajib Pajak UMKM	analisa. b. Persamaan : Terdapat variabel yang sama yaitu insentif pajak, kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan, serta metode pendekatan yaitu kuantitatif.
Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman Pajak dan Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi (Lalisu, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> a. Perubahan tarif pajak b. Modernisasi sistem perpajakan c. Pemahaman pajak d. Pemanfaatan insentif pajak e. Kepatuhan wajib pajak f. Kualitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perubahan tarif pajak, modernisasi sistem perpajakan dan pemanfaatan insentif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM, b. Pemahaman pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM. c. Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dapat memperkuat perubahan tarif pajak dan pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbedaan : Terdapat variabel yang berbeda yaitu sanksi pajak, objek penelitian. b. Persamaan : Terdapat variabel yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu tarif pajak, pemanfaatan insentif pajak, kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan. Dan sama – sama menggunakan metode pendekatan kuantitatif.

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
		d. Kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi tidak dapat memengaruhi atau memperlemah hubungan antara modernisasi sistem perpajakan, pemahaman pajak terhadap kepatuhan pajak wajib pajak UMKM	
Pengaruh Keadilan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderating (Fadilah dan Panjaitan, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> a. Keadilan pajak b. Sanksi perpajakan c. Kepatuhan wajib pajak d. Kualitas pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Keadilan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. b. Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. c. Keadilan Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. d. Moderasi Kualitas Pelayanan bersifat memperlemah pengaruh Keadilan Pajak 	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbedaan : Pada penelitian ini menggunakan insentif dan tarif pajak sebagai variabel dependen serta perbedaan lainnya yaitu objek penelitian berlokasi di KPP Pratama Jombang sedangkan penelitian terdahulu berlokasi di KPP Pratama Gambir Satu Jakarta. b. Persamaan : Pada penelitian ini dan penelitian terdahulu menggunakan kualitas pelayanan

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
		<p>terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>e. Moderasi Kualitas Pelayanan bersifat memperlemah pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>sebagai variabel moderasi, menggunakan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel independen dan menggunakan metode pendekatan kuantitatif.</p>
<p>Pengaruh Tax Amnesty, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (Shinta Devi dan Budiarta 2020)</p>	<p>a. <i>Tax Amnesty</i> b. Sanksi Perpajakan c. Kualitas Pelayanan Fiskus d. Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p><i>Tax amnesty</i>, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Badung Utara.</p>	<p>a. Perbedaan: Terdapat variabel yang berbeda pada penelitian ini yaitu pemanfaatan insentif pajak, tarif pajak. Serta objek penelitian dan teknik analisis data.</p> <p>b. Persamaan: Terdapat variabel yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Serta keduanya menggunakan metode pendekatan kuantitatif.</p>

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, (Chandra dan Sandra 2020)	<ul style="list-style-type: none"> a. Tarif pajak b. Sanksi pajak c. Kesadaran pajak d. Kepatuhan wajib pajak 	Tarif pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbedaan: Terdapat variabel yang berbeda pada penelitian ini yaitu pemanfaatan insentif pajak, kualitas pelayanan. Serta objek penelitian dan teknik analisis data. b. Persamaan: Terdapat variabel yang sama dengan penelitian terdahulu yaitu tarif pajak, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak, fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Serta keduanya menggunakan metode pendekatan kuantitatif.
Efek moderasi kualitas pelayanan atas pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, (Harefa dan Sidabutar 2021)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas pelayanan b. Kesadaran perpajakan c. Sanksi pajak d. Kepatuhan wajib pajak 	Kesadaran perpajakan, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, semakin baik kualitas pelayanan oleh fiskus pajak, hal ini akan	<ul style="list-style-type: none"> a. Perbedaan: Terdapat variabel yang berbeda pada penelitian ini yaitu pemanfaatan insentif pajak, tarif pajak. Serta objek penelitian b. Persamaan: Terdapat variabel yang

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan & Persamaan
		meningkatkan pengaruh baik kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	c. sama dengan penelitian terdahulu yaitu sanksi pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, fiskus dan kepatuhan wajib pajak. Serta keduanya menggunakan metode pendekatan kuantitatif.

Sumber : Diolah berdasarkan data terkait

2.2. Kajian Pustaka

2.2.1. *Compliance Theory* (Teori Kepatuhan)

Grand theory yang relevan dengan penelitian ini yaitu : *Compliance Theory* (Teori Kepatuhan) merupakan kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Tahar dan Rachman, 2014). Kepatuhan wajib pajak adalah perilaku yang didasarkan pada kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Teori kepatuhan adalah teori yang menggambarkan suatu kondisi dimana seseorang mematuhi perintah atau aturan yang diberikan.

