

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dipandang penting untuk dikemukakan sebagai referensi sekaligus pembanding dalam penelitian ini, terutama sebagai aspek untuk mengetahui kebaruan dan relevansi objek kajian. Untuk itu beberapa penelitian terdahulu yang dikemukakan adalah beberapa penelitian nasional maupun internasional yang mengangkat tema kepatuhan wajib pajak, omzet, perencanaan pajak dan pelayanan perpajakan.

Beberapa penelitian sebelumnya dikemukakan dalam tabel dan deskripsi paragraf berikut.

Tabel 2.1
Kajian Penelitian Sebelumnya

Peneliti (tahun)	Judul	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
Famami dan Norsain (2019)	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak di KPP pratama Pamekasan	Metode Kuantitatif deskriptif Analisis Regresi linier ganda	<u>Persamaan</u> Teori kepatuhan wajib pajak Metode Kuantitatif deskriptif <u>Perbedaan</u> Analisis faktor dan analisis uji hipotesis	Menunjukkan pengetahuan, serta persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. <i>Tax amnesty</i> , sanksi, pemeriksaan pajak, kesadaran wajib pajak, dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Hasil uji secara simultan membuktikan <i>tax amnesty</i> , sanksi, pemeriksaan, kesadaran, pengetahuan, persepsi, dan pelayanan secara signifikan

Peneliti (tahun)	Judul	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
				mempengaruhi kepatuhan pajak di KPP Pratama Pamekasan
Saddang dan Sarjan (2020)	Pengaruh <i>self assessment system</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi KPP Pratama Watampone)	Metode Kuantitatif deskriptif Analisis Regresi linier ganda	<u>Persamaan</u> Teori kepatuhan wajib pajak dan teori <i>self assessment</i> <u>Perbedaan</u> Analisis Regresi	<i>self assessment system</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Besarnya pengaruh <i>self assessment system</i> terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi 32,1%.
Hutauruk, et.,al (2020)	<i>The impact of self-assessment system on tax payment through tax control as moderation variables.</i>	Metode Kuantitatif eksploratory. Analisis SEM PLS	<u>Persamaan</u> <i>Sistem self assessment</i> <u>Perbedaan</u> Pengendalian pajak dan pembayaran pajak	Bahwa <i>self-assessment</i> dan <i>tax control</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembayaran pajak, dan dalam hal ini, <i>tax control</i> juga dapat menjadi mediator yang memperkuat hubungan antara <i>self-assessment system</i> dan pembayaran pajak.
Tambun, S. ., & Riandini, R. . (2022).	Dampak <i>Tax Planning</i> dan Digitalisasi Layanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dimoderasi oleh Nasionalisme	Metode Kuantitatif eksploratory. Analisis SEM PLS	<u>Persamaan</u> <i>Tax planning</i> Kepatuhan <u>Perbedaan</u> Tidak menggunakan variabel moderasi	Sementara layanan digitalisasi dan nasionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, perencanaan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengaruh layanan digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan dimoderasi oleh nasionalisme.

Peneliti (tahun)	Judul	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
Sani, P. J., & Sulfan, S. (2022).	Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pekerjaan Bebas Di Kota Denpasar	Metode kualitatif Analisis Deskriptif	<p><u>Kesamaan</u> Objek kajian tentang Wajib pajak orang atau pribadi Kepatuhan Wajib pajak</p> <p><u>Perbedaan</u> Metode penelitian</p>	Sebaliknya, mayoritas WP OP di Kota Denpasar yang bermatapencarian dari pekerjaan freelance pada umumnya adalah penurut. Kerja sama dengan kantor pajak dan norma subyektif merupakan dua faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku kepatuhan. Sikap merupakan faktor internal yang mendukung perilaku kepatuhan peserta; kontrol yang dirasakan atas perilaku; perspektif juga: usia, pendidikan, dan bidang pekerjaan
Arviana, N dan Indrajati, W. D (2018).	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	Metode kuantitatif Analisis regresi ganda	<p><u>Kesamaan</u> Kepatuhan wajib pajak Analisis regresi Ganda</p> <p><u>Perbedaan</u> Teori nilai omzet Perencanaan pajak Pelayanan perpajakan</p>	bahwa otoritas yang membidangi pajak pelayanan memiliki dampak positif dan substansial terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian pula dengan variabel sanksi perpajakan, pemahaman, kesadaran, sosialisasi perpajakan, dan persepsi efektivitas perpajakan.
Sundari, R., Casmadi, Y., dan Noor, S.R (2020).	Pengaruh Kepatuhan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Perencanaan Pajak (<i>Tax Planning</i>) Pada Wajib Pajak Badan Yang Terdaftar Di Kpp Pratama	Metode kuantitatif Analisis reegresi	<p><u>Persamaan</u> Kepatuhan wajib pajak Perencanaan pajak</p> <p><u>Perbedaan</u> Pelayanan perpajakan dan Omzet</p>	terdapat pengaruh diantara kepatuhan dan sanksi perpajakan terhadap perencanaan pajak baik secara parsial ataupun simultan.

Peneliti (tahun)	Judul	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
	Bandung Bojonagara.			
Juliani, dan Sumarta, R (2021).	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Wilayah Jakarta Utara	Metode Kuantitatif Deskriptif Analisis Regresi Linier Ganda	<u>Persamaan</u> Kepatuhan wajib pajak Perencanaan pajak <u>Perbedaan</u> Pelayanan perpajakan dan Omzet	Pemahaman wajib pajak, sanksi perpajakan dan kewajiban moral berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, kualitas pelayanan dan persepsi kontrol perilaku tidak memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP wilayah Jakarta Utara.
Marfiana, A. (2019).	Tren kepatuhan pajak pengusaha UMKM di kpp pratama merauke atas berlakunya pengenaan PPH final atas omzet	Metode kuantitatif Analisis Deskriptif	<u>Persamaan</u> Kepatuhan wajib pajak Omzet <u>Perbedaan</u> Pelayanan perpajakan Perencanaan pajak	Bahwa penerapan PP 46 tahun 2013/PP 23 tahun 2018 telah meningkatkan kepatuhan dari Wajib Pajak UMKM.
Yuliyannah, P.R., Noviany, R.D dan Fanani, B (2018).	Pengaruh Omzet Penghasilan, Tarif Pajak, Serta <i>Self Assessment System</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kota Tegal	Metode kuantitatif Deskriptif Analisis Regresi linier ganda	<u>Persamaan</u> Kepatuhan wajib pajak Omzet <u>Perbedaan</u> Pelayanan perpajakan Perencanaan pajak	Variabel omzet pendapatan dan <i>self assessment system</i> berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tegal
Yanto, Rohman, F.,	Pengaruh Pemeriksaan	Metode kuantitatif	<u>Persamaan</u>	Pemeriksaan pajak berpengaruh positif

Peneliti (tahun)	Judul	Metode	Persamaan dan Perbedaan	Hasil
dan Ramadhanty, I (2020).	Pajak, Omzet, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran	deskriptif Analisis Regresi linier ganda	Kepatuhan wajib pajak Omzet <u>Perbedaan</u> Pelayanan perpajakan Perencanaan pajak	signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak; Omzet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Jepara
Wakari, J.M., Sampe, S., dan Kumayas, N (2021).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado	Metode kuantitatif Analisis bivariante, dengan teknik korelasional	<u>Persamaan</u> Pelayanan pajak Kepatuhan wajib pajak <u>Perbedaan</u> Variabel omzet Analisis statistik multivariate	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dinilai cukup penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi
Widyana, D.P.G., dan Putra, W.A. I.(2020).	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan	Metode kualitatif Analisis regresi linier ganda	<u>Persamaan</u> Pelayanan pajak Kepatuhan wajib pajak <u>Perbedaan</u> Kesadaran wajib pajak Sanksi perpajakan	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh positif pada tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar

Penelitian yang dilaporkan Famami dan Norsain (2019) adalah untuk melihat faktor yang mempengaruhi seberapa baik wajib pajak patuh pada KPP Pratama Pamekasan. Penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang dimaksud.

