

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

Hasil penelitian Asianzu & Maiga (2012) yang berjudul “*A Consumer Based Model for Adoption of E-Tax Services in Uganda*”. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Dari 380 kuesioner yang diberikan kepada pengguna *e-tax* di Uganda, 292 responden mengembalikan yang diisi dengan valid. Data yang dikumpulkan dikategorikan, dikuantifikasi, dikodekan, dan disusun dalam tema sehubungan dengan tujuan penelitian penelitian. Data diuji untuk reliabilitas kuesioner dan validitas konstruk. Analisis faktor digunakan dengan *Principal Component Analysis sebagai metode ekstraksi dan Varimax Kaiser Normalization* sebagai metode rotasi untuk mendapatkan matriks komponen yang diputar yang membantu mengelompokkan persyaratan untuk mendesain model. Hasil dalam penelitian ini adalah sistem *e-Tax Service* dapat digunakan untuk menjembatani kesenjangan di negara berkembang di Uganda.

Hasil penelitian Asrinanda & Diantimala (2018) yang berjudul “*The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance*”. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak di Kota Banda Aceh dengan teknik pengambilan sampel yaitu simple random sampling sehingga diperoleh 100 respon. Data dalam penelitian ini diuji menggunakan analisa linier berganda yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor

pengetahuan pajak, sistem *self assessment*, dan kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Banda Aceh.

Hasil penelitian Batoteng (2018) yang berjudul “*Pengaruh Persepsi atas Penerapan E-Tax Service terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*”. Penelitian ini dilkakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden di KPP Pratama Samarinda. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji-f, Uji-t dan Uji Koefisien Determinasi (R²) Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Service (e-Registrasi, e-Billing, e-SPT dan e-Filling)* memiliki efek positif pada kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian Bernard et al. (2018) yang berjudul “*Influence of Tax Knowledge and Awareness on Tax Compliance Among Investors in the Export Processing Zones in Kenya*”. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 152 perusahaan yang tersebar di Zona Pemrosesan Ekspor di Kenya dengan skala Likert tipe 5 poin. Data primer tersebut diuji menggunakan ANOVA, analisa linear berganda, dan analisa kolerasi dan hasilnya menunjukkan bahwa faktor pengetahuan pajak dan kecerdasan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Zona Pemrosesan Ekspor di Kenya.

Hasil penelitian Cahyaputra & Arianto (2013) yang berjudul “*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Membayar Pajak di Surabaya*” Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden dengan pembagian 30 orang laki-laki dan 20 orang perempuan di Kota Surabaya. Data yang dihasilkan dari kuisisioner tersebut diuji dengan menggunakan analisa regresi linier berganda dan uji hipotesis yang hasilnya menunjukkan bahwa faktor kesadaran perpajakan, sikap fiskus, hukum pajak, dan sikap rasional berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak di Kota Surabaya.

Hasil penelitian Ester et al. (2017) yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak dan Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado*”. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 40 WPOP yang berada di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik yang meliputi analisis deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Meskipun pelayanan yang baik diberikan, itu tidak membuat wajib pajak untuk patuh dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya. Dapat diketahui untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan pelayanan yang baik diberikan, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor pendorong lain untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kelurahan Kleak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Kusmuriyanto & Susmiatun (2014) yang berjudul “*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan dan Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Semarang*”. Penelitian ini dilakukan terhadap 59 UMKM yang terdapat di Kota Semarang dengan menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara

simultan variabel pengetahuan, ketegasan sanksi, dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Semarang.

Hasil penelitian oleh Nisa (2017) yang berjudul "*Pengaruh kualitas pelayanan perpajakan , pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan sistem e-tax services terhadap kepatuhan membayar pajak*". Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden di KPP Pratama Salatiga. Teknik analisa data dalam penelitian ini adalah menggunakan uji analisa deskriptif, Uji Validitas dan Reabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda, Uji-f, Uji-t dan Uji Koefisien Determinasi (R²). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pengetahuan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak.