Teori kepatuhan dapat membuat seseorang lebih patuh pada aturan berlaku. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah Direktorat Jenderal Pajak harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan benar dan tepat waktu. Cara yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak adalah dengan melakukan reformasi modernisasi sistem administrasi perpajakan yang termasuk upaya peningkatan pelayanan kepada wajib pajak melalui layanan berbasis *e-system* seperti *e-filing* dan *e-billing*. Hal ini dilakukan agar wajib pajak dapat melakukan pelaporan SPT dan membayar pajak dengan mudah dan cepat secara *online*. Hal ini sangat relevan dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Era Pandemi Covid-19” yang akan menguji kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh pemanfaatan insentif perpajakan, tarif pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan.

2.2.2. Dasar – Dasar Perpajakan

A. Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) “Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang

langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Menurut Beaulie dalam Judisseno (2005:13) menyatakan bahwa “Pajak adalah kontribusi langsung maupun tidak langsung yang pelaksanaannya dapat dipaksakan oleh kekuasaan publik baik terhadap masyarakat maupun atas barang untuk pembiayaan belanja negara”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pajak dipungut berdasarkan undang – undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan, tidak adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah, dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun daerah, dan pajak sebagai sarana mengendalikan kebijakan fiskal.

B. Fungsi Pajak

Dengan pajak sebagai salah satu pos penerimaan negara diharapkan banyak pembangunan dapat dilaksanakan sesuai tujuan negara. Berikut beberapa fungsi pajak yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran – pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi *regulerend* disebut juga dengan fungsi mengatur, yaitu pajak merupakan alat kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Pajak berfungsi sebagai usaha

pemerintah untuk ikut andil dalam hal mengatur perekonomian masyarakat.

3. Fungsi Stabilitas

Pajak dalam hal ini adalah sebagai alat kebijakan pemerintah untuk menstabilkan harga di masyarakat sehingga inflansi 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.

4. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum dan untuk membiayai pembangunan.

C. Pengelompokan Pajak

Dalam pengelompokan pajak, pajak dikelompokkan menjadi tiga golongan yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutnya.

1. Menurut Golongannya

- 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

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak penghasilan
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, pajak penjualan atas barang mewah dan bea materai
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas :
 - Pajak provinsi, contoh : pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor

- Pajak kabupaten kota, contoh : pajak hotel, pajak restoran, dan pajak hiburan.

D. Asas Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak merupakan bentuk kewajiban dari warga negara sebagai wajib pajak, serta menjadi bukti adanya peran aktif dari masyarakat dalam membantu pembiayaan negara, yang pelaksanaannya ditujukan bagi kesejahteraan bangsa dan negara serta diatur dalam undang-undang dan peraturan pemerintah. Banyak pendapat yang mengemukakan tentang asas perpajakan, salah satunya adalah *the four maxims* yang dikemukakan oleh Adam Smith pada abad ke-18 mengajarkan tentang asas-asas pemungutan pajak. Asas pemungutan pajak tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Asas Equality* (asas keseimbangan dengan kemampuan atau asas keadilan)

Merupakan pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

2. *Asas Certainty* (asas kepastian hukum)

Merupakan semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang – Undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

3. *Asas Convinience of Payment* (asas pemungutan pajak yang tepat waktu atau asas kesenangan)

Merupakan pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak, misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib pajak menerima hadiah.

4. *Asas Efficiency* (asas efesien atau asas ekonomis)

Merupakan biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

2.2.3. Kepatuhan Wajib Pajak

A. Pengertian kepatuhan wajib pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepatuhan adalah sifat patuh, kaetaatan. Menurut Devano dan Rahayu (2006) menyatakan kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Terdapat dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang – undang perpajakan.

Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan SPT PPh sebelum atau pada tanggal 31 Maret. Maka wajib pajak telah

memenuhi kepatuhan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak secara substansif memenuhi semua ketentuan material perpajakan.

Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar SPT sesuai dengan ketentuan dan menyampaikannya ke kantor pelayanan pajak sebelum batas waktu berakhir.

B. Faktor – Faktor Yang Meningkatkan Kepatuhan Pajak

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh faktor eksternal wajib pajak dan faktor internal wajib pajak sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara.