Populasi wajib pajak yang tercatat di KPP Pratama Pamekasan berjumlah 11.703 orang yang menjadi lokasi penelitian. 100 wajib pajak dijadikan sebagai sampel. Di KPP Pratama Pamekasan, hasil uji t menandakan pengetahuan serta persepsi wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak. Di KPP Pratama Pamekasan, *tax amnesty*, sanksi, pemeriksaan pajak, edukasi wajib pajak, dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Hasil pengujian menandakan kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Pamekasan dipengaruhi secara signifikan oleh pelayanan, kesadaran, pengetahuan, sanksi, pengampunan pajak, dan pemeriksaan secara bersamaan.

Penelitian Saddang dan Sarjan (2020) bertujuan guna mengetahui besarnya kontribusi *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Watampone dan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian bisa dipakai sebagai informasi bagi fiskus untuk meningkatkan peran dan tanggung jawabnya dalam mendidik masyarakat tentang sistem dan prosedur perpajakan. Purposive sampling menggunakan rumus Slovin untuk metode pengambilan sampelnya.

Penelitian Hutaaruk, et.,al (2020), untuk menganalisis pengaruh sistem *self assessment* dan pengendalian pajak dan pengendalian pajak sebagai mediator pembayaran pajak. Penelitian ini mengambil responden dari 188 perusahaan industri menengah dan besar di Provinsi Kalimantan Timur. Pengambilan data primer melalui kuesioner menggunakan *semantic differential*

dengan rentang skala tujuh. Responden yang menjawab kuesioner mencapai 95% atau sebanyak 179 perusahaan.

Penelitian Tambun, dan Riandini (2022) dengan tujuan untuk mengkaji perencanaan pajak, digitalisasi pelayanan perpajakan, nasionalisme terhadap kepatuhan wajib pajak. Serta evaluasi dampak digitalisasi layanan pajak dan moderasi perencanaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajaknya. Melalui penggunaan kuesioner dan metode random sampling, Metode hair yang jumlah respondennya lima sampai sepuluh kali jumlah indikator digunakan sebagai metode pengambilan sampel dalam metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data. Menggunakan aplikasi perangkat lunak Smart PLS, sampel diuji validitas dan reliabilitas serta pengujian hipotesis. Menurut hasil uji hipotesis, baik perencanaan pajak maupun digitalisasi pelayanan, nasionalisme, maupun nasionalisme moderat tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Baik perencanaan pajak maupun nasionalisme moderat tidak berdampak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap layanan digitalisasi. Dari penelitian ini, nasionalisme, digitalisasi pelayanan, dan moderasi nasionalisme terhadap pengaruh digitalisasi pelayanan perlu ditingkatkan ketika pemerintah meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sani, dan Sulfan (2022), yang melakukan penelitian dengan maksud menganalisis penurunan rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Denpasar yang mendapatkan penghasilan dari pekerjaan lepas. Tujuan penelitian kualitatif ini guna mengetahui karakteristik dan faktor yang mempengaruhi perilaku kepatuhan WPOP. Delapan WP yang tercatat di KPP Pratama Denpasar Barat dan KPP Pratama Denpasar Timur WPOP yang memperoleh pekerjaan sambil diikutsertakan dalam penelitian ini. Sebuah teknik purposive sampling dipakai untuk memilih sampelnya. Wawancara mendalam dengan wawancara semi terstruktur adalah metode yang digunakannya. Selain itu, data direduksi dan disajikan, dilanjutkan dengan verifikasi dan penyajian. Temuan penelitian ini menunjukkan sebagian besar WPOP di Kota Denpasar yang mencari nafkah melalui kerja tidak dibayar telah bertindak patuh. Baik faktor internal maupun eksternal mempengaruhi perilaku kepatuhan. Perilaku kepatuhan peserta tidak dipengaruhi oleh kesadaran akan peraturan perpajakan, sedangkan kerjasama dengan kantor pajak dan norma subyektif merupakan contoh dari faktor eksternal tersebut. Sikap merupakan faktor internal yang mendukung perilaku kepatuhan peserta; kontrol yang dirasakan atas perilaku; perspektif juga: usia, pendidikan, dan bidang pekerjaan

Penelitian Arviana dan Indrajati (2018), bertujuan untuk mengetahui pengaruh fiskus, sanksi perpajakan, pemahaman, kesadaran, sosialisasi, dan persepsi terhadap efektivitas perpajakan. Teori utama yang digunakan adalah *Theory of Reasoned Action*, yang didasarkan pada psikologi sosial. Ini berkaitan dengan niat seseorang untuk melakukan ataupun tidak

melakukan sesuatu dalam mematuhi undang-undang perpajakan. Penelitian ini menggunakan data dari kuesioner yang dibagi kepada responden di KPP Kembangan secara acak langsung untuk menentukan populasi. Regresi berganda ialah teknik analisis yang digunakannya. Hasil penelitian menandakan otoritas pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel sanksi perpajakan, pemahaman, kesadaran perpajakan, sosialisasi perpajakan, persepsi efektivitas perpajakan merupakan variabel yang sama.

Sundari, Casmadi, dan Noor (2020), Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya, petugas pajak harus meningkatkan kualitas layanan perpajakannya. Keramahan petugas pajak dan kemudahan penggunaan sistem informasi perpajakan adalah dua contoh pelayanan pajak. Kepatuhan wajib pajak badan (X1) berpengaruh signifikan terhadap perencanaan pajak (Y) pada wajib pajak badan yang tercatat di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Sanksi wajib pajak badan (X2) berpengaruh signifikan terhadap perencanaan pajak bagi wajib pajak badan terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara. Untuk Wajib Pajak Badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Bojonagara, Kepatuhan Wajib Pajak Badan (X1) dan Sanksi Wajib Pajak Badan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Perencanaan Pajak (Y).

Marfiana (2019), yang penelitiannya bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi PP 46 Tahun 2013 yang diubah PP 23 Tahun 2018, dalam kepatuhan Wajib Pajak UKM. Kepatuhan yang digambarkan dalam penelitian ini cenderung pada penerimaan pajak. Namun para peneliti juga berbicara tentang kepatuhan pelaporan pajak. Studi menemukan kepatuhan wajib pajak UKM cenderung sedikit meningkat dengan diterapkannya PP 46 Tahun 2013 dan PP 23 Tahun 2018. Jika dibandingkan dengan semua penerimaan pajak, kontribusi pajak wajib pajak UKM dapat diabaikan. Akibat adanya peralihan dari PP 46 Tahun 2013 ke PP 23 Tahun 2018, penerimaan pajak yang dibayarkan wajib pajak UKM mengalami penurunan di tahun 2018 meskipun kepatuhannya meningkat. Dalam PP 23 tahun 2018 tarif pajak diturunkan dari 1% menjadi 0,5%. Dalam penelitian ini dikemukakan bahwa penerapan PP 46 tahun 2013/PP 23 tahun 2018 telah meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UKM.

Yuliyannah, Noviany, dan Fanani (2018), yang penelitiannya bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendapatan, tarif pajak, dan *self assessment system* terhadap kepatuhan wajib pajak UKM di Kota Tegal. Sampel penelitian ini adalah 83 responden sebagai pemilik UMKM di Kota Tegal. Penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menandakan variabel omzet pendapatan dan *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kota Tegal dengan nilai signifikansi 0,000. Variabel pendapatan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Tegal

dengan nilai signifikansi 0,000, variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM Kota Tegal dengan nilai signifikansi 0,035, dan variabel *self assessment system* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak SMS di Kota Tegal dengan nilai signifikansi 0,011.

Yanto, Rohman, F., dan Ramadhanty, I (2020), Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana pemeriksaan pajak, omzet, dan sanksi perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran di Kabupaten Jepara. Sampel untuk penelitian ini terdiri dari 104 wajib pajak hotel dan restoran yang terdaftar di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Jepara. Data dianalisis dengan menggunakan uji hipotesis t dan uji regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan di Kabupaten Jepara pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran, dan omzet tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak hotel dan restoran.

