

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam menentukan topik dan masalah yang akan diteliti serta dikaji, peneliti bermaksud untuk menyantumkan beberapa penelitian terdahulu yang nantinya peneliti jadikan sebuah referensi serta untuk menjadikan sebuah sumber data penelitian yang nantinya dipahami dan dipelajari. Berikut adalah penelitian terdahulu yang peneliti kumpulkan secara relevan, yaitu :

Penelitian Susmita dan Supadmi (2016), dalam penelitian tersebut memiliki jumlah sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Regresi linier berganda adalah teknik yang digunakan untuk menganalisa data. Dan Hasil penelitiannya yaitu kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan penerapan *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif serta signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Suryanti dan Sari (2018) ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Pelayanan Fiskus dan Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sampel yang digunakan sebanyak 100 Orang responden menggunakan rumus *Slovin*, dan regresi linear berganda merupakan metode dalam menganalisa data. Dari penelitian ini menuai hasil berupa sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya penelitian terdahulu dari Lailatul *et al.*, (2018) Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*, dan analisis linier berganda untuk menganalisa keabsahan data. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh

Pemahaman, Pengetahuan, dan Pengampunan Pajak atas Kepatuhan Pembayaran Pajak Individu terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Dan hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa pemahaman, pengetahuan dan *tax amnesty* signifikan berpengaruh pada kepatuhan pembayaran pajak orang pribadi.

Menurut Alfiyah dan Latifah (2017) memiliki sebanyak 58 responden wajib pajak orang pribadi merupakan orang yang memiliki kegiatan usaha dan bekerja dan terdaftar di KPP Pratama Dompu. Metode analisis regresi logistik yang digunakan dalam penelitian ini. Dan penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan bukti empiris terkait pengaruh implementasi Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa Kebijakan Sunset Policy, Tax Amnesty, Dan Sanksi Paja berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kemudian menurut Olaoye *et al.*, (2017) Penelitian tersebut menggunakan survei dengan memperoleh data dari kuesioner dan Metode analisis menggunakan Regresi kuadrat terkecil biasa. Penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti dampak informasi, administrasi dan pengetahuan pajak tentang kepatuhan wajib pajak *Block Molding Firms* yang dilakukan di Ekiti State, Nigeria. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa informasi serta pengetahuan tentang perpajakan berdampak positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak sementara itu administrasi pajak tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepatuhan.

Saad (2014) Penelitian tersebut menerapkan proses wawancara melalui telepon dengan 30 peserta dan menganalisis dengan metode analisis tematik. Adapun tujuan penelitian tersebut untuk menguji pandangan wajib pajak terkait tingkat pengetahuan pajak dan kompleksitas yang dirasakan dari sistem pajak penghasilan, selain itu juga untuk menggali alasan yang mendasari ketidakpatuhan wajib pajak. Dan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pembayaran pajak memiliki teknis yang tidak memadai serta menganggap sistem pajak sebagai hal yang begitu kompleks. Hal diatas dianggap sebagai faktor utama perilaku ketidakpatuhan diantara wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Gine das Prena *et al.*, (2019) yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari sanksi perpajakan, program amnesti pajak, dan laporan penempatan aset pada kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik survei melalui pembagian kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sanksi perpajakan, program pengampunan pajak, dan laporan penempatan aset berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian menurut Zainuddin (2017), metode pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan random sampling sebanyak 86 responden dan menganalisis data dalam penelitian tersebut menggunakan analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS. Adapun tujuan dalam penelitian tersebut ingin mengetahui pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan dan persepsi atas efektivitas sistem perpajakan terhadap kemauan membayar pajak. Dan hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan variabel pengetahuan serta pemahaman akan peraturan perpajakan, kualitas pelayanan serta persepsi atas efektivitas perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran membayar pajak. Sedangkan kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian selanjutnya dari Pancawati Hardiningsih *et al* (2019) menggunakan metode kuantitatif dalam menjalankan penelitiannya, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Jalan Analisis merupakan bentuk penerapan regresi berganda dengan menggunakan jalur diagram sebagai indikasi pengujian hipotesis yang kompleks. dan hasil penelitiannya. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian membuktikan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang pajak regulasi dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan berpengaruh langsung terhadap kepatuhan perpajakan, baik secara individu maupun serentak.

