

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Review Hasil – hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian mengenai pengaruh kesadaran, pengetahuan, penyuluhan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi telah banyak dilakukan sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh :

Murti (2014). Metode analisis yang digunakan asosiatif untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Syahril (2013). Metode Penelitian Kausatif untuk menganalisa pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan, tingkat pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hince (2014). Metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penelitian kasual (*casual*) dengan Teknik *survey* untuk menganalisis bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang ada di KPP Pratama Manado.

Tirada (2013). Metode penelitian yang digunakan adalah asosiatif untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian menunjukan

bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa.

Ramadiansyah (2014). Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory (Explanatory Research) dengan menggunakan jenis pendekatan kuantitatif untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, pelayanan fiskus, dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Jotopurnomo (2013). Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak secara signifikan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Karena sistem perpajakan yang berlaku di Indonesia mengharuskan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya sendiri, yaitu untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan.

Najib (2012). Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi logistik untuk menganalisis variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman layanan informasi perpajakan tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan tingkat pendidikan dan penerapan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kamil (2013). Metode penelitian yang digunakan adalah tehnik pengambilan sampel aksidental dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dengan menyebarkannya kepada wajib pajak yang datang ke kantor pajak. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, kesadaran, pengetahuan, denda pajak dan pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pajak.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Pengertian Pajak**

Menurut Soemitro (2011:1) mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan

tidak dapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian disempurnakan (2002:2) menjadi, pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama membiayai *public investment*.

Menurut Lubis (2011:9-10) mengatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Santoso (2009:2) mengatakan bahwa pajak adalah iuran kepada negara yang terutang oleh yang wajib pajak membayarnya menurut peraturan - peraturan, dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Feldam (2009:2) mengatakan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan secara sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha, tanpa adanya kontraprestasi semata - mata digunakan untuk menutup pengeluaran umum.

Menurut Soemahamidjaja (2009:5) mengatakan bahwa pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh pengusaha berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang – barang dan jasa – jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

### **2.2.2. Fungsi Pajak**

Menurut Resmi (2011:3) terdapat dua fungsi pajak, yaitu *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regulerend* (pengatur).

#### **1. Fungsi Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)**

Yaitu fungsi pajak sebagai sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukan sebanyak – banyaknya untuk kas

negara. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak, seperti pajak penghasilan (PPH), pajak pertambahan nilai (PPN) Pajak penjualan atas barang mewah (PPnBM), pajak bumi dan bangunan (PBB) dan lain – lain.

## 2. Fungsi Pengatur (*Regulerend*)

Yaitu fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dibidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan – tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Menurut Sumarsan (2010:11), selain fungsi *budgetair* dan fungsi *regulerend* terdapat juga fungsi pajak yang lain yaitu fungsi stabilitas dan fungsi redistribusi pendapatan.

### 1. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Fungsi ini lebih menekankan pada unsur pemerataan pada masyarakat. Dana yang didapat negara digunakan untuk membiayai pembangunan yang dapat membuka kesempatan kerja. Dengan terciptanya kesempatan kerja dapat meningkatkan pendapatan warga negara.

### 2. Fungsi Stabilitas

Stabilitas dalam negeri dapat dikendalikan melalui pajak. Jika negara sedang mengalami inflasi, pemerintah dapat menaikkan pajak untuk mengurangi kelebihan permintaan dalam msasyarakat dan mengurangi peredaran uang.

## 2.2.3. Hukum Pajak

Hukum pajak yang juga disebut hukum fiskal, adalah keseluruhan dari peraturan–peraturan yang meliputi wewenang pemerintah untuk mengambil kekayaan seseorang dan menyerahkannya kembali kepada masyarakat dengan melalui kas negara, sehingga ia merupakan dari hukum publik, yang mengatur hubungan-hubungan hukum antara negara dan orang - orang atau badan – badan (hukum) yang berkewajiban membayar pajak.

Menurut Soemitro yang dikutip oleh Suandi (2002:24-25), menyatakan bahwa hukum pajak adalah kumpulan peraturan-peraturan yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai pemungut pajak dan rakyat sebagai pembayar pajak. Dalam hal ini menurut beliau hukum pajak mengtaur siapa-siapa yang wajib pajak (subjek) dan apa kewajiban-kewajiban mereka terhadap pemerintah., hak-hak pemerintah, objek-objek apa sajakah yang dikenakan pajak, cara pengajuan keberatan – keberatan, cara penagihan dan sebagainya.