Wakari, J.M., Sampe, S., dan Kumayas, N (2021), yang ditemukan dalam penelitiannya kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tingkat pengaruhnya 0,687, menunjukkan bahwa ia memiliki pengaruh yang kuat, dan besarnya pengaruhnya adalah 47,2%. Karena kualitas pelayanan dianggap berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi meningkat pada saat kualitas pelayanan tinggi, dan turun pada saat kualitas pelayanan rendah.

Widyana dan Putra .(2020), Kajiannya bertujuan untuk mengumpulkan bukti-bukti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak,

khususnya di antara mereka yang membayar pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Ada 393.598 orang dalam penelitian ini. Metode *purposive sampling* dipakai untuk memilih sampel, serta rumus slovin digunakan untuk menghitung jumlah responden, sehingga total respondennya 100 orang. Regresi linier berganda dipakai untuk menganalisis data. Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar dipengaruhi secara positif oleh kesadaran wajib pajak, fiskus, dan sanksi perpajakan.

2.2 Grand Theory (Akuntansi Perilaku)

Theory of Reasoned Action (TRA) bertujuan untuk memahami atau memprediksi hubungan di antara sikap serta perilaku manusia. Teori *TRA* ini kemudian dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1967. Dalam perkembangannya Ajzen dan Fishbein (1980) menyatakan adanya ketidaksesuaian dalam hubungan sikap dan perilaku yang dapat diatasi dengan *Theory of Planned Behavior (TPB)* dan *Reasoned Action Approach (RAA)* yaitu menggunakan teori dalam wacana komunikasi sebagai teori pemahamannya.

Menurut Reeve et al. (2013), akuntansi berfungsi sebagai "bahasa bisnis" karena merupakan media yang melaluinya pemangku kepentingan menerima informasi bisnis. Hal ini menunjukkan akuntansi adalah suatu jasa atau kegiatan yang tujuan utamanya adalah untuk menyediakan suatu entitas ekonomi dengan informasi kuantitatif, khususnya yang bersifat keuangan, dengan maksud berguna untuk memilih dengan bijak di antara berbagai pilihan ekonomi. Data keuangan tersebut kemudian didistribusikan kepada pihak-pihak yang terkait oleh sistem informasi yang memproses dan mengumpulkan berbagai data terkait.

Penyusunan laporan keuangan yang akurat dan bermanfaat bagi pemangku kepentingan merupakan tujuan dari akuntansi. Ada dua jenis pengguna informasi akuntansi: internal dan eksternal. Laporan akuntansi dipandang oleh organisasi atau individu dengan personel garis dan staf sebagai landasan untuk pendanaan, investasi, dan proses pengambilan keputusan operasional oleh pengguna internal informasi akuntansi. Beragam kelompok pemegang saham, kreditur, serikat pekerja, analis keuangan, serta lembaga pemerintahan adalah contoh pengguna eksternal.

Landasan ilmu perilaku adalah kumpulan bidang ilmu perilaku seperti psikologi, sosiologi, serta psikologi sosial. Mereka bertiga menyelesaikan penelitian yang dipakai untuk dapat menggambarkan dan memahami berbagai perilaku manusia, meskipun secara

menyeluruh mereka memiliki perspektif yang sangat berbeda terkait kondisi manusia. Terutama merasa tertarik dengan bagaimana cara individu bertindak. Lubis, (2017:20) mendefinisikan akuntansi keperilakuan sebagai subdisiplin ilmu akuntansi yang melibatkan beberapa aspek keperilakuan manusia yang berkaitan dengan proses dalam kegiatan pengambilan sebuah keputusan ekonomi. Selanjutnya menurut Binberg dan Shields (Lubis (2017:21) adanya pengklasifikasian riset akuntansi keperilakuan dalam lima aliran (*school*), yaitu pengendalian manajemen (*management control*), pemrosesan informasi akuntansi (*accounting information processing*), desain sistem informasi (*information system design*), riset audit (*audit research*), dan sosiologi organisasional (*organizational sociology*). Awal mulanya perkembangan riset akuntansi keperilakuan menekankan kepada aspek akuntansi manajemen yang khususnya dalam proses penganggaran (*budgeting*). Namun, cakupannya terus mengembang dan bergeser kearah akuntansi keuangan, sistem informasi akuntansi, dan audit.

2.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Pajak dan Wajib Pajak

UU No.6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan yang sudah direvisi beberapa kali yang terakhir tertuang dalam UU No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU KUP) Kontribusi wajib kepada negara yang dilakukan oleh individu atau PUN organisasi yang sifatnya memaksa oleh undang-undang dan tidak dibayarkan secara langsung dianggap sebagai pajak. Untuk menjamin tingkat kemakmuran yang sebesar-besarnya bagi rakyat, uang ini dipergunakan untuk keperluan-keperluan negara.

Menurut Waluyo (2009), Karena kewajiban negara untuk mengatur pemerintahannya, maka pajak merupakan iuran masyarakat yang terutang oleh mereka yang wajib membayarnya berdasarkan peraturan umum. Tidak ada penghargaan prestasi yang bisa ditunjuk langsung, dan tujuannya membiayai pengeluaran publik. Pajak ialah iuran masyarakat kepada negara yang bisa dipaksakan. Mardiasmo (2016) mengatakan berdasarkan undang-undang yang dapat ditegakkan, pajak ialah iuran rakyat kepada kas negara serta bisa menunjukkan uang yang dilakukan untuk membayar pengeluaran umum secara langsung.

UU RI No. 6 Tahun 1983 1 Pasal 1 Ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa sebagaimana sudah diubah dengan UU Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 menyatakan pajak yaitu iuran yang dilakukan oleh wajib pajak kepada negara dengan orang ataupun organisasi yang berutang kepada negara dan bersifat memaksa menurut hukum karena tidak dibayar secara langsung. Sumbangan tersebut digunakan untuk kebutuhan negara guna menjamin kemakmuran rakyatnya.

Berdasarkan pengertian pajak diatas, pajak pada hakekatnya ialah sumber pendapatan negara terbesar dan terpenting dalam mendorong pembangunan nasional. Orang pribadi atau badan yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan berdasarkan ketentuan aturan undang-undang perpajakan sebagaimana dimaksud dalam UU No.11 Tahun 2020 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, antara lain wajib pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak.

(2012), ada 3 anggapan mengenai pengertian wajib pajak:

- a. Wajib pajak hanya sebatas orang yang membayar atau melaporkan Pajak. Kita dikelilingi oleh banyak orang yang percaya bahwa pembayar pajak ialah warga negara yang membayar pajak. Namun wajib pajak pun berwenang memungut pajak berdasarkan undang-undang. Siapa yang berwenang memungut pajak atas nama mereka. Wajib pajak ini termasuk bendahara, pejabat yang bertanggung jawab atas anggaran, organisasi swasta dan publik yang menangani impor, industri produksi otomotif dan semen, dan organisasi yang memungut pajak dari pembeli dan penjualan barang mewah.
- b. Wajib membayar pajak ialah Mereka yang mempunyai NPWP. Karena wajib pajak dapat atau tidak memiliki NPWP, anggapan ini juga terbukti tidak benar. NPWP ialah rangkaian nomor yang diberikan kepada Wajib Pajaknya oleh DJP sebagai tanda pengenal ataupun identitas diri pada saat melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, dijelaskan lebih lanjut kepada Wajib Pajak, termasuk yang belum memilikinya. Seseorang ataupun badan yang memenuhi persyaratan pajak subjektif, khususnya sesuai kriteria subjek pembayaran, tujuan perpajakan, yaitu mempunyai transaksi ataupun sumber penghasilan yang dapat dikenakan pajak, wajib memiliki NPWP. Keika wajib pajak membayar, memotong, ataupun memungut pajak wajib memiliki NPWP karena adanya persyaratan subjektif dan objektif.

