

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Perilaku yang Direncanakan (*Theory of Planned Behavior*)

Theory of Planned Behavior (Teori perilaku terencana) Theory of planned behavior merupakan pengembangan dari theory of reasoned action yang dibuat karena keterbatasan model asli dalam menghadapi perilaku dimana orang memiliki kontrol perilaku yang tidak lengkap. Theory of Planned Behavior dipergunakan untuk menjelaskan berbagai macam perilaku seseorang. Sikap sebagai kecenderungan psikologi yang diekspresikan dengan mengevaluasi suatu entitas dalam derajat suka atau tidak suka. Sikap juga ditentukan dengan adanya keyakinan mengenai konsekuensi yang nantinya akan diperoleh dari suatu perilaku individu. seseorang dapat dipengaruhi oleh niat yang dimiliki, sedangkan niat seseorang dibentuk berdasarkan faktor-faktor berikut (Putri, 2023) :

- a. Behavioral Beliefs Behavioral belief adalah keyakinan kepada hasil dari suatu perilaku yang membentuk sikap, dimana keyakinan dari individu terhadap hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut.
- b. Normative Belief Normative belief merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. Normative belief adalah kepercayaan-kepercayaan mengenai harapanharapan yang muncul karena pengaruh orang lain dan motivasi untuk menyetujui harapan-harapan tersebut. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan Normative beliefs adalah dorongan atau motivasi yang berasal dari luar diri seseorang (orang lain) yang akan mempengaruhi perilaku seseorang tersebut. 12 Normative beliefs mengasumsikan bahwa seorang individu akan berniat menampilkan suatu perilaku tertentu jika ia berfikir seseorang yang ahli di bidang tersebutmendorongnya untuk melakukan hal tersebutDalam hal ini dapat dikaitkan keadilan yang dirasakan oleh wajib pajak, seperti prinsip pengenaan perpajakan, tarif yang dikenakan, serta hukum mengenai perpajakan yang berlaku di Indonesia.
- c. Control Belief Control belief adalah kepercayaan mengenai keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau menghalangi kinerja dari perilaku. atau Control belief merupakan keyakinan keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut (perceived power). Theory of planned behavior memiliki keterbatasan yaitu ruang lingkup

TPB hanya terbatas pada perilaku rasional individu saja, sedangkan perilaku yang tidak bisa terlepas dari emosi sehingga TPB tidak memberi penjelasan yang akurat untuk perilaku yang terkait dengan emosi seseorang.

Teori perilaku terencana (*Theory of Planned Behavior*) adalah bahwa sikap individu terhadap suatu perilaku dipengaruhi oleh keyakinan terhadap hasil yang mungkin diperoleh dan harapan normatif dari orang lain. Selain itu, keyakinan mengenai faktor pengendalian juga memainkan peran dalam membentuk niat dan perilaku individu. Meskipun memiliki keterbatasan dalam menjelaskan perilaku yang terkait dengan emosi, teori ini tetap memberikan pemahaman yang penting terkait dengan pengaruh faktor psikologis dalam membentuk perilaku seseorang.

2.1.2 Teori Atribusi

Hal yang sama dikemukakan Michael & Dixon (2019) bahwa teori atribusi adalah :

“Penjelasan dari cara-cara manusia menilai orang secara berlainan, tergantung pada makna apa yang dihubungkan ke suatu perilaku tertentu. Pada dasarnya teori ini menyarankan bahwa jika seseorang mengamati perilaku seseorang individu, orang tersebut berusaha menentukan apakah perilaku itu disebabkan oleh faktor internal atau eksternal yang tergantung pada dua faktor.”

1. Kekhususan (ketersendirian), merujuk pada apakah seorang individu memperlihatkan perilaku-perilaku yang berlainan. Yang ingin diketahui adalah apakah perilaku ini luar biasa atau tidak. Jika luar biasa, maka kemungkinan besar pengamat memberikan atribusi eksternal kepada perilaku tersebut.
2. Konsensus, yaitu jika semua orang yang menghadapi suatu situasi yang serupa Konsistensi dicari dari tindakan seorang apakah orang tersebut memberikan reaksi yang sama dari waktu ke waktu.

Teori ini membahas bagaimana manusia menilai perilaku berdasarkan faktor internal atau eksternal, tergantung pada faktor-faktor seperti kekhususan perilaku dan konsensus dalam situasi serupa. Dengan demikian, teori ini mengajukan pandangan penting dalam memahami asal-usul perilaku manusia melalui analisis atribusi.