Menurut Nurmantu yang dikutip oleh Brotodiharjo (2010:4), menyatakan bahwa hukum pajak termasuk hukum publik. Hukum publik meupakan bagian dari tata tertib hukum yang mengatur hubungan antara pengusaha dengan warganya. Hukum publik memuat cara – cara untuk mengatur pemerintah. Menurutnya yang termasuk hukum publik antara lain hukum negara, hukum pidana, dan hukum administratif.

Menurut Mardiasmo (2016:7) menyatakan bahwa hukum pajak mengatur hubungan antara pemerintah (fiskus) selaku pemungut pajak dengan rakyat sebagai wajib pajak. Terdapat dua macam hukum pajak yaitu :

#### 2.2.3.1 Hukum Pajak Materiil

Menurut norma – norma yang menerangkan antara lain keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak. Dan hubungan hukum antara pemerintah dan wajib pajak.

Contoh: Undang-undang pajak penghasilan

#### 2.2.3.2 Hukum Pajak Formil

Memuat bentuk atau tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak materiil). Hukum ini memuat antara lain :

1. Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak.

2. Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap para wajib pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak.
3. Kewajiban wajib pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, dan hak - hak wajib pajak misalnya mengajukan keberatan banding.

Contoh: ketentuan umum dan cara perpajakan

#### **2.2.4. Jenis – Jenis Pajak**

Menurut Mardiasmo (2011:5), dalam hukum pajak terdapat pembagian jenis – jenis pajak yang dibagi dalam berbagai kelompok pajak. Cara mengelompokkan pajak didasarkan atas sifat-sifat tertentu terdapat dalam masing-masing pajak atau didasarkan pada ciri tertentu pada setiap pajak. Sifat dan ciri tertentu yang bersamaan dari setiap pajak dimasukan dalam suatu kelompok sehingga terjadilah pengelompokan atau pembagian.

##### **2.2.4.1 Berdasarkan Golongannya**

1. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipakai sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
2. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak penghasilan

Contoh: Pajak pertambahan nilai

##### **2.2.4.2 Berdasarkan Sifatnya**

1. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
2. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak penghasilan

Contoh: Pajak pertambahan nilai dan penjualan atas barang mewah

#### 2.2.4.3 Menurut Lembaga Pemungutannya

1. Pajak Pusat, yaitu pajak yang dapat dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh: Pajak penghasilan, pajak pertambahan nilai, dan pajak bumi dan bangunan.

2. Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh: Pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan dan pajak reklame.

#### 2.2.5. Asas–Asas Pemungutan Pajak

Asas–asas pemungutan pajak sebagaimana diungkapkan oleh Smith dalam Suparmono dan Damayanti (2009:3), menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas-asas berikut:

##### 2.2.5.1 *Equality* (Keadilan)

Harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban diantara wajib pajak dan dibedakan menjadi dua, antara lain:

1. Keadilan Horisontal

Keadilan Horisontal berarti beban pajak yang sama kepada semua wajib pajak yang memperoleh penghasilan sama dengan jumlah tanggungan yang sama pula tanpa membedakan jenis penghasilan dan sumber penghasilan.

2. Keadilan Vertikal

Keadilan vertikal berarti pemungutan pajak adil, jika wajib pajak dalam kondisi ekonomi yang sama maka akan dikenakan pajak yang sama.

##### 2.2.5.2 *Certainty* (Kepastian Hukum)

Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang. Wajib pajak yang harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayaran.

#### 2.2.5.3 *Convenience* (Kenyamanan)

Pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan (*convenience*) dari wajib pajak, dalam arti pajak harus dibayar oleh wajib pajak pada saat yang tidak menyulitkan wajib pajak, yaitu pada saat memperoleh penghasilan.

#### 2.2.5.4 *Economis* (Efisiensi/Ekonomis)

Biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya.

#### 2.2.5.5 Asas-asas Untuk Memungut Pajak

Menurut Resmi (2005) terdapat tiga asas yang digunakan untuk memungut, yaitu:

1. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal diwilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber diwilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

### 2.2.6. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2009), dalam pemungutan pajak dikenal beberapa system yaitu *official assessment system*, *selft assessment system*, dan *witholding system*.