Tujuannya adalah untuk mempermudah pendataan dan pendokumentasian.

Pegawai yang bekerja pada satu instansi lalu menerima gaji tanpa

memberitahukan NPWP kepada pemberi kerjanya merupakan contoh wajib pajak yang tidak mempunyai NPWP. Dikarenakan tetap membayar serta melaporkan pajaknya melalui perusahaan, maka orang pribadi tersebut tetap disebut sebagai wajib pajak. Namun, undang-undang tidak mewajibkan wajib pajak ini untuk melaporkan pajak pribadinya. Wajib Pajak yang tidak mempunyai NPWP diwajibkan untuk memotong 20% lebih banyak dari yang seharusnya berdasarkan ketentuan perpajakan tertentu.

- c. Wajib pajak ialah mereka yang punya penghasilan. Kesalahpahaman selanjutnya tentang wajib pajak ialah masih banyak masyarakat yang menganggap hanya mereka yang berpenghasilan lebih dari Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) saja yang menjadi wajib pajak. Padahal, orang yang berpenghasilan kurang dari PTKP tetap dianggap wajib pajak dan wajib melaporkan pajak.

Dalam undang-undang perpajakan, wajib pajak ialah setiap orang pribadi yang memungut pajak, termasuk pembayar, pemungut serta pemotong pajak. Seseorang mempunyai hak atau kewajiban yang harus dipenuhi karena disebut sebagai wajib pajak. Melalui undang-undang, pemerintah melindungi hak dan tanggung jawab ini.

Memiliki NPWP, membayar, memotong, dan melaporkan pajak, bekerja sama dengan pemeriksa pajak, dan sebagainya merupakan contoh kewajiban wajib pajak (Sumarsan, 2013). Hak wajib pajak meliputi hak untuk membayar lebih pajak, hak untuk merahasiakan identitasnya, hak untuk membayar dan melaporkan alasan penundaan pembayaran, dan hak untuk dibebaskan dari kewajiban perpajakan.

2.3.2 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Ilmu-ilmu sosial telah menyelidiki teori kepatuhan, khususnya psikologi serta sosiologi, yang lebih mementingkan sosialisasi dalam mempengaruhi sikap kepatuhan. Menurut Rahayu (2010), seorang individu lebih cenderung mematuhi hukumnya yang diyakini sesuai atau sejalan dengan norma internal mereka sendiri. Tujuan penerapan sanksi administrasi dan pidana terhadap wajib pajak adalah untuk mendorong wajib pajak dalam masyarakat untuk berbuat demikian yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Ini ada hubungannya dengan membayar pajak. Secara bebas kepatuhan pajak bisa dicirikan sebagai menaati semua peraturan perpajakan. Kepatuhan juga dapat diartikan sebagai disiplin. Kepatuhan pajak, sebagaimana didefinisikan oleh Rahayu (2010), kondisi dimana wajib pajak menggunakan hak perpajakannya dan memenuhi semua kewajiban perpajakannya. Ketaatan juga menaati hukum. Secara konseptual, upaya seseorang atau organisasi untuk mematuhi peraturan hukum disebut sebagai kepatuhan.

Menurut Hanayani et al. dalam Primasari (2016), warga negara di sejumlah negara maju yang mengenakan pajak menerima manfaat dari negara, seperti tunjangan pengangguran, perawatan kesehatan ataupun pendidikan dasar gratis, dan transportasi nyaman. Akan meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak serta tingkat kepercayaan wajib pajak jika wajib pajak memiliki kesan bahwa negara mampu mengelola keuangannya secara efektif serta bisa memanfaatkan anggaran pajak dengan baik.

Kepatuhan dapat dipahami sebagai mentaati peraturan yang berlaku. Kemudian kepatuhan dapat dipahami berarti berpegang pada pedoman yang telah ditetapkan. Menurut Famami dan Norsain (2019), kepatuhan wajib pajak ialah keadaan dimana wajib pajak melakukan tanggung jawabnya secara disiplin sesuai cara dan undang-undang perpajakan yang berlaku. Sebaliknya, Rantung dan Adi dalam Primasari (2016) mendefinisikannya sebagai “suatu nilai yang bersedia disumbangkan oleh seseorang” yang dipakai dalam membiayai pengeluaran negara secara umum tanpa menerima jasa timbal secara langsung.

Ketidakpatuhan akan mengakibatkan upaya penghindaran pajak, seperti penggelapan pajak dan penghindaran pajak, yang akan mengurangi jumlah dana pajak yang disetor ke kas negara. Inilah mengapa masalah kepatuhan menjadi penting. Kepatuhan dapat dibagi menjadi dua kategori: (Rahayu dan Lingga, 2009):

- a. Kepatuhan formal. Saat seorang wajib pajak secara formal memenuhi wajib pajaknya sesuai ketentuan aturan perpajakan.
- b. Kepatuhan Material. Sesuai substansi dari undang-undang perpajakan, kepatuhan material ialah ketika seorang wajib pajak memenuhi semua aturan perpajakan yang material secara substantif atau esensial.

Menurut Rahayu dan Lingga (dalam Primasari, 2016), kepatuhan wajib pajak bisa ditentukan dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftar, menyampaikan kembali surat pemberitahuan, menghitung serta membayar pajak yang terutang, dan kepatuhan membayar tunggakannya.

Berdasarkan ketentuan yang dituangkan dalam peraturan perpajakan, administrasi perpajakan secara aktif berpartisipasi dalam *self assessment system* dengan melakukan pembinaan, pemantauan, dan pengamanan sanksi atas keterlambatan dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Pohan, 2013). Fungsi pengawasan sangat penting dalam *self assessment system* karena sistem tidak akan berjalan baik tanpa adanya pengawasan dalam situasi dimana kepatuhan wajib pajak masih rendah. Akibatnya, wajib pajak tidak akan memenuhi kewajiban pajaknya dengan benar serta akan menerima penerimaan dari sektor pajak. Pohan (2013) mengatakan bahwa pemeriksaan dan pemungutan pajak hanyalah dua dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajaknya.

Memang, pemungutan pajak bukan tugas mudah, selain partisipasi aktif aparat pajak, diperlukan kemauan wajib pajak. Menurut Irianingsih (2015), kepatuhan pajak ialah kondisi dimana wajib pajak mematuhi seluruh kewajiban pajaknya serta menjalankan hak pajaknya. Penerimaan pajak negara tentunya akan terus meningkat apabila tingkat kepatuhan wajib pajak tercapai sehingga pemerintah bisa memenuhi amanatnya. Wajib pajak harus memiliki sikap kerelaan untuk membayar pajak agar penerimaan pajak memberikan dampak yang sebesar-besarnya.

Menurut Asrinanda (2018), Informasi tentang pajak yang bisa dilakukan wajib pajak dalam melakukan tindakan, mengambil keputusan, serta melakukan strategi tertentu memenuhi hak dan kewajibannya dalam sistem perpajakan dikenal sebagai pengetahuan wajib pajak. Makin besar pengetahuan perpajakan wajib pajak, semakin besar kemungkinan wajib pajak membayar pajaknya tepat waktu dan tanpa paksaan, dan semakin besar pemahaman wajib pajaknya mengenai pajak, makin besar pemahaman wajib pajak tentang kewajiban perpajakannya dan sanksi yang dikenakannya akan dihadapi jika tidak terpenuhi. (Lestari dan Wicaksono, 2017; Asrinanda, 2018; dan Nirajenani dan Merkusiwati, 2018).

Rahayu (2010) mengemukakan kepatuhan wajib pajak, menyatakan bahwa iklim kepatuhan dan kesadaran akan kewajiban perpajakan meliputi:

- a. Semua aturan UU perpajakan dipahami oleh wajib pajak ataupun diupayakan untuk dipahami.
- b. Lengkapi formulir pajak secara akurat dan lengkap.
- c. Membuat perkiraan pembayaran pajak yang akurat.
- d. Pastikan Anda membayar pajak yang harus Anda bayar tepat waktu.