2.1.3 Pajak Daerah

2.1.3.1 Pengertian Pajak Daerah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 yang menyatakan bahwa :

“Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha dan Layanan Daerah, dijelaskan bahwa pajak daerah yang selanjutnya disebut dengan pajak merupakan kontribusi wajib orang pribadi yang terutang kepada daerah, yang bersifat memaksa dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang diatur berdasarkan Undang-Undang dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar besarnya kemakmuran rakyat.”

Peraturan Pemerintah ini menjelaskan bahwa pajak daerah bertujuan untuk merealisasikan kebijakan *fiscal nasional* melalui peran Pemerintah Daerah dalam rangka merealisasikan kebijakan fiskal nasional, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2022 tentang penyesuaian Tarif Pajak dan Retribusi Daerah yang mengatur mengenai berikut ini :

1. Pengawasan Peraturan Daerah mengenai Pajak dan Retribusi;
2. Penyesuaian tarif Pajak dan Retribusi;
3. Dukungan insentif pelaksanaan kemudahan berusaha;
4. Evaluasi rancangan Peraturan Daerah mengenai Pajak dan Retribusi;
5. Sanksi administratif.

Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah bahwa pajak daerah merupakan kewajiban kontribusi yang memaksa bagi individu kepada pemerintah daerah, dengan tujuan mendukung kebijakan fiskal nasional dan kemakmuran rakyat. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2022 menyediakan kerangka kerja untuk pengawasan, penyesuaian tarif, insentif kemudahan berusaha, evaluasi rancangan peraturan, dan sanksi administratif terkait pajak dan retribusi daerah.

2.1.3.2 Fungsi Pajak Daerah

Pajak daerah sebagai sumber utama atas Pendapatan Asli Daerah (PAD) mempunyai beberapa fungsi sebagai berikut (Prabandaru, 2018):

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)
Digunakan sebagai sumber pendanaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, belanja subsidi untuk daerah otonom, pembayaran utang

- daerah, pembayaran bunga, dan pengeluaran rutin lainnya.
2. Fungsi Mengatur (*regulated*)
Digunakan sebagai sarana untuk mengatur perekonomian daerah. Pemerintah daerah dapat mengatasi permasalahan dan mencapai tujuan ekonomi melalui realisasi atas penerimaan pajak daerah.
 3. Fungsi Stabilitas (*stability*)
Pemungutan pajak daerah yang dilaksanakan secara rutin dapat membantu Pemerintah Daerah dalam mengatur laju inflasi dengan cara menstabilkan harga barang dan jasa.
 4. Fungsi Retribusi Pendapatan
Digunakan sebagai sumber pendanaan untuk melaksanakan pembangunan sehingga terciptanya pemerataan bagi masyarakat. Selain itu juga, penerimaan pajak daerah digunakan untuk mendanai kepentingan umum dan membuka lapangan pekerjaan untuk masyarakat.

Berdasarkan fungsi pajak daerah tersebut maka akan merealisasikan pajak yang telah dibayarkan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan.

2.1.3.3 Jenis Pajak Daerah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, dijelaskan bahwa jenis pajak kabupaten/kota terdiri atas:

1. Pajak Hotel;
2. Pajak Restoran;
3. Pajak Hiburan;
4. Pajak Reklame;
5. Pajak Penerangan Jalan Non PLN;
6. Pajak Penerangan Jalan PLN;
7. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
8. Pajak Parkir;
9. Pajak Air Tanah;
10. Pajak Sarang Burung Walet;
11. Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan (PBB);
12. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

2.1.4 Pajak Hotel

Hidayatullah (2018) mengatakan bahwa Pajak hotel adalah pajak yang dipungut dari pelayanan hotel yang disediakan. Adapula menurut Saleh (2018)

mengatakan bahwa Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel dengan pembayaran.

Pajak hotel adalah jenis pajak yang dikenakan atas pelayanan yang disediakan oleh hotel, dengan fokus pada pembayaran atas layanan tersebut.