#### 2.2.6.1 *Official Assessment System*

Suatu system pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk memutuskan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya:

1. Wewenang untuk menentukan berapa pajak yang terutang ada pada fiskus.
2. Wajib pajak bersifat pasif.
3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### 2.2.6.2 *Self Assessment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada wajib pajak sendiri.
2. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor, dan melampirkan sendiri pajak yang terutang
3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

#### 2.2.6.3 *Withholding System*

Suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang kepada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak. Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

### **2.2.7. Hambatan Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:10) terdapat dua hambatan pemungutan pajak:

#### 2.2.7.1 *Perlawanan Pasif*

Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

1. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat
2. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat
3. Sistem control tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

#### 2.2.7.2 Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

1. *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
2. *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak)

#### 2.2.8. Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Supriyati dan Hidayati (2008), wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri agar memperoleh NPWP, membayar dan menyetor pajak, melunasi utang pajak, menyampaikan SPT, menyelenggarakan pembukuan atau catatan. Undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya, wajib pajak yang terdaftar di KPP terdiri dari wajib pajak efektif dan wajib pajak non efektif. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajibannya menyampaikan SPT masa dan tahunan sebagaimana mestinya. Wajib pajak orang pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu, serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh *passive income*.

### 2.2.9. Syarat-Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:4), agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

#### 2.2.9.1 Pemungutan Pajak Harus Adil (Syarat Keadilan)

Sesuai dengan tujuan hukum, yakni mencapai keadilan, undang-undang maupun pelaksanaan pemungutan pajak harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedangkan adil dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam membayar dan mengajukan banding kepada pengadilan pajak.

#### 2.2.9.2 Pemungutan Pajak Harus Berdasarkan Undang-Undang (Syarat Yuridis)

Di Indonesia pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

#### 2.2.9.3 Tidak Mengganggu Perekonomian (Syarat Ekonomis)

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan, sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

#### 2.2.9.4 Pemungutan Pajak Harus Efisien (Syarat Finansial)

Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus lebih rendah dari hasil pemungutannya.

#### 2.2.9.5 Sistem Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Syarat ini telah dipenuhi oleh undang-undang perpajakan yang baru.

Contoh:

1. Bea materai disederhanakan dari 167 macam tarif menjadi 2 macam tarif
2. Tarif PPN yang beragam disederhanakan menjadi hanya satu tarif, yaitu 10%.
3. Pajak perseroan untuk badan dan pajak penghasilan untuk perseorangan disederhanakan menjadi pajak penghasilan (pph) yang berlaku bagi badan maupun perseorangan (orang pribadi).

#### **2.2.10. Tarif Pajak**

Menurut Resmi (2009:15) tarif pajak adalah tarif berupa jumlah atau angka yang tetap, berapapun besarnya pengenaan pajak.

Ada 4 (empat) macam tarif pajak:

##### **2.2.10.1 Tarif Sebanding/Proposional**

Tarif berupa presentase yang tetap, terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang proposional terhadap besarnya nilai yang dikenai pajak.

##### **2.2.10.2 Tarif Tetap**

Tarif berupa jumlah yang tetap (sama) terhadap berapapun jumlah yang dikenai pajak sehingga besarnya pajak yang terutang tetap.

##### **2.2.10.3 Tarif Mengikat/Progresif**

Presentase tarif yang digunakan semakin besar bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

##### **2.2.10.4 Tarif Degresif**

Presentase tarif yang digunakan semakin kecil bila jumlah yang dikenai pajak semakin besar.

Tabel 2.1  
Tarif Pajak Orang Pribadi

Penhasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp. 50.000.000,-	5% (lima persen)
Di atas Rp. 50.000.000,- sampai dengan Rp. 250.000.000,-	15% (lima belas persen)
Di atas Rp. 250.000.000,- sampai Rp. 500.000.000,-	25% (dua puluh lima persen)
Diatas Rp. 500.000.000,-	30% (tiga puluh persen)

#### 2.2.10.5 Jenis-jenis Formulir SPT Tahunan

Jenis-jenis formulir SPT tahunan wajib pajak orang pribadi sebagai berikut:

##### 1. SPT 1770S

Formulir SPT 1770S merupakan jenis SPT tahunan khusus untuk wajib pajak orang pribadi yang memiliki penghasilan tahunan lebih dari Rp. 60.000.000,- adapun formulir jenis 1770S ini digunakan untuk pegawai yang bekerja di dua atau lebih perusahaan dalam kurun waktu satu tahun. Artinya, meski penghasilan bruto pegawai dibawah Rp. 60.000.000,- per tahun, pegawai yang bekerja lebih di dua perusahaan tetap melapor pajak dengan menggunakan jenis formulir ini.