Peningkatan kesadaran wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan. Menurut Nirajenani dan Merkusiwati (2018), kesadaran wajib pajak adalah hati nurani seseorang yang tulus dan tulus yang memotivasi mereka untuk memenuhi kewajiban membayar pajak. Menurut Cahyadi dan Jati (2016), masyarakat akan lebih cenderung mematuhi kewajibannya membayar pajak jika wajib pajak mempunyai opini positif terhadap penyelenggaraan fungsi negara oleh pemerintah.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan Wajib Pajak ialah suatu perbuatan yang menandakan kesadaran akan ketertiban dalam kewajiban perpajakan Wajib Pajak dengan cara melaporkan Wajib Pajak yang bersangkutan, baik untuk sekelompok orang pribadi maupun modal sendiri sebagai modal saham sesuai peraturan perpajakan yang ada.

2.3.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak ialah tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya berdasarkan undang-undang, peraturan negara, serta peraturan pelaksanaan perpajakan. Predikat wajib pajak disiplin dan patuh (Prakoso, et., .al., 2019) menurut Perdana dan Dwirandra (2000), tidak ada korelasi diantara kepatuhan dengan jumlah nominal pembayaran pajak yang dilakukan ke kas negara. Hal ini dikarenakan wajib pajak terbesar sekalipun tidak selalu memenuhi kriteria wajib pajak yang patuh (William, 2020; dan Cahyadi dan Jati, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan No. 209/PMK.03/2021 kriteria kepatuhan Wajib Pajak diantaranya:

- a. Dalam dua tahun terakhir, mereka telah menyampaikan SPT Tahunannya tepat waktu.
- b. Tahun terakhir yang terlambat menyampaikan SPT berkala terdiri dari paling banyak 3 masa pajak satu untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT berkala yang jatuh tempo telah disampaikan sebelum jatuh tempo SPT berkala berikutnya.
- d. Anda tidak boleh ketinggalan pajak sama sekali.
- e. Tidak pernah menerima hukuman karena pelanggaran terkait pajak dalam 10 tahun terakhir.

- f. Dengan beberapa pengecualian yang tidak serta merta mempengaruhi laba rugi keuangan, setiap laporan keuangan yang diaudit akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) harus mencantumkan opini wajar tanpa terkecuali.

Berkenaan dengan beberapa indikator tersebut, maka dalam penelitian ini indikator penelitian diadaptasi dari penelitian Tambun, dan Riandini (2022); Juliani dan Sumarta (2021); dan Yanto, Rohman, dan Ramadhanty (2020), sebagai berikut.

- a. Wajib Pajak harus mendaftar ke KPP untuk mendapatkan NPWP, yang disebut sebagai pendaftaran wajib pajak.
- b. Wajib Pajak yang menyampaikan SPT tepat waktu menyampaikan SPT.
- c. Pembayaran pajak adalah melakukan pembayaran pajak tepat waktu.
- d. Mempublikasikan pembayaran pajak secara tepat waktu merupakan tanggung jawab pembayar pajak.
- e. Wajib pajak harus mencocokkan jumlah yang sebenarnya agar jumlah pajak yang harus dibayar sesuai perhitungannya.
- f. Sebagai pengakuan atas independensi akuntan publik, konsultan pajak ialah wajib pajak akan mendapatkan penghargaan jika mematuhi semua aturan dan berperilaku positif.
- g. Jumlah utang pajak adalah jumlah yang harus dibayar oleh wajib pajak untuk tahun sebelumnya.

2.4 Nilai Omzet

2.4.1 Pengertian Omzet

Jumlah total barang yang dijual disebut sebagai omzet. Yaitu, jumlah yang diambil bisnis dari total penjualan selama periode waktu tertentu. Nilai omzet suatu perusahaan sering dijadikan tolok ukur atau indikator untuk menilai skala perusahaan karena omzet dan pendapatan kotor adalah hal yang sama. Menurut Kamus Cambridge, omzet perusahaan adalah jumlah uang yang diterimanya, terutama dari penjualan barang atau jasa. Sebaliknya menurut Yuliyannah, Noviany, dan Fanani (2018), omzet ialah jumlah total pendapatan yang dihasilkan dari penjualan barang atau jasa terkait dengan operasi utama perusahaan.

Penghasilan kotor atau pendapatan adalah nama lain untuk omzet. Karena posisinya di bagian atas laporan laba rugi, sering disebut sebagai top-line. Sebelum biaya dikurangi, pendapatan perusahaan digunakan untuk menentukan nilai omzet. Maka, ketika sebuah bisnis mengalami top-line growth, hal itu menandakan adanya peningkatan pendapatan kotor atau penjualan. Salah satu indikator penting kinerja suatu perusahaan adalah turnover. Meskipun angka perputaran berguna untuk menunjukkan keefektifan perusahaan dalam menghasilkan penjualan dan pendapatan, angka tersebut tidak memperhitungkan efisiensi operasi, yang dapat berdampak pada laba.

Rencana yang menguraikan harapan dan tujuan perusahaan atas dampak beberapa program kreatif ataupun pemasaran terhadap permintaan produk atau lini penjualan produk di pasar dikenal sebagai upaya untuk meningkatkan omzet. Akibatnya, bisnis membutuhkan mekanisme yang dapat mengintegrasikan dan mensinergikan program-program tersebut. Akibatnya, diharapkan manajemen perusahaan akan dapat memasarkan bisnis secara efektif untuk memenangkan persaingan. Ini akan dicapai dengan memberikan lebih banyak informasi kepada pelanggan dan meningkatkan layanan yang mereka terima dari pelanggan umum.

Tingkat penjualan yang harus dicapai, pasar yang perlu dikembangkan sebagai tempat bertransaksi, dan keuntungan penjualan adalah tiga apresiasi omzet. Kotler (2014) mengatakan bahwa memperoleh tingkat turnover yang tinggi akan tercapai jika:

- a. Kekuatan eksternal bisa memberi keunggulan kompetitif.
- b. Setiap periode waktu telah melihat peningkatan keseluruhan dalam kinerja perusahaan.
- c. Belum ada penurunan omzet penjualan.
- d. Banyaknya jumlah pelanggan mendorong omzet setiap perusahaan.
- e. Tidak terpengaruh oleh variabel yang kurang sebanding. dalam menentukan jumlah pendapatan yang dihasilkan dari penjualan.

Kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasi perusahaannya dapat mengakibatkan penurunan turnover karyawan sebagai akibat dari beberapa faktor internal dan eksternal. Berikut penyebab turunnya omzet penjualan:

- a. Menurunnya omzet penjualan dapat disebabkan oleh faktor internal, seperti kelalaian perusahaan itu sendiri. Faktor internal antara lain sebagai berikut: a) Kualitas produk mengalami penurunan; b) Kualitas pelayanan semakin buruk; c) Pasokan barang sering habis; d) Pengurangan komisi yang dibayarkan untuk penjualan; e) Pengetatan piutang yang diberikan; f) Kurangnya aktivitas penjualan; g) Pengurangan promosi penjualan dan kegiatan promosi; h) Menempatkan harga tinggi untuk dijual.
- b. Faktor eksternal, secara khusus penurunan omzet penjualan dapat terjadi di luar kendali perusahaan. Berikut adalah contoh faktor eksternal: a) Perubahan preferensi pelanggan; b) Muncul pesaing baru; c) Perkembangan barang-barang pesaing; d) Efek pada pikiran; e) Pergeseran kebijakan oleh pemerintah; f) Pesaing yang melawan balik.

2.4.2 Pengukuran Omzet

Salah satu kebijakan pemerintah, Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 46 Tahun 2013, Pasal 4 Ayat 2, mengatur tentang pajak penghasilan dari usaha yang dibayarkan kepada wajib pajak dengan penghasilan bruto tertentu. Pasal 4 ayat 2 PPh Nomor 46 Tahun 2013 berlaku bagi wajib pajak yang menerima penghasilan dari usaha yang peredaran bruto (omzet) tahunannya tidak melebihi Rp4,8

miliar. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013, peredaran seluruh gerai, loket, atau tempat usaha sejenis, baik di kantor pusat ataupun di cabang-cabangnya, dikenai peredaran bruto.