2.1.5 Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Juwita & Wasif, 2020). Menurut peneliti bahwa sanksi perpajakan adalah alat pencegah untuk wajib pajak agar mematuhi peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada negara yang khususnya berupa bunga dan kenaikan. Menurut undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan. Sanksi pidana adalah suatu alat terakhir yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Sanksi perpajakan berperan sebagai pengaman agar aturan perpajakan diikuti. Dua jenis sanksi, administrasi dan pidana, memainkan peran penting dalam memastikan kepatuhan wajib pajak terhadap hukum pajak. Sanksi administrasi melibatkan pembayaran denda, bunga, dan kenaikan, sementara sanksi pidana menjadi alat terakhir untuk mendorong kepatuhan terhadap norma perpajakan.

2.1.6 Kewajiban Moral

Yudha (2023) menjelaskan bahwa kewajiban moral merupakan norma individu yang dipunyai oleh seseorang namun tidak dimiliki oleh orang lain. Sedangkan moral adalah perbuatan/ucapan/tindakan seseorang yang terkait dengan nilai-nilai baik dan buruk.

Kewajiban moral adalah norma individual yang unik dan moralitas berkaitan dengan tindakan dan

ucapan yang mencerminkan nilai-nilai positif dan negatif.

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (Ermawati, 2022).

Kantor pembayaran pajak harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dengan menciptakansuasana yang nyaman dan kemudahan kepada wajib pajak dalam menyetorkan pajak. Pelayanan yang maksimal akan mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Petugas pajak diharapkan memiliki keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan pajak, administrasi pajak, dan hukum pajak.

Wajib pajak perlu mendapatkan pelayanan yang optimal dan nyaman dari kantor pembayaran pajak untuk meningkatkan pemenuhannya. Petugas pajak harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam hal kebijakan, administrasi, dan hukum pajak untuk menciptakan lingkungan yang mendorong kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

2.1.8 Pemeriksaan Pajak

Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh pemeriksaan pajak. Hidayat (2020) yang menyebutkan bahwa :

“Pemeriksaan merupakan salah satu cara agar wajib pajak tetap berada dikoridor peraturan pajak dan fiskus dalam melaksanakan tugasnya tidak hanya untuk kegiatan formalitas saja, melainkan juga untuk memperkuat kebenaran dari transaksi dan kepatuhan hukum dengan Undang – Undang yang berlaku agar wajib pajak tetap patuh dalam menjalankan hak dan kewajibannya membayar pajak.”

Tindakan pemeriksaan pajak diatur dalam pasal 29 KUP yang menyebutkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak dan untuk tujuan lain dalam

rangka melaksanakan ketentuan perundang – undangan. Penerapan sistem *self assessment* tidak akan ada artinya bila tidak diikuti dengan tindakan pengawasan dalam bentuk pemeriksaan oleh fiskus. Peraturan Menteri Keuangan No. 177/PMK.03/2022 tentang tata cara pemeriksaan bukti permulaan tindak pidana di bidang perpajakan pasal 107 dan pasal 114. Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan ruang lingkupnya, pemeriksaan pajak dibedakan menjadi pemeriksaan lapangan dan pemeriksaan kantor. Laporan pemeriksaan ini nantinya akan digunakan sebagai dasar penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKP), Surat Tagihan Pajak (STP), atau untuk tujuan lain.

2.1.9 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Ilhamsyah (2016), kepatuhan wajib pajak adalah suatu keadaan wajib pajak dimana dia memenuhi semua hal yang menjadi kewajiban dalam perpajakannya dan melaksanakan hak pajak yang dia dapat. Menurut Chaizi (2018) ada dua macam kepatuhan :

1. Kepatuhan formal, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan material, adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara substantive atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang – undang perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait dengan kepatuhan pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, adapun diantaranya sebagai berikut :

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
----	------	------------------	----------	------------------

	Peneliti		Penelitian	
1.	Annisa Fajaria1, Zuhrinal M. Nawawi2 (2023)	Pengaruh Jumlah Omset dan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel, Restoran, dan Hiburan di Kota Medan	X1 : Omset X2 : Sanksi	Omset berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak
2.	Vannesa Gabriella, Haryo Suparmun (2022)	Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Jakarta Barat	X1 : Kualitas Perpajakan X2 : Pengetahuan Perpajakan X3 : Efektifitas Sistem Perpajakan X4 : Keadilan Distributif X5 : Sanksi Perpajakan X6 : Kewajiban Moral X7 : Kesadaran	Kualitas Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Pengetahuan Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Efektifitas Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Keadilan Distributif