Hasil penelitian oleh Rahayu (2017) yang berjudul "*Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, dan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*". Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang berada di Kabupaten Bantul dengan pengambilan sampel secara acak sebanyak 85 wajib pajak di Kabupaten Bantul. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisa linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, dan tax amnesty berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Bantul. Ini berarti bahwa semakin tinggi pengetahuan perpajakan akan semakin tinggi pula keinginan wajib pajak untuk menyampaikan surat pemberitahuan tepat waktu, sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Variabel ketegasan sanksi pajak juga memberikan pengaruh positif. Artinya, bahwa semakin tinggi ketegasan sanksi pajak, maka kemauan wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi dan akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Tax amnesty juga berpengaruh positif ini mengindikasikan bahwa apabila tax amnesty

mengalami kenaikan maka angka kepatuhan wajib pajak akan mengalami kenaikan pula, begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian Subarkah & Dewi (2017) yang berjudul “*Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Sukoharjo*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan survei lapangan. Populasinya adalah pembayar pajak individu yang terdaftar dan melakukan pembayaran pajak pribadi di KPP Pratama Sukoharjo, sampel 35 orang dengan teknik sampling quota sampling non probability sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1-5 poin. Metode analisis data meliputi: uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pajak

a. Definisi Pajak

Membahas mengenai perpajakan tidak terlepas dari pengertian pajak itu sendiri, definisi pajak yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H. dalam bukunya Siti Resmi (2017:1):

Pajak adalah iuran rakyat 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.

Sedangkan menurut Dr. N.J. Feldman dalam bukunya Siti Resmi (2017:1) mendefinisikan pajak:

Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang diterapkannya secara umum), tanpa

adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran.

Sedangkan menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak di definisikan:

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari ketiga diatas terdapat persamaan pandangan atau prinsip mengenai pajak. perbedaan ketiga definisi tersebut hanya pada penggunaan gaya bahasa atau kalimatnya saja. Ketiga pandangan tersebut mempunyai unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
- 2) Tidak ada timbal jasa (kontraprestasi) secara langsung
- 3) Bersifat memaksa
- 4) Hasilnya untuk membiaya pembangunan atau pengeluaran-pengeluaran umum negara.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran rakyat sebagai wajib pajak yang terutang kepada negara dan bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat timbal jasa (kontraprestasi) secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan negara.

b. Fungsi Pajak

Terdapat dua fungsi pajak (menurut Siti Resmi, 2017:3), yaitu:

- 1) Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara)

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai, baik rutin maupun pembangunan.

2) Fungsi *regularend* (pengatur).

Pajak sebagai fungsi *regularend*, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang.

c. Definisi Wajib Pajak

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 2 mendefinisikan Wajib Pajak adalah Orang Pribadi atau Badan atau Badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan perpajakan.

Menurut Siti Resmi (2017:71) orang pribadi adalah subjek pajak yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia atau di luar Indonesia.

Menurut Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 (2009:3) tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa:

Badan adalah sekumpulan prang atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komaditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif, dan bentuk usaha tetap.

d. Pajak Penghasilan

Pengertian Pajak Penghasilan dalam pasal 1 Undang-Undang No.7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang No.36 Tahun 2008 adalah Pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Ini mengandung pengertian bahwa subjek pajak baru

dikenakan pajak penghasilan apabila menerima atau memperoleh penghasilan.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

a. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Siti Kurnia Rahayu, 2010: 138).

Menurut Norman D. Nowak dalam Ester et al. (2017) Kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercemrin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari pandangan diatas dapat simpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan. Wajib Pajak yang memiliki rasa tanggungjawab sebagai warga negara akan menyadari kewajibannya yaitu membayarkan pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

b. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Subarkah and Dewi (2017) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

1. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
2. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
3. Wajib pajak tidak memiliki tanggungan pajak.

2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah dimana suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan material meliputi:

1. Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi.
2. Wajib pajak berikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.
3. Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik

Dalam UU KUP Nomor 16 Tahun 2009 pasal 17C yang berisi syarat ditetapkannya sebagai wajib pajak patuh, dengan kriteria tertentu adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam penyampaian SPT
 - a. Wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan dalam 3 (tiga) Tahun Pajak terakhir yang wajib disampaikan sampai Pajak Kriteria Tertentu, dengan tepat waktu;

- b. Wajib pajak telah menyampaikan SPT Masa Pajak Januari sampai dengan November sebelum penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu; dan
 - c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat penyampaiannya maksudnya adalah bahwa keterlambatan tidak melebihi batas waktu menyampaikan surat pemberitahuan, sebagai berikut:
 - Tidak melebihi dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak serta tidak berturut-turut; dan
 - Tidak melewati dari batas waktu penyampaian SPT Masa pada Masa Pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;

Yang dimaksud dengan tidak mempunyai tunggakan pajak adalah keadaan wajib pajak pada tanggal 31 Desember tahun terakhir sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu tidak memiliki utang pajak yang melewati batas akhir pelunasan, kecuali terhadap tunggakan pajak yang pembayarannya telah memperoleh izin penundaan atau pengangsuran.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan

Yang dimaksud dengan Laporan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan yang diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah yang dilampirkan dalam SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang wajib disampaikan selama 3 (tiga) tahun berturut-turut sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan Wajib Pajak Kriteria Tertentu.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

1. Pengetahuan Pajak

Menurut Rahayu (2017) pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Menurut Carolina, dalam penelitian Ester et al. (2017) pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan.

Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak akan meningkatnya kepatuhan wajib pajak seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

2. Kesadaran Pajak

Menurut Subarkah & Dewi (2017) kesadaran pajak adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah.

Menurut Artiningsih (2013) dalam Asrinanda & Diantimala (2018) kesadaran wajib pajak adalah perilaku wajib pajak berupa pandangan atau

persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Dari pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran pajak adalah perilaku wajib pajak berupa pandangan dan persepsi mengenai kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk menunjang pembangunan negara dengan cara membayar pajak sesuai dengan sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Semakin tinggi kesadaran pajaknya maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak.

3. Ketegasan Sanksi Perpajakan

Menurut Rahayu (2017) sanksi pajak adalah jaminan bahwa wajib pajak akan patuh/taat pada ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma pajak), dengan kata lain sanksi pajak adalah alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma pajak.

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh Wajib Pajak, sepanjang menyangkut tindakan administrasi perpajakan dikenakan sanksi administrasi, sedangkan yang menyangkut tindak pidana di bidang perpajakan, dikenakan sanksi pidana.

1. Sanksi Administrasi

Sanksi Administrasi yang terdiri dari:

- 1) Sanksi Administrasi berupa denda. Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

- 2) Sanksi Administrasi berupa bunga. Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan presentasi tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.
- 3) 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 presentasi tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana yang terdiri dari:

- 1) Pidana kurungan. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan ialah 1 (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.
- 2) 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 kelaskelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang ringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.

Dengan adanya sanksi pidana tersebut, diharapkan tumbuhnya kesadaran Wajib Pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan seperti yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Kealpaan yang dimaksud berarti tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajibannya, sehingga perbuatan tersebut menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Sanksi perpajakan akan mendorong wajib pajak akan melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku agar tidak dikenakan sanksi yang akan lebih merugikan mereka.

4. Persepsi atas Penerapan *e-Tax Services*

Persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan suatu tanggapan (penenrimaan) langsung dari sesuatu.

Persepsi merupakan suatu proses dimana seorang individu melakukan proses proses menseleksi, mengorganisir dan menginterpretasikan rangsangan dengan tujuan memberikan suatu gambaran tersruktur dan bermakna (Akbar, 2015 dalam Batoteng, 2018).

E-Tax Services adalah sistem layanan yang berguna untuk menggantikan sistem manual yang tidak praktis, sistem layanan birokrasi dengan proses online yang kolaboratif, efisien, dan aman. Portal informasi perpajakan elektronik ini juga digunakan untuk mengedukasi wajib pajak tentang masalah perpajakan dan mempublikasikan informasi (Asianzu & Maiga, 2012). Kantor-kantor pelayanan pajak sudah banyak yang mengenalkan *e-Tax Services* kepada wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam membayarkan kewajibannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak.

Pandangan dalam Nisa (2017) menyatakan bahwa sistem elektronik pajak yang sudah diterapkan meliputi:

1. *e-Registration* atau Sistem Pendaftaran Wajib Pajak secara on-line merupakan suatu sistem yang terbagi menjadi dua yaitu sistem yang digunakan oleh wajib pajak sebagai sarana pendaftaran wajib pajak

secara online dan sebagai sarana yang digunakan Petugas Pajak dalam memproses pendaftaran Wajib Pajak.

2. *e-SPT* merupakan Surat Pemberitahuan Tahunan secara elektronik. Menurut Direktorat Jenderal Pajak *e-SPT* merupakan surat pemberitahuan dengan program aplikasi dan fasilitas dari Direktorat Jenderal Pajak yang berguna memelihara data, merekam data dan mencetak Surat Pemberitahuan beserta lampirannya dan dapat dilaporkan langsung ke Kantor Pelayanan Pratama.
3. *e-Filling* merupakan suatu cara penyampaian laporan SPT atau penyampaian pemberitahuan mengenai perpanjangan laporan SPT Tahunan secara on-line dengan menggunakan website yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Pajak maupun Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP).
4. *e-Billing* sebelumnya disebut *e-Payment* merupakan pembayaran pajak yang dilakukan dengan sistem elektronik. Sistem ini terhubung langsung ke dalam database Direktorat Jenderal Pajak yang melalui bank presepsi.

Presepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* adalah tanggapan langsung atas kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mengenai penerapan adanya system *e-Tax Services* ini (Nisa, 2017).

Jadi, presepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* adalah tanggapan dari wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* yang memberikan kemudahan bagi wajib dalam membayarkan pajak secara online dimanapun dan kapanpun.

2.3. Pengaruh antar Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan

untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan Carolina, dalam penelitian (Ester et al. 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut Ester et al. (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga di dukung oleh penelitian Rahayu (2017) dan Kusmuriyanto & Susmiatun (2014) yang juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Jika wajib pajak mengetahui pengetahuan pajak dengan baik maka wajib akan bertindak untuk memenuhi hak dan kewajibannya dalam pelaksanaan perpajakan, dengan mengetahui pengetahuan pajak dengan baik maka wajib pajak akan bertanggungjawab dengan kewajibannya yaitu membayar pajak karena dengan membayar pajak maka wajib pajak ikut berkontribusi memajukan negara yang manfaatnya akan dirasakan oleh wajib pajak tersebut. Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak mengenai perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut diduga pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha1: Pengetahuan pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak

2.3.2 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Subarkah & Dewi (2017) kesadaran perpajakan adalah kerelaan memenuhi kewajiban dan memberikan kontribusi kepada negara yang menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak berkonsekuensi logis untuk wajib pajak, yaitu kerelaan wajib pajak memberikan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi perpajakan dengan cara membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah. Hal Subarkah & Dewi (2017) tersebut dibuktikan oleh dalam penelitiannya dalam penelitiannya menyatakan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga di dukung oleh Bernard et al. (2018), Asrinanda & Diantimala (2018), dan Cahyaputra & Arianto (2013) dan

dalam penelitiannya yang menyatakan hal serupa bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Adanya sistem *self assessment* di Indonesia maka kesadaran pajak merupakan hal yang penting karena wajib pajak akan sadar bahwa pajak yang dibayarkan adalah sarana penunjang pembangunan negara yang manfaatnya akan dirasakan oleh wajib pajak sendiri nantinya. Semakin tinggi tingkat kesadaran pajaknya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajaknya. Berdasarkan uraian tersebut dapat diduga bahwa kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha2: Kesadaran pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.3 Pengaruh Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah jaminan bahwa wajib pajak akan patuh/taat pada ketentuan perundang-undangan perpajakan (norma pajak), dengan kata lain sanksi pajak adalah alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma pajak (Rahayu, 2017). Penjelasan diatas dapat menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan yang merupakan norma-norma perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Ketegasan sanksi perpajakan ini akan mendorong wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya yaitu membayar pajak sesuai dengan perturan perundang-undangan yang berlaku agar tidak dikenakan sanksi pajak yang nantinya akan merugikan wajib pajak tersebut. Rahayu (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut juga di dukung oleh penelitiannya Subarkah and Dewi (2017) yang juga menyatakan bahwa ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan hasil penelitian Kusmuriyanto & Susmiatun (2014) yang menyatakan bahwa ketegasan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan adanya sanksi pajak, maka diharapkan wajib pajak akan jera dan takut dalam melanggar norma pajak sehingga kepatuhan wajib pajaknya akan meningkat. Semakin tinggi

ketegasan sanksi perpajakan maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Berdasarkan uraian tersebut maka diduga ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha3: Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.3.4 Pengaruh Presepsi wajib pajak atas Penerapan *e-Tax Services* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Presepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* adalah tanggapan langsung atas kemudahan yang dirasakan oleh Wajib Pajak mengenai penerapan adanya system elektronik *e-Tax Services* ini (Nisa, 2017). Berdasarkan penejelasan tersebut Nisa (2017) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak yang berarti masyarakat merasakan kepuasan dengan adanya sistem *e-Tax Services* karena memberikan kemudahan dan nyaman dalam membayarkan pajaknya. Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitiannya Batoteng (2018) yang menyatakan bahwa persepsi atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka dengan adanya *e-tax services* kepuasan dan kemudahan yang dirasakan oleh wajib pajak akan memberikan presepsi positif. Semakin tinggi presepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajaknya. Berdasarkan uraian diatas maka diduga bahwa presepsi wajib pajak atas penerapan *e-tax services* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ha4: Persepsi wajib pajak atas penerapan *e-Tax Services* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor-faktor tersebut

adalah pengetahuan pajak, kesadaran pajak, dan ketegasan sanksi perpajakan, persepsi atas penerapan *e-tax* yang akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Untuk mempermudah penelitian ini peneliti menggambarkan kerangka konseptualnya pada gambar 2.1:

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