Oleh karena itu, berdasarkan PP No. Sesuai dengan PPh Pasal 4 ayat 2 tahun 2013, pajak yang harus dibayar ialah satu persen dari jumlah peredaran brutonya. Usaha perdagangan, industri, serta jasa, seperti pakaian, toko, kios, penjahit, warung kelontong, bengkel, salon, elektronik, warung atau rumah makan, dan usaha lainnya, termasuk dalam peredaran bruto dimaksud.

Berikut indikator omzet penjualan menurut Kotler et.al (2008), dan penelitian Maksudi, et.,al (2020), sebagai berikut.

- a. Yang termasuk dalam harga jual adalah: daya saing harga, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan manfaat
- b. Produk seperti: desain pakaian atau model pakaian, produk berkualitas tinggi dengan umur ekonomis yang panjang, penampilan produk yang menarik, dan biaya yang berhubungan dengan promosi.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan jumlah pendapatan yang dihasilkan dari penjualan suatu produk ataupun jasa selama periode waktu tertentu merupakan metrik untuk mengukur omzet penjualan. Produk dan harga jual merupakan indikator omzet penjualan.

2.5 Perencanaan Pajak (*Tax Planning*)

2.5.1 Pengertian Perencanaan Pajak

Upaya dalam meminimalkan jumlah pajak yang harus dibayarkan untuk negara agar di masa yang akan datang tidak melebihi jumlah yang sebenarnya dikenal dengan perencanaan pajak (Hantoyo, Kertahadi, dan Handayani, 2016). Dalam pengertian ini, perencanaan pajak merupakan hal terpenting yang harus dilakukan bisnis karena pajak sebagai beban yang dapat mengurangi laba bersih mereka. Sehingga penerapan rencana pajak akan secara signifikan mengurangi utang pajak yang tidak terduga dan memungkinkan bisnis untuk menjauhkan diri dari setiap dan semua risiko kepatuhan pajak. William (2020) mendefinisikan perencanaan pajak sebagai upaya sistematis wajib pajak untuk menghemat uang pajak dengan menggunakan strategi penghindaran pajak sesuai undang-undang perpajakan yang berlaku.

Menurut Pohan (2013), sebagian besar kegiatan pengelolaan pajak dilakukan dengan tetap berpegang pada peraturan perpajakan yang sah. Menurut Sumarsan (2013), yang dimaksud dengan “hukum” ialah suatu aktivitas yang dilakukan dalam rangka penghematan uang pajak dengan memanfaatkan hal-hal yang belum ada dan tidak ada dalam undang-undang. Hal ini memastikan bahwa baik konstitusi maupun undang-undang perpajakan yang berlaku tidak akan dilanggar.

Setidaknya ada tiga alasan untuk terlibat dalam perencanaan pajak: untuk mengurangi beberapa biaya yang terkait dengan pembayaran pajak sehingga dapat digunakan secara lebih efektif; menghitung serta menyiapkan pembayaran pajak sesuai peraturan perpajakan yang ada untuk meminimalkan terjadinya sanksi ataupun denda yang dapat meningkatkan pengeluaran pajak perusahaan; dan untuk memastikan bahwa pajak yang dibayarkan perusahaan tidak melebihi jumlah yang harus dibayar. (Yasha, dan Setiabudhi, 2021).

Pohan (2013), menjelaskan bahwa perencanaan pajak ini terbagi atas dua jenis yaitu :

- a. *National Tax Planning* sangat berpedoman pada Undang-Undang domestik. dalam *national tax planning* ini biasanya dilakukan oleh wajib pajak badan yang hanya memiliki usahanya di Indonesia saja atau dengan kata lain perusahaan yang melakukan transaksi dengan wajib pajak dalam negeri saja.
- b. *International Tax Planning* sering dilakukan oleh wajib pajak badan yang memiliki kegiatan atau usahanya baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dalam *international tax planning* umumnya dilakukan jika wajib pajak melakukan transaksi tidak hanya dengan wajib pajak dalam negeri namun juga melakukan transaksi tersebut dengan wajib pajak dari luar negeri dan harus mendasar pada Undang-Undang atau perjanjian pajak atau *tax treaty* yang berlaku (William, 2020).

Namun, agar perusahaannya dapat melakukan perencanaan pajak,

perusahaan perlu memahami persyaratan yang termasuk dalam jenis perencanaan ini. Persyaratan tersebut antara lain, bahwa perusahaan yang akan melakukan perencanaan perpajakan tidak boleh melanggar peraturan perpajakan yang ada karena hal tersebut dapat mengakibatkan wajib pajak mengalami kegagalan perencanaan perpajakan dan dapat mengakibatkan denda dan sanksi perpajakan lainnya bahwa tidak diperkenankan memalsukan bukti pendukung ataupun data lainnya yang telah ada yang bisa digunakan untuk membayar pajaknya; Dan (Yasha, dan Setiabudhi, 2021).

Pertimbangkan objek pajak perusahaan terlebih dahulu sebelum menerapkan strategi perencanaan pajak. Sudah menjadi rahasia umum bahwa tergantung pada ruang lingkup dan kebutuhan usahanya, objek pajak entitas dapat berupa PPh, PPnBM, atau BPHTB. (William, 2020).

Jenis *Tax Planning* dijelaskan Yasha, dan Setiabudhi (2021), meliputi:

- a. Perencanaan Pajak Dalam Negeri, pajak berdasarkan undang-undang domestik yang mewajibkan wajib pajak hanya menjalankan usaha atau bertransaksi di Indonesia.

- b. Perencanaan Pajak Internasional, pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak dengan bisnis domestik dan internasional. Selain itu, apabila wajib pajak bertransaksi baik dengan wajib pajak dalam negeri maupun luar negeri, perencanaan pajak ini dilakukan. Perencanaan pajak internasional harus mempertimbangkan undang-undang ataupun perjanjian pajak negara-negara yang terlibat, berbeda dengan perencanaan pajak nasional ataupun domestik yang hanya berpedoman pada undang-undang domestik.

Maka kesimpulannya *tax planning* ialah tahap awal di perusahaan dalam manajemen pajak dan wajib pajak orang pribadi. Untuk mengambil langkah-langkah hukum untuk menghemat uang pajak, perencanaan pajak ini perlu meneliti peraturan pajak.

Untuk menghindari pemborosan uang, pembayaran pajak perlu direncanakan dengan baik. Selain itu, kerangka waktu yang telah ditentukan harus dipatuhi. Untuk menyelesaikan pelaporan pada waktu yang tepat, itu harus direncanakan. Dengan bantuan konsultan pajak, wajib pajak dan badan usaha dapat melakukan perencanaan pajak (juga dikenal sebagai perencanaan pajak).

2.5.2 Indikator Perencanaan Pajak

Pengukuran *tax planning* untuk obyek pajak orang pribadi menurut Djoko Muljono (2009:19) dengan menggunakan indikator penghasilan tidak kena pajak (PTKP) yakni:

“Batasan penghasilan bagi wajib pajak orang pribadi yang menentukan perlu tidaknya atas penghasilan wajib pajak perseorangan dikenakan pajak penghasilan”.

Besaran penghasilan tidak kena pajak merupakan indikator dari variabel ini sebagaimana telah dikemukakan di atas.