				<p>tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</p> <p>Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</p> <p>Kewajiban Moral tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak</p> <p>Kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.</p>
3.	<p>Desthi Dwi Agita 1 , Asrofi Langgeng Noermansya h2 (2020)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel di Kota Tegal</p>	<p>X1 : Kualitas Pelayanan</p> <p>X2 : Kewajiban Moral</p> <p>X3 : Sanksi Perpajakan</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.</p> <p>Kewajiban Moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak</p> <p>Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif</p>

				terhadap kepatuhan pajak
4.	Ni Made Putri Delita Sari1, I Gusti Ngurah Sanjaya2 dan Luh Putu Lusi Satyandarini Surya3 (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran di Kabupaten Badung	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kewajiban Moral X3 : Sanksi Perpajakan	Kualitas Pelayanan. berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Kewajiban Moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak
5.	Badrol 1,Fatchur Rohman2, Intan Ramadhanty 3 (2020)	Pengaruh Pemeriksaan Pajak, Omset, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Dan Restoran Di Kabupaten Jepara	X1 :Pemeriksaan Pajak X2 : Omset X3 :Sanksi Perpajakan	Pemeriksaan Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Omset berpengaruh tidak signifikan terhadap Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif

				terhadap kepatuhan pajak
6.	I Ketut Surya Negara1 Eka Ardhani Sisdyani2 (2020)	Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Hotel dan Restoran dengan Trust kepada Pemerintah sebagai Variabel Mediasi	X1 :Pemeriksaan Pajak X2 : Sanksi Pajak X3 : Kualitas Pelayanan X4 :Pengetahuan Perpajakan	Pemeriksaan Pajak signifikan positif terhadap kepatuhan pajak. Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak. Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.
7.	Sitti Rahma Sudirman, Darwis Lannai, Hajreng (2020)	Pengaruh Norma Subjektif, Kewajiban Moral dan Pemahaman Peraturan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Makassar Utara	X1 : Norma Subjektif X2 : Kewajiban Moral X3 : Pemahaman Pajak	Norma Subjektif berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Kewajiban Moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan

				Pemahaman Pajak berpengaruh positif dan tidak signifikan positif terhadap kepatuhan
8.	Annas Aqsha P.D.J. (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Hotel	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kewajiban Moral X3 : Sanksi	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan pajak Kewajiban Moral berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan pajak
9.	Suryani, Muhammad Saleh (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Pengusaha Hotel	X1 : Kesadaran X2 :Pemeriksaan Pajak X3 : Sanksi Pajak	Kesadaran berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Pemeriksaan Pajak berpengaruh

		Dalam Membayar Pajak Hotel		signifikan positif terhadap kepatuhan Sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan
10	Lucia Rahmadika, Noor Shodiq Askandar, Afifudin. (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Daerah	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Kewajiban Moral X3 : Sanksi	Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib kepatuhan wajib pajak. kewajiban moral dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber : Data yang diolah, 2023

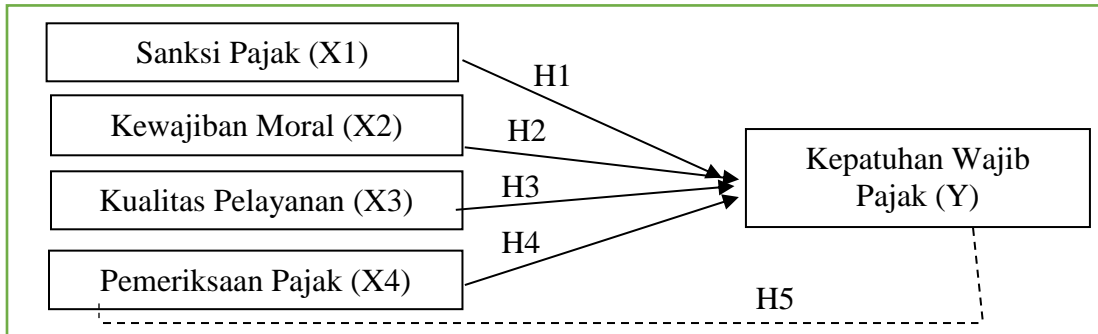
3.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2018) kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka pemikiran membantu mengorganisir pemahaman tentang konsep, teori, dan hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam topik tersebut. Dengan kerangka pemikiran yang kuat, peneliti dapat mengarahkan metodologi, analisis data, dan interpretasi hasil secara lebih terstruktur dan terarah.