##### 2. SPT 1770SS

Formulir SPT 1770SS merupakan jenis SPT tahunan untuk wajib pajak orang pribadi dengan penghasilan tahunan kurang dari atau sama dengan Rp. 60.000.000,- per tahun. Formulir jenis ini ditujukan untuk pegawai yang hanya bekerja pada satu perusahaan dan minimal kerja satu tahun.

### 3. SPT 1770

Formulir SPT 1770 merupakan formulir yang digunakan oleh wajib pajak orang pribadi dengan status pekerjaan sebagai pemilik bisnis atau pekerja yang memiliki keahlian tertentu dan tidak ada ikatan kerja. Selain itu, penggunaan formulir ini juga ditujukan untuk perseorangan yang bekerja lebih dari satu perusahaan dengan pph final, penghasilan dari dalam negeri (royalty, bunga, penghasilan dari perbedaan kurs mata uang) dan penghasilan yang diperoleh dari luar negeri. SPT 1770 juga mencakup wajib pajak dengan penghasilan lebih dari satu jenis pekerjaan, baik itu bersumber dari pendapatan tetap, pekerjaan sampingan, honor atau upah.

#### **2.2.11. Subjek Pajak**

Menurut Waluyo (2007:57) subjek pajak adalah:

##### 1. Orang Pribadi

Orang pribadi sebagai subjek pajak adalah warga negara Indonesia yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia maupun diluar Indonesia.

##### 2. Badan

Sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer dan perseroan lainnya.

#### **2.2.12. Objek Pajak**

Menurut Waluyo (2008:65) mengartikan objek pajak sebagai berikut:

1. Penghasilan
2. Laba Usaha
3. Hadiah dari undian atau pekerjaan
4. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan harta
5. Dividen

### 2.2.13 Kesadaran Perpajakan

Menurut Muliari dan Setiawan (2009), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Menurut Sutrisno (2004), menyatakan bahwa membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri dan bangsa secara keseluruhan.

Menurut Suyatmin (2004) berpendapat bahwa kesadaran perpajakan ditunjukkan dari sikap yang positif mengenai pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pembangunan, pajak merupakan iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah.

Menurut Karim (2008) menyatakan bahwa pajak ditunjukkan dari kebijakan yang diambil seseorang dalam perpajakan (pembayaran pajak tepat waktu dan menghindari denda karena keterlambatan) dan memahami arti penting pajak bagi pembangunan.

Menurut Muliari dan Setiawan (2009), menjelaskan bahwa indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

Menurut Irianto (2005:36) mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan terbentuk dari indikator:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar

pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk membangun negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran wajib pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

#### **2.2.14. Pengetahuan Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2009), pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap sesuatu, atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik lewat akal, dapat pula obyek yang dipahami manusia berbentuk ideal, atau yang bersangkutan dengan masalah kejiwaan. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Carolina (2009) pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak yang terutang, pencatatan pajak yang terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Menuru Rahayu (2010) konsep dalam pengetahuan pajak atau pemahaman pajak wajib pajak harus meliputi:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2. Pengetahuan mengenai system perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Menurut Notoadmodjo dalam Hatoyo (2010) pengetahuan perpajakan dipengaruhi oleh beberapa diantaranya:

1. Pengetahuan Perpajakan  
Yaitu suatu proses belajar yang berarti terjadi proses pertumbuhan, perkembangan atau perubahan kearah yang lebih dewasa atau lebih baik lagi pada seorang individu, kelompok atau masyarakat.
2. Presepsi Dalam Masalah Perpajakan  
Yaitu mengenal dan memilih berbagai objek sehubungan dengan adanya tindakan yang akan diambil yaitu hubungannya dengan perpajakan.
3. Motivasi Atau Keinginan Dalam Mempelajari Pajak  
Yaitu merupakan dorongan, keinginan dan tenaga penggerak yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu dengan menyampaikan hal-hal yang dianggap kurang manfaat.
4. Pengalaman Dalam Perpajakan  
Adalah suatu yang dirasakan (diketahui, dikerjakan), juga merupakan dari kesadaran akan suatu hal yang tertangkap indera manusia, pengetahuan yang dapat diperoleh dari pengalaman berdasarkan pada kenyataan yang pasti dan pengalaman yang berulang-ulang dapat menyebabkan terbentuknya pengetahuan. Pengalaman masa lalu dan aspirasinya untuk masa yang akan datang menentukan perilaku dimasa kini.