Sistem administrasi perpajakan suatu negara akan efektif jika didukung oleh instansi pajak yang efektif, staf pajak yang berkualitas, dan prosedur perpajakan yang baik.

b. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak.

Dengan sistem administrasi perpajakan yang efektif akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh instansi pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak rela membayar pajak

kepada negara tanpa mengharapkan kontraprestasi secara langsung.

c. Kualitas penegakan hukum perpajakan.

Kepatuhan pajak dapat ditingkatkan melalui tekanan kepada wajib pajak untuk tidak melakukan pelanggaran atau perbuatan melawan hukum dalam usahanya menyelundupkan pajak. Tindakan pengenaan sanksi apabila Wajib Pajak kedapatan melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi perpajakan yang baik dan terintegrasi, serta melalui pemeriksaan pajak yang berkualitas. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu penegakan kepada wajib pajak agar tidak lagi melakukan pelanggaran.

d. Kualitas pemeriksaan pajak

Kualitas pemeriksaan pajak ditentukan oleh kompetensi pemeriksa, keahlian pemeriksa, independensi pemerintah, serta integritas pemeriksa yang baik. Suatu pemeriksaan dikatakan berkualitas tinggi jika setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai prosedur, sehingga menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas.

e. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan bagi wajib pajak untuk berusaha mengurangi jumlah

utang pajaknya melalui penggelapan dan penyelundupan pajak. Di sisi lain, negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan untuk menentukan tarif pajak yang masih dapat berpihak pada wajib pajak.

2. Faktor Internal

a. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman wajib pajak. Kesadaran ini muncul dari kondisi dimana wajib pajak memahami dan memahami arti, fungsi dan tujuan membayar pajak kepada negara.

b. Pemahaman wajib pajak

Pengertian wajib pajak adalah kemampuan wajib pajak menginterpretasikan peraturan perpajakan, serta mampu melihat akibat atau implikasi dari kemungkinan yang muncul dalam pengertian tersebut. Wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan sehingga dapat memberikan penjelasan atau gambaran tentang apa yang mereka ketahui tentang peraturan perpajakan.

c. Perilaku wajib pajak

Perilaku wajib pajak menunjukkan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebagai bentuk respon terhadap pengetahuan atas peraturan perpajakan yang dianggap dapat diterima oleh wajib pajak.

2.2.4. Pemanfaatan Insentif Pajak

A. Pengertian

Menurut Barry (2002) bahwa insentif pajak adalah suatu bentuk fasilitas perpajakan yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak tertentu berupa penurunan tarif pajak yang bertujuan memperkecil besarnya beban pajak yang harus dibayarkan. Menurut PMK Nomor 3/PMK.03/2022 untuk melakukan penanganan dampak pandemi *Corona Virus Disease 2019* saat ini, perlu dilakukan perluasan sektor yang akan diberikan insentif perpajakan yang diperlukan selama masa pemulihan ekonomi nasional dengan memberikan kemudahan pemanfaatan insentif yang lebih luas. Dalam konteks perpajakan, insentif pajak adalah upaya yang dilakukan oleh negara (pemerintah) dengan memberikan pengurangan, keringanan, dan atau berupa kompensasi yang berkaitan dengan pembayaran pajak dan insentif tersebut diberikan kepada wajib pajak dalam rangka

meringankan beban wajib pajak. dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

B. Bentuk Insentif Pajak

Menurut Erly Suandy (2006), bentuk insentif pajak dapat dibagi menjadi 4 jenis yaitu :

1. Pembebasan pajak

Insentif dalam bentuk ini paling banyak digunakan. Jenis Insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak untuk tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan oleh pemerintah.

2. Pengurangan basis pajak

Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk: berbagai biaya yang dikurangkan dari pendapatan kena pajak.

3. Penurunan tarif pajak

Jenis insentif ini biasanya diberikan dengan memberikan pengurangan tarif pajak umum menjadi tarif pajak khusus yang telah diatur oleh pemerintah. Insentif ini paling sering ditemukan di pajak penghasilan.

4. Penangguhan pajak

Insentif pajak ini umumnya diberikan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat menunda pembayaran pajak sampai waktu yang ditentukan.