Penting untuk diingat bahwa kerangka pemikiran bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan setiap tugas atau penelitian. Kerangka pemikiran dapat berbeda tergantung pada skala dan ruang lingkup

Penelitian ini guna untuk mengetahui apakah

berpengaruh Sanksi Pajak (X1), Kewajiban Moral (X2), Kualitas Pelayanan (X3), Pemeriksaan Pajak (X4) dan Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

Sumber : Data yang diolah, 2023

Keterangan :

—————▶ : Secara Parsial

- - - - -▶ : Secara Simultan

Berdasarkan gambar diatas, kerangka konseptual dalam penelitian ini untuk menggambarkan hubungan variabel dependen dengan variabel independen, yaitu Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak yang berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang.

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2018), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Berikut pengembangan hipotesis berdasarkan kerangka antara variabel dependen dengan variabel independen.

2.4.1 Hubungan Sanksi Perpajakan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti oleh wajib pajak (Mardiasmo,

2017). Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Hal ini akan membuat wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi dalam perpajakan akan lebih banyak merugikan. Sanksi pajak yang diterapkan secara tegas oleh pemerintah akan membuat wajib pajak patuh karena mereka sadar akan adanya hukum perpajakan dan konsekuensi apabila melanggar hukum tersebut berupa kerugian secara material. Annas (2018) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak

Ho : Tidak ada pengaruh dari sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Ha : Ada pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

2.4.2 Hubungan Kewajiban Moral dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Kewajiban moral adalah perasaan bersalah yang dimiliki seseorang namun belum tentu dimiliki oleh orang lain. Kewajiban moral, etika, dan norma sosial sangat berpengaruh terhadap perilaku wajib pajak. Wajib pajak akan cenderung berperilaku jujur dan taat terhadap aturan yang telah diberikan karena pajak merupakan kontribusi wajib terhadap negara. Semakin tinggi kewajiban moral yang dimiliki seorang wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya. Wajib pajak yang memiliki kewajiban moral yang baik akan menciptakan kemauan secara sukarela untuk mematuhi aturan pajak yang berlaku maka secara langsung akan mempengaruhi kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dkk (2020) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kewajiban moral berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : Tidak ada pengaruh dari kewajiban moral terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Ha : Ada pengaruh kewajiban moral terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak hotel dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak salah satunya dipengaruhi bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak. Petugas pajak diharapkan mampu memberikan pelayanan secara profesional, tanggap atas kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak dan ahli dalam bidangnya. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Suatu kualitas atau mutu dikatakan sangat baik jika petugas pajak memberikan layanan yang melebihi harapan para wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gabriella & Suparmun, 2022) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : Tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Ha : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

2.4.4 Hubungan Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Faktor pemeriksaan pajak juga merupakan strategi untuk menekan penggelapan pajak serta dapat meningkatkan kemampuan untuk mengumpulkan pajak dan meningkatkan kinerja dari sistem pajak. Hal itu didukung oleh hasil penelitian Rohman & Ramadhanty (2020) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan. Semakin baik dan intensif pelaksanaan pemeriksaan pajak, maka wajib

pajak akan semakin patuh melaksanakan kewajibannya. Penelitian Surya & Sisdyani (2018) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ho : Tidak ada pengaruh dari pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Ha : Ada pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

2.4.5 Hubungan Sanksi Pajak, Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan dan Pemeriksaan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan sangat penting untuk menumbuhkan sikap patuh. Selain itu wajib pajak akan memiliki persepsi yang positif terhadap sistem pajak sehingga dapat dikarenakan adanya sanksi pajak, kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak. Disamping itu kewajiban moral dari wajib pajak itu yang baik dan terus menerus dapat menumbuhkan kepatuhan dalam diri wajib pajak karena setiap wajib pajak telah memahami dengan baik peraturan – peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu pemeriksaan pajak dinilai memainkan peran penting untuk meningkatkan kepatuhan sukarela dalam sistem *self assessment* akan menimbulkan kesadaran. Penelitian Surya dan Sisdyani (2018) yang menyatakan bahwa pemeriksaan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, Penelitian Gabriella & Suparmun (2022) menyatakan bahwa sanksi perpajakan, kewajiban moral, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak hotel.

Ho : Tidak ada pengaruh dari sanksi pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palembang

Ha : Ada pengaruh sanksi pajak, kewajiban moral, kualitas pelayanan dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan pajak hotel pada Bappenda.