Pengukuran *tax planning* terkait objek pajak badan menurut Pohan (2013); dan William (2020) meliputi:

- a. *Tax saving*, upaya guna mengurangi beban pajak dengan memilih beban pajak lain yang tarifnya lebih rendah. Melalui *tax saving*, perusahaan menjadi lebih selektif dalam mengatur objekpajak yang akan dibebankan pajaknya. Contoh penerapan *tax saving* sebagai berikut.
 - 1) Dimasukkannya iuran natura ke dalam kompensasi pegawai akan berdampak pada PPh 21 sekaligus mengurangi Pajak Penghasilan Badan.
 - 2) Angka Pengenal Importir (API) PPh 22 yang direkomendasikan, yang akan menghasilkan penghematan pajak 5%.
- b. *Tax avoidance*, ialah penghindaran pajak yang wajib pajak lakukan dengan cara meringankan beban pajak atau menghindari pajak secara legal (tidak melanggar UU). Memanfaatkan celah yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan perpajakan, *tax avoidance* bisa dilakukan dengan cara menghindari pengenaan pajak bukan objek pajak. Contoh penerapan *tax avoidance* sebagai berikut.

- 2) Mengurangi lapisan pajak penghasilan tertinggi dengan membuat badan usaha baru sebagai pusat pendapatan dan laba
- 3) Jika Anda ingin memberikan tunjangan tambahan, hadiah, atau bingkisan untuk karyawan Anda, Anda dapat memberikan dana dalam bentuk natura untuk kesejahteraan mereka. Mengingat PPh Pasal 21 tidak berlaku bagi pemberian natura kepada usaha yang tidak dikenai PPh Final.

Ini adalah penjelasan komprehensif tentang perencanaan pajak dan kemungkinan strategi. Dapat disimpulkan bahwa wajib pajak memiliki pilihan untuk menggunakan perencanaan pajak untuk mengurangi jumlah uang yang mereka bayarkan dalam bentuk pajak dengan cara yang lebih sesuai undang-undang. Kemudian tentunya ada persyaratan yang harus dipenuhi saat perencanaan pajak (Hantoyo, Kertahadi, dan Handayani, 2016). Di antara kondisi tersebut adalah:

- a. Patuhi aturan tentang pajak. Keamanan finansial pembayar pajak dipertaruhkan jika Anda melanggar undang-undang perpajakan. Hal ini bisa membahayakan efektivitas perencanaan pajak..
- b. Bukti transaksi dan data lainnya tidak fiktif
- c. Bisa diterima secara bisnis dan pajak. Maka erat kaitannya dengan perencanaan perusahaan secara menyeluruh. Jika pelaksanaan *tax planning* tidak masuk akal secara bisnis, maka akan melemahkan perencanaan itu sendiri.

d. Pemerintah menjalankan program yang disebut perencanaan pajak untuk menurunkan pajak secara legal. Ada beberapa cara untuk merencanakan pajak..

Pemerintah telah mengeluarkan ketentuan anti kapitalisasi tipis untuk memerangi penghindaran pajak, yang mengacu pada upaya pembayar pajak guna mengurangi beban pajaknya dengan meningkatkan pinjaman tetapi bukan modal sehingga mereka dapat membebaskan biaya bunga dan mengurangi laba. (Simanjuntak dan Mukhlis, 2012). Hal ini diatur dalam UU No 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan/PPH pasal 18 ayat 1 yang terakhir diperbaharui di UU No 7 tahun 2021 tentang Undang-Undang Harmonisasi Pajak Penghasilan dan Peraturan Menteri Keuangan No.169/PMK.03/2015 tentang Penentuan Besarnya Perbandingan antara Utang dan Modal Perusahaan untuk Keperluan Perhitungan Pajak Penghasilan (William, 2020; dan Hantoyo, Kertahadi, dan Handayani, 2016). Sebaliknya, Dirjen Pajak otoritas perpajakan Indonesia, menegakkan hukum terhadap para penghindar pajak melalui kombinasi penegakan ringan dan berat (Hantoyo, Kertahadi, dan Handayani, 2016). Pelanggaran hukum administrasi dikenakan penegakan hukum ringan, khususnya berupa bunga atau denda. Penghindaran pajak kriminal adalah target penegakan hukum yang luas, tetapi hukumannya adalah pidana.

2.6 Pelayanan Perpajakan

2.6.1 Pengertian Pelayanan Perpajakan

Dalam konteks perpajakan, pelayanan mengacu pada bantuan yang akan diterima wajib pajak dari fiskus dalam menjalankan semua tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Fuadi dan Mangoting (2013) melanjutkan bahwa DJP sangat perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Hal ini dimaksudkan guna mendorong wajib pajak agar lebih taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang akan berpengaruh pada tujuan pemerintah dalam memungut pajak untuk pembangunan dan pemerintahan yang lebih baik.

Menurut Hasanah dkk. (2012), kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diinginkan dapat memuaskan pelanggan. Menurut Lesmana (2018), tujuan dari kualitas pelayanan pajak adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wajib pajak sekaligus memenuhi harapan mereka dalam hal akurasi. Menurut Hanayani (2017), kualitas pelayanan perpajakan ialah kegiatan pelayanan yang instansi pemerintah dan petugas pajak lakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengedepankan sikap yang positif serta mengundang guna tercapainya kepuasan masyarakat (wajib pajak).

Menurut Bayu Caroko (2015), pengertian pelayanan pajak adalah “suatu proses pemberian bantuan yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan dengan cara tertentu”. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014), petugas pelayanan pajak di Indonesia harus kompeten dalam segala aspek perpajakan untuk mendorong kepatuhan terhadap kewajiban.

Kualitas pelayanan yang sebaik mungkin dapat menjadi kunci keberhasilan fiskus dalam membuat Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajibannya. Dengan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada wajib pajak, maka kualitas pelayanan tersebut bisa ditingkatkan dengan memberi kemudahan untuk wajib pajak dalam memenuhi seluruh kewajiban pajaknya.

Berdasarkan peraturan pokok dan prosedur yang telah ditetapkan, pelayanan fiskal adalah penyediaan jasa (melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi) (Siregar et al., 2012: 7). Fiskus bekerja sebagai agen pajak. Menurut Septia Mory (2015), fiskus bisa diartikan sebagai sarana dimana petugas pajak membantu, mengatur, ataupun mempersiapkan segala keperluan wajib pajak. Ramadiansyah dkk. (2014:3) menyatakan, pelayanan nasabah yang prima akan mendorong wajib pajak mematuhi kewajiban pajaknya untuk bisa membuat wajib pajak lebih patuh, khususnya dengan mendengarkan, mencari tahu apa yang diinginkan wajib pajak dari hak dan kewajiban pajaknya, dan berusaha untuk memberikannya kepada mereka.

Dengan menggunakan berbagai definisi pelayanan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan perpajakan merupakan manfaat dan memenuhi syarat untuk memberikan perlakuan yang baik agar orang pribadi (wajib pajak) puas terhadap pelayanan di kantor pajak.

2.6.1 Indikator Pelayanan Perpajakan

Mengacu pada penelitian yang dikemukakan Arviana dan Indrajati,

(2018; serta Widyana dan Putra (2020), indikator dari Kualitas Pelayanan dalam pelayanan pajak meliputi, yaitu:

- a. Keandalan, atau kemampuan dalam memberi layanan yang disepakati secara konsisten dan akurat.
- b. *Assurance*, khususnya kapasitas organisasi dan karyawannya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan serta pengetahuan dan kesopanan mereka mengenai kompensasi karyawan.
- c. Responsif, atau kapasitas untuk membantu pelanggan serta memberi layanan yang cepat
- d. Empati, khususnya kepedulian ataupun perhatian pribadi perusahaan kepada kliennya, dan
- e. *Tangibles*, seperti personel, peralatan, dan saluran komunikasi.