Menurut Nugroho (2012), Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman dalam wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat. Dalam upaya untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak sehingga wajib pajak semakin patuh adalah dengan meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakannya.

Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak yaitu:

1. Pengetahuan wajib pajak terhadap fungsi pajak
2. Pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan pajak
3. Pengetahuan wajib pajak terhadap pendaftaran sebagai wajib pajak
4. Pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara pembayaran pajak
5. Pengetahuan wajib pajak terhadap tarif pajak

#### **2.2.15. Penyuluhan Perpajakan**

Menurut Rimawati (2013) sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat.

Menurut Heryanto (2011), upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya harus terus dilakukan karena beberapa alasan, antara lain:

1. Program ekstensifikasi yang terus menerus dilakukan Dirjen Pajak diperkirakan akan menambah jumlah wajib pajak baru yang membutuhkan sosialisasi atau penyuluhan.
2. Tingkat kepatuhan wajib pajak terdaftar masih memiliki ruang yang besar untuk ditingkatkan.
3. Upaya untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan meningkatkan besarnya tax ratio.
4. Peraturan dan kebijakan dibidang perpajakan bersifat dinamis.

##### **2.2.15.1 Indikator-Indikator Perpajakan Tentang Penyuluhan Perpajakan**

Menurut Winerungan (2013), Dirjen Pajak memberikan beberapa poin terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran rasa peduli terhadap pajak di modifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan.

1. Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Dirjen Pajak dengan menggunakan media masa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada wajib pajak.

2. Berdiskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Dirjen pajak memberikan komunikasi dua arah antara wajib pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya.

3. Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke wajib pajak

Petugas pajak memberikan informasi secara langsung kepada wajib pajak tentang peraturan perpajakan.

4. Pemasangan Billboard/Rollbanner

Pemasangan billboard atau rollbanner pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

5. Website Dirjen Pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk website yang dapat diakses internet setiap hari, mudah serta informasi yang lengkap dan *up date*.

#### 2.2.15.2 Strategi Sosialisasi Perpajakan

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang perpajakan.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian lobbying adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

### 2.2.16 Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut Prastianto (1994), pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sementara itu fiskus adalah petugas pajak, dengan demikian petugas fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Tingkat keberhasilan penerimaan pajak selain dipengaruhi oleh *tax payer* juga dipengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration* dan *tax law*. Tiga faktor terakhir ini melekat dan dikendalikan oleh fiskus itu sendiri, sedangkan faktor *tax payer* didominasi dari dalam diri wajib pajak itu sendiri. Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat atau wajib pajak sangat dipengaruhi oleh adanya *tax policy*, *tax administration*, dan *tax law*.

Menurut Panggabean (2002), kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan

yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa.

Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan sumber daya manusia sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Sutrisno (1994) yang menemukan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk wajib pajak disektor perkotaan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi berupa keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Dari uraian tersebut dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Beberapa temuan empiris seperti penelitian Wicaksono (2014), Syahril (2013), Heince (2014), dan Tirada (2013) menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin positif sikap wajib pajak terhadap fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan perpajakan.

Menurut Nila (2010:10), indikator kualitas pelayanan pajak, antara lain:

1. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi *skill* (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan
2. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
3. Perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT)
4. Tempat pelayanan terpadu dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

5. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

### **2.2.17. Sanksi Pajak**

Menurut Suyatmin (2004), sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak.

Menurut Syaefudin (2003), menyatakan bahwa undang-undnag pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik ataupun piagam penghargaan. Walaupun wajib pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak akan mendapatkan hukuman apabila alfa atau sengaja tidak mendapatkan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hal akan sangat relevan jika digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini. Beberapa bukti empiris seperti penelitian Wicaksono (2014), Syahril (2013), Heince (2014), dan Tirada (2013) telah menunjukkan bahwa sikap wajib pajak terhadap sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik

persepsi wajib pajak mengenai hukum pajak maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan perpajakan.