C. Manfaat Insentif Pajak

Menurut Amanda (2012) yang mengutip dari Easson dan Zolt menjelaskan bahwa insentif pajak akan bermanfaat dan menguntungkan bagi negara yang menerapkannya apabila dengan adanya insentif pajak :

1. Dengan adanya insentif pajak dapat meningkatkan pembangunan ekonomi negara tersebut.
2. Dengan adanya insentif pajak dapat meningkatkan kegiatan investasi atau penanaman modal.
3. Dengan adanya insentif pajak dapat mengurangi kerugian yang mungkin akan dialami oleh investor (dapat dikarenakan infrastruktur yang tidak mendukung), adanya hukum yang berbelit – belit dan sudah tidak sesuai dengan kondisi saat ini, birokrasi yang berlebihan dan administrasi yang lemah baik di sektor pajak maupun sektor lainnya di negara tersebut.

D. Tujuan Insentif Pajak

Menurut Amanda (dalam pernyataan Holland dan Vann, 2012), yang masuk akal alasan pemberian tugas kekuatan pendorong adalah sebagai berikut:

a. *Regional development*

Pembangunan Regional adalah tujuan bersama memberikan tugas memotivasi kekuatan di negara-negara industri dan negara-negara yang berbeda

b. *Employment creation*

Motivasi diberikan untuk meningkatkan spekulasi yang mengasimilasi pekerjaan untuk mengurangi tingkat pengangguran atau untuk memanfaatkan individu dengan spesifikasi tertentu.

c. *Technology transfer*

Banyak negara memberikan kekuatan pendorong biaya yang sepenuhnya berniat menarik spekulasi yang akan mendorong peningkatan mekanis atau latihan kerja yang inovatif.

d. *Export promotion*

Di negara-negara agraris di Asia, motivator yang mengarah pada penarikan usaha yang berlokasi lebih berhasil daripada berbagai jenis dorongan untuk meningkatkan spekulasi.

2.2.5. Tarif Pajak

A. Pengertian Tarif Pajak

Menurut R. Santoso Brotodihardjo (2010) pemungutan pajak yang dibenarkan harus sesuai dengan asas dan prinsip keadilan. Hanya keadilan yang dapat menciptakan keseimbangan sosial, yang sangat penting bagi kesejahteraan umum masyarakat dan dapat mencegah segala macam perselisihan dan pertengkaran

Tarif pajak adalah penentuan atau persentase berdasarkan hukum yang dapat digunakan untuk menghitung dan menentukan besarnya pajak yang harus dibayar dan disetor oleh wajib pajak.

Tarif pajak harus didasarkan pada pemahaman masing-masing orang yang mempunyai hak yang sama (asas keadilan). Sehingga penentuan tarif pajak yang proporsional tercapai atau sebanding.

B. Macam – Macam Tarif Pajak

1. Tarif Tetap

Tarif tetap adalah tarif yang jumlah pajaknya dalam satuan rupiah (Indonesia), bersifat tetap walaupun jumlah objek pajaknya berbeda – beda. Misal : tarif bea materai, dengan nilai Rp6.000,- sebagai tanda terima uang diatas Rp1.000.000,-.

2. Tarif Proporsional

Tarif pajak yang persentasenya tetap walaupun jumlah objek pajaknya berubah – ubah. Jika jumlah yang dijadikan dasar perhitungan berubah maka jumlah uang yang harus dibayar berubah juga. Semakin besar jumlah yang dijadikan sebagai dasar, semakin besar pula jumlah utang pajak, tetapi kenaikan diperoleh dengan persentase yang sama. Misal : tarif PPN 10% dan tarif PPh pasal 26 adalah 20%.

3. Tarif Progresif

Tarif pajak yang makin tinggi objek pajaknya, makin tinggi pula persentase tarif pajaknya. Tarif ini digunakan terutama ditujukan kepada pajak subjektif. Misal : tarif pajak penghasilan orang pribadi

4. Tarif Degresif

Tarif yang persentasenya makin menurun apabila jumlah yang dijadikan dasar perhitungan naik. Apabila objek pajaknya makin tinggi, maka makin rendah tarifnya.

2.2.6. Sanksi Pajak

A. Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012) 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. Selama ini berbagai persepsi masyarakat bahwa sanksi pajak hanya akan dikenakan jika tidak membayar pajak. Namun, pada kenyataannya ada banyak hal yang membuat masyarakat atau wajib pajak dikenakan sanksi perpajakan.