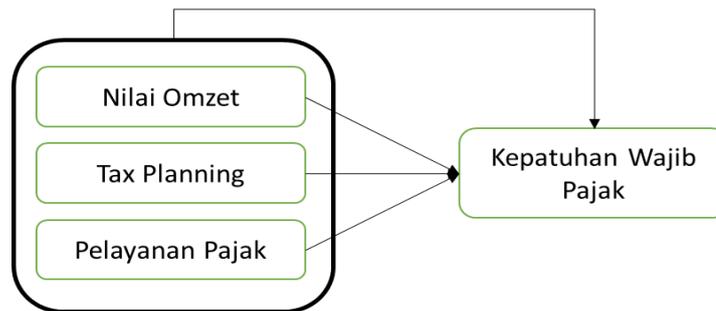
2.7 Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Menurut Prastowo (dalam Cita, 2018), penerimaan pajak di sektor UMKM belum maksimal karena tarif pajak 1% terlalu tinggi dan membebani sebagian besar UMKM sehingga mengurangi kepatuhan. Kepatuhan merupakan faktor penting dalam meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan. Salah satu pertimbangan mereka, yang dapat menurunkan tingkat kepatuhan pajak mereka, adalah kurangnya timbal balik langsung yang mereka rasakan.

Menurut penelitian Arum (2012), petugas pajak harus meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan agar bisa meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Layanan pajak meliputi keramahan petugas

pajak dan kemudahan penggunaan sistem informasi perpajakan. Menurut penelitian Jatmiko (2006), pelayanan yang diberikan fiskus kepada wajib pajak memiliki dampak positif yang signifikan.

Mengacu pada deskripsi tersebut, maka dapat dirancang skema kerangka berpikir sebagai berikut.



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Penelitian

2.7.1 Pengaruh nilai omzet, *tax planning* dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Penelitian Yuliyannah, Noviany, dan Fanani (2018), membuktikan omzet sebagai salah satu faktor internal berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Di satu sisi, perencanaan pajak merupakan cara yang banyak dilakukan UMKM untuk menurunkan beban pajaknya. Perencanaan pajak bisa menghasilkan perencanaan pajak legal dan ilegal. Penelitian Tambun dan Riandini (2022); Sundari, Casmadi, dan Noor (2020), yang membuktikan bahwa perencanaan pajak yang baik dan akurat mempengaruhi kepatuhan para wajib pajak.

Mengacu pada ketiga peneliti tersebut, maka peneliti mengkonstruksi bahwa omzet, tax planing serta pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan fiskus untuk memenuhi kewajiban pajaknya. hal ini sesuai penelitian Arviana

dan Indrajati (2018), tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, yang para peneliti tersebut mendeskripsikan hasil analisisnya bahwa secara simultan beberapa faktor seperti nilai omzet, perencanaan pajak serta pelayanan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, sedangkan Juliani, dan Sumarta (2021), menjelaskan ukuran perusahaan, lama usaha, pengetahuan wajib pajak, pelayanan pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7.2 Pengaruh nilai omzet terhadap kepatuhan wajib pajak

Minimnya kepatuhan wajib pajak di sektor UMKM merupakan masalah serius, namun maraknya UMKM di Indonesia memaksa para pelaku UMKM untuk memenuhi tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Penelitian Yuliyannah, Noviany, dan Fanani (2018), menjelaskan bahwa sementara omzet penjualan berpengaruh terhadap wajib pajak, wajib pajak yang patuh melaporkan semua pendapatan kotor berdasarkan omzet penjualan. Menurut penelitian Rizajayanti (2017), kesimpulannya adalah berdasarkan peraturan perpajakan, wajib pajak semakin patuh terhadap tarif pajak yang telah ditentukan semakin tinggi omzetnya.

Beberapa penelitian lainnya yang menjelaskan naik turunnya omzet penjualan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan mengukur kecenderungan menunda pembayaran, seperti disampaikan Dwiastari (2017), bahwa besarnya perputaran pendapatan berkaitan dengan keyakinan normatif,

yaitu harapan bahwa satu orang ataupun lebih memiliki suatu perilaku yang dapat diterima dan bahwa seseorang akan menindaklanjuti tanggung jawabnya. Penelitian Pangestu, Wulandari, dan Dumadi (2022), juga menyimpulkan bahwa semakin tinggi jumlah omzet penghasilan maka pajak yang dibayarkan juga semakin besar.

2.7.3 Pengaruh *tax planning* terhadap kepatuhan wajib pajak

Untuk memaksimalkan penerimaan pajak, kepatuhan terhadap undang-undang perpajakan sangat penting. Sebab, saat ini pemerintah Indonesia menggunakan sistem *self assessment*. Setiap wajib pajak memiliki pilihan untuk membayar, menyetor serta melaporkan jumlah pajak yang terutang dalam jangka waktu yang ditentukan oleh aturan undang-undang perpajakan. (Sundari, Casmadi, & Noor, 2020). Sehingga masyarakat, khususnya pengelola UMKM diharapkan dapat merencanakan perpajakannya. Hal ini dapat dilakukan melalui rekayasa yang masih dalam lingkup perpajakan ke luar ketentuan perpajakan, yang sering disebut dengan teknik perencanaan pajak, untuk mengurangi atau memperkecil beban pajak wajib pajak. (Mardiasmo, 2016).

Penelitian yang dilaporkan Lestari, Kurnia, dan Yuniati (2018), menjelaskan bahwa faktor internal berupa kepercayaan otoritas pajak untuk menerangkan sikap wajib pajak terkait penerapan perencanaan pajaknya dan kepatuhan wajib pajak badan menggunakan kerangka TPB menyatakan

perencanaan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor eksternal meliputi keadilan sistem pajak, kompleksitas, dan kondisi keuangan.

Penelitian Sari (2021); dan Tambun dan Riandini (2022), Hal ini dapat dilakukan melalui rekayasa yang masih dalam lingkup perpajakan ke luar ketentuan perpajakan, yang sering disebut dengan teknik perencanaan pajak, untuk mengurangi atau memperkecil beban pajak wajib pajak. Hasil penelitian tersebut sesuai penelitian Panggabean, Sari, dan Ratnawati (2020, yang dijadikan referensi, bahwa perencanaan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7.4 Pengaruh pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas layanan dapat dipahami sebagai perbandingan diantara kualitas layanan yang diharapkan konsumennya serta kualitas layanan yang dirasakan konsumen. Karena berasal dari luar wajib pajak atau merupakan akibat dari keadaan terpaksa, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal (Tambun dan Riandini, 2022). Menurut Bandiyono, Sinaga, & Pramukti (2021): “Penilaian setiap wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakannya akan dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dari petugas pajak.”

Menurut laporan penelitian yang disampaikan oleh Tambun dan Riandini (2022) Pratama dan Mulyani (2019), kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak akan lebih mungkin untuk

mematuhi kewajiban perpajakannya jika mereka menerima pelayanan yang sebaik mungkin dari petugas pajak. Menurut Wakari, Sampe, dan Kumayas (2021), memberi pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak akan membuat mereka lebih terbiasa membayar pajak dan meningkatkan tingkat kepatuhan mereka.

2.7.5 Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian, kajian peneltian dan teori yang dipaparkan serta kerangka pemikiran dan skema yang dikemukakan, maka hipotesis yang diajukan.

Hipotesis 1 Secara simultan nilai omzet, perencanaan pajak (*tax planning*) sertapelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Peneliti mengambil nilai omzet, *tax planning*, pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak karena dengan adanya omzet, *tax planning* serta pelayanan pajak yang baik akan

membuat wajib pajak dengan senang hati akan patuh untuk menjalankan kewajiban perpajakannya.

Hipotesis 2 Nilai omzet berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM

Peneliti mengambil nilai omzet karena omzet merupakan ukuran dari kinerja bisnis, dimana kinerja ini menentukan besarnya pajak yang harus dibayar.

Hipotesis 3 Perencanaan pajak (*tax planning*) berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Peneliti mengambil *tax planning* karena dengan menjalankan *tax planning* maka penghematan pajak dapat dilakukan.

Hipotesis 4 Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang atau pribadi.

Peneliti mengambil pelayanan pajak karena dengan adanya pelayanan pajak yang baik dalam pengertian handal (tepat dan terpercaya), sopan, cepat, ada kepedulian terhadap wajib pajak serta didukung dengan adanya fasilitas baik yang berupa peralatan, media komunikasi akan membuat wajib pajak puas dan patuh untuk melakukan perpajakannya.