Indikator-indikator dalam pengenaan sanksi perpajakan terhadap wajib pajak sebagai berikut:

1. Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan dapat dikenakan terhadap pelanggar yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sanksi dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak, sanksi yang diberikan terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur oleh ketentuan material penerapan sanksi ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak melalaikan kewajiban untuk mentaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Sanksi Perpajakan

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Semakin banyak tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Maka sikap atau pandangan wajib pajak terhadap perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

### **2.2.18. Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Gibson (2004), kepatuhan merupakan motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.

Menurut Salamun (1991), kepatuhan merupakan pemenuhan kewajiban pajak mulai dari menghitung, memungut, memotong, menyetorkan, hingga melaporkan kewajiban pajak oleh wajib pajak sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Salamun menjelaskan indikator tingkat pemenuhan kewajiban pajak

terdiri dari *tax ratio* serta pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu.

Menurut Kriyanto (2000), berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan adalah memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi dengan benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemeriksaan.

Menurut Nasucha (2004), kepatuhan pajak dapat di indentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan tahunan atau masa (SPT), kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran tunggakan.

Menurut Santoso (2008), menyatakan bahwa terdapat dua jenis kepatuhan yaitu kepatuhan administratif atau formal, yakni kepatuhan yang terkait dengan ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Sedangkan kepatuhan teknis atau kepatuhan material, yakni kepatuhan yang terkait dengan kepatuhan kebenaran pengisian SPT dalam menentukan jumlah pajak yang harus dibayar.

Menurut Supriyati dan Hidayati (2008), kepatuhan perpajakan memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Membayar nominal sesuai besarnya pajak yang ditanggung
2. Mengerti dan mematuhi hak dan kewajiban dalam bidang perpajakan serta memenuhi kriteria-kriteria tertentu

Selanjutnya kedua karakteristik menurut Supriyati dan Hidayati dijabarkan dalam indikasi-indikasi sebagai berikut:

1. Menyampaikan SPT tepat waktu
2. Melakukan perhitungan pajak dengan benar
3. Membayar pajak tepat waktu
4. Tidak memiliki tunggakan pajak
5. Tidak melanggar peraturan perpajakan

Menurut Nowak (2004) mengungkapkan bahwa karakteristik dari kepatuhan perpajakan sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham dan berusaha memahami undang-undang perpajakan
2. Mengisi formulis pajak dengan benar
3. Menghitung pajak dengan jumlah yang benar
4. Membayar pajak tepat pada waktunya

Menurut Muliari dan Setiawan (2011) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut keputusan Menteri Keuangan No. 554/KMK.04/2000 sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis atau menunda pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

### **2.2.3 Hubungan Antar Variabel**

#### **2.2.3.1 Pengaruh Kesadaran Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Muliari dan Setiawan (2010), kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan.

Hasil penelitian yang dilakukan Tirada (2013), menemukan bahwa kesadaran perpajakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

#### **2.2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diperoleh dari persentuhan panca indera terhadap objek tertentu. Pengetahuan pada dasarnya dapat diperoleh melalui

upaya pengajaran dan pelatihan, selain itu juga dapat melalui pendidikan formal maupun non formal. Semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman dalam wajib pajak, maka wajib pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan. Namun jika wajib pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan dan proses perpajakan, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat.

Hasil penelitian yang dilakukan Murti (2014), mengungkapkan bahwa pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### 2.2.3.3 Pengaruh Penyuluhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya yang dilakukan Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat dan khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan baik peraturan maupun tata cara perpajakan melalui metode yang tepat. Ketika masyarakat khususnya wajib pajak orang pribadi mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku maka semakin patuh wajib pajak tersebut untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Hasil penelitian Heince (2014), menemukan bahwa sosialisasi perpajakan memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini dapat mengidentifikasi bahwa besarnya sosialisasi perpajakan menjadi salah satu faktor penentu dalam besarnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### 2.2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi

pajak dan perundang-undnag perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Hasil penelitian Murti (2014), menunjukkan bahwa pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sehingga dapat menjadi bahan acuan petugas pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

#### 2.2.3.5 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/ dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Hasil penelitian Tirada (2013), menunjukkan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi.

#### 2.2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa hipotesis terhadap permasalahan sebagai berikut:

- H1: Kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H2: Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H3: Penyuluhan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

- H4: Kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H5: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

### 2.2.5 Kerangka Konseptual Penelitian

Dengan diuraikannya kerangka teori yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan hipotesis dari penelitian ini bahwa kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