B. Jenis Sanksi Pajak

Sanksi pajak pada Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Husnurrosyidah dan Nuraini, (2017), menyatakan bahwa terdapat 2 jenis sanksi, yaitu :

1. Sanksi administrasi, yang terdiri dari:

a. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam undang-undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

b. Sanksi administrasi berupa bunga

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2. Sanksi pidana, yang terdiri dari:

a. Pidana kurungan

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan secara kealpaan. Batas maksimum hukuman kurungan ialah satu tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.

b. Pidana Penjara

Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara ialah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang

teringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

2.2.7. Kualitas Pelayanan

A. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Devano dan Rahayu (2016) kualitas pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh kantor pelayanan pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Fuadi dan Mangoting (2013) menjelaskan bahwa Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu sekali memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan pajak, hal ini ditujukan agar dapat menunjang para wajib pajak untuk semakin patuh dalam menjalankan kewajibannya, yang kemudian hal ini akan berdampak dengan tercapainya tujuan pemerintah yang

melakukan kegiatan pemungutan pajak untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintahan yang semakin baik. Kualitas pelayanan yang maksimal dapat menjadi kunci sukses untuk membuat wajib pajak menjalankan semua kewajibannya. Dalam memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut dapat dengan cara memberikan pelayanan yang sangat maksimal dan prima kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak tersebut menjadi nyaman dalam menjalankan setiap kewajiban perpajakannya.

2.3. Pengaruh Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid-19

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Norma Dewi Abdi Pradnyani Putu Ratih Sasmitadewi Putu Adi Suprpto, (2022) dalam jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul “Pengaruh Insentif Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM” menunjukkan bahwa insentif pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Karena dengan adanya insentif pajak tentunya hal tersebut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya.

Menurut Ajzen (1985) hubungan antara pemanfaatan insentif pajak dan kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan dengan teori

perilaku yang direncanakan. Sikap terhadap perilaku yang dijelaskan dapat menghubungkan antara pemanfaatan insentif pajak dan kepatuhan pembayar pajak. Insentif pajak yang diberikan pemerintah kepada wajib pajak dapat meringankan pembayaran pajak. Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa pemanfaatan insentif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2. Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid-19

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cynthia Chandra dan Amelia Sandra, (2020) dalam jurnal online insan akuntan dengan judul “Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak dan Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi” menunjukkan bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Karena dalam masa pandemi covid- 19 ini adanya tarif pajak merupakan acuan tersendiri bagi wajib pajak hal ini dikarenakan keadaan ekonomi masyarakat yang kini menurun dengan adanya covid-19 dan harus membayar pajak menjadi beban tersendiri bagi wajib pajak, maka dari itu adanya tarif pajak yang sesuai dengan keadaan wajib pajak membuat wajib pajak tetap bisa melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Era Pandemi Covid-19

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gandy Wahyu Maulana Zulma, (2020) dalam jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Administrasi Pajak, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Pada Pelaku Usaha UMKM di Indonesia” yang menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Karena sanksi pajak digunakan untuk mengurangi pelanggaran tingkat kepatuhan wajib pajak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesisnya sesuai dengan prediksi yaitu berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Indonesia.

Menurut Gatot Faisal (2009: 37) menyatakan bahwa walaupun ada potensi penerimaan negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar aturan. Dalam kondisi pandemi covid-19 tentunya penghasilan semakin menurun namun dengan diberlakukannya insentif pajak maka wajib melakukan pelaporan SPT Tahunannya agar terhindar dari sanksi pajak.

Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.4. Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Pemanfaatan Insentif Pajak

Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sitti Juliarsih, (2020) dalam jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul “Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman Pajak dan Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi” yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dapat mempengaruhi pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Karena semakin baik kualitas pelayanan maka pemanfaatan insentif pajak sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan adalah suatu cara melayani atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang, sedangkan kualitas menurut Heizer dan Render (2009) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan yang tampak atau samar. Dengan adanya kualitas pelayanan seperti upaya Direktorat Jendral Pajak seperti kemudahan dalam pelaporan SPT Tahunan, pelayanan yang ramah, pemanfaatan insentif pajak untuk wajib pajak yang memenuhi syarat.

Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat hubungan antara pemanfaatan insentif pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

2.3.5. Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sitti Juliarsih, (2020) dalam jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul “Pengaruh Perubahan Tarif Pajak, Modernisasi Sistem Perpajakan, Pemahaman Pajak dan Pemanfaatan Insentif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi” yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai variabel moderasi dapat mempengaruhi perubahan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tarif pajak adalah suatu dasar pengenaan pajak atas objek pajak yang menjadi tanggung jawab para wajib pajak. Di era pandemi covid – 19 sebagai seorang wajib pajak harus tetap patuh melaporkan SPT Tahunan karena dalam kondisi covid – 19 ini besaran tarif telah di turunkan sesuai dengan kebijakan pemerintah dan untuk melaporkan SPT Tahunan dapat dilayani secara *online* dan tentunya tidak perlu antri untuk melaporkan SPT Tahunan, tentunya hal tersebut merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan. Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat hubungan antara tarif pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

2.3.6. Moderasi Kualitas Pelayanan Atas Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Meilinda Stefani Harefa dan Rimbun C.D. Sidabutar, (2021) dalam jurnal ekonomi dan bisnis dengan judul “Efek moderasi kualitas pelayanan atas pengaruh kesadaran perpajakan dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi”, yang menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mampu memoderasi hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

James Olabede (2011) Persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga wajib pajak patuh akan mengalami peningkatan. Pada saat ini perkembangan pelayanan pajak sejalan dengan sanksi pajak yang tegas. Pemerintah semakin mempermudah wajib pajak untuk melaporkan SPT dengan adanya E-pajak, yakni mulai dari pembuatan faktur menggunakan e-faktur, pembayaran menggunakan e-billing dan pelaporan pajak menggunakan e-filing. Sekalipun layanan secara elektronik terus dikembangkan, DJP juga tetap menerima kehadiran wajib pajak langsung di KPP untuk mengurus pajaknya. Sehingga kualitas pelayanan diyakini peneliti bahwa hal tersebut semakin memperkuat hubungan sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tegas sanksi yang diberikan, maka

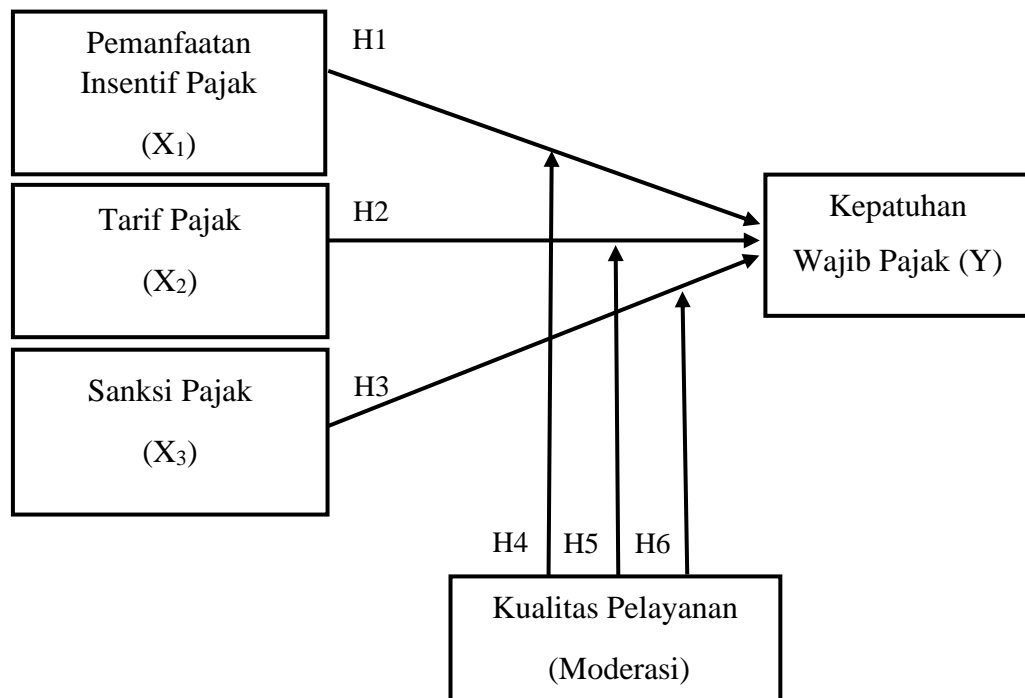
semakin patuh seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Wajib pajak akan merasa memiliki beban bila ada penghasilan yang tidak dilaporkan.

Hal tersebut mendasari peneliti memiliki dugaan bahwa kualitas pelayanan mampu memperkuat hubungan antara sanksi pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

2.4. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2014) kerangka konseptual adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel - variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan menggambarkan kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh pemanfaatan insentif pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi.



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori teori dan kerangka penelitian di atas, maka peneliti menarik hipotesis sebagai berikut :

H1 = Terdapat pengaruh positif pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.

H2 = Terdapat pengaruh positif tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.

H3 = Terdapat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.

H4 = Kualitas pelayanan memoderasi hubungan pemanfaatan insentif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.

- H5 = Kualitas pelayanan memoderasi hubungan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.
- H6 = Kualitas pelayanan memoderasi hubungan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di era pandemi covid – 19.