Penelitian yang dilakukan oleh Dyah Sawitri *et al*, (2017). Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

survei, dengan objek penelitian adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. Hasil dalam penelitian ini Pengaruh yang terjadi bersifat positif dan signifikan atau dapat diartikan bahwa semakin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Terakhir merupakan penelitian dari Hetti Herawati *et al* (2018). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Penelitian ini menghasilkan informasi yang positif dari awal proses sosialisasi aspek kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menghasilkan informasi yang positif dari awal proses sosialisasi aspek kepatuhan wajib pajak. Informasi ini menjadi penting bila Pemerintah mempunyai aturan yang baik terkait perpajakan harus disosialisasikan dengan terencana kepada masyarakat sebagai wajib pajak. Sosialisasi yang dilakukan terdiri dari tatap muka dengan menggunakan media massa. Pembekalan kedua tidak dapat di pisahkan. karena memiliki fungsi yang berbeda-beda, apa yang dilakukan oleh KPP di Jawa Barat, dengan melakukan sosialisasi secara tatap muka dan menggunakan media massa dapat menyampaikan aturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Wajib pajak

2.2.1.1 Definisi Wajib Pajak

Dalam hal ini defini wajib pajak menurut Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2009 pasal 1 (2) Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemungutan pajak, dan pemotongan pajak, yang mempunyai hak serta kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Dengan demikian menurut penelti dari pengertian diatas wajib pajak memiliki keharusan untuk memahami ketentuan dan tatacara perpajakan yang berisikan terkait pembayaran, pemungutan serta pemotongan pajak sesuai dengan aturan perpajakan yang berlaku.

2.2.1.2 Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam hal ini Wajib pajak orang pribadi yaitu orang pribadi yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

Dari penjelasan diatas Wajib pajak orang pribadi dibagi menjadi 2, yaitu wajib pajak subjek dalam negeri dan wajib pajak subjek luar negeri. Berikut adalah penjelasannya :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri
Menurut Undang - Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Wajib Pajak Yang Menjadi Subjek Pajak Dalam Negeri menjelaskan bahwa :
 - a. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, atau
 - b. Orang Pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau
 - c. Orang Pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2. Wajib Pajak Orang Pribadi Sebagai Subjek Pajak Luar Negeri
Yang merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi yang menjadi subjek pajak luar negeri dijelaskan dalam Undang - Undang Pajak Penghasilan (PPh) Nomor 36 Tahun 2008 Sebagai berikut :
 - a. Orang Pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bula yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.
 - b. Orang Pribadi yang tidak tinggal di Indonesia, atau orang pribadi yang tidak tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia, tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

2.2.2. Kepatuhan wajib pajak

Menurut Lazuardini (2018) Kepatuhan Wajib Pajak merupakan sebuah kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan perundang - undangan dan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu Kepatuhan wajib pajak menurut Rahayu (2010:138) diartikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak harus melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

Definisi lain menurut Devano dan rahayu (2010:112) menjelaskan bahwa kepatuhan wajib pajak ialah tindakan wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang - Undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian kondisi perpajakan saat ini menjelaskan harus adanya keikutsertaan secara aktif wajib pajak dalam menunaikan perpajakannya sehingga membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang taat yaitu dengan kepatuhan terhadap pemenuhan kewajiban pembayarannya yang sesuai dengan perhitungan yang ada. *self assessment system* memiliki tulang punggung berupa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) dimana dalam al ini wajib pajak mempunyai tanggung jawab untuk menetapkan sendiri berapa kewajiban perpajakan lalu secara tepat waktu dalam membayar serta melaporkan besar pajaknya.

Menurut Rahayu (2010 :138) Kepatuhan wajib pajak di bagi menjadi 2, yaitu kepatuhan wajib pajak material dan formal yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. Kepatuhan formal ialah suatu keadaan wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dan harus sesuai dengan ketentuan dalam perundang - undangan perpajakan.
2. Kepatuhan materil merupakan penjelasan dari setiap wajib pajak harus memenuhi ketentuan dari jiwa dan isi undang – undang perpajakan yang berlaku.

Pemerintah mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam PERMENKEU Nomor 74/PMK 03/2012 Pasal 2 Tentang penetapan sebagai wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- b. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan.
- c. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- d. Tidak pernah ada tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.2.3. Kesadaran wajib pajak

Rahman (2018) Menjelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak yaitu sebuah kemauan (tanpa paksaan) dari pihak lain, yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mematuhi dan melaksanakan peraturan perpajakan yang telah berlaku. Sedangkan Asri (2009), menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak yaitu kondisi dimana wajib pajak mentaati ketentuan perpajakan, mengetahui, dan menghargai serta memiliki niat dan keinginan untuk menunaikan kewajibannya.

Menurut Jatmiko (2006) Menyatakan bahwa saat ini sistem perpajakan di Indonesia menggunakan *self assessment system*, hal ini diberikan kepada wajib pajak untuk melaksanakan tindakan gotongroyong dalam lingkup nasional melalui sistem menghitung, membayar, serta melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak juga dihitung sendiri oleh wajib pajak, dan kemudian membayar pajak terutang sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dengan demikian menurut peneliti kesadaran dimiliki oleh wajib pajak apabila ia mengetahui adanya ketentuan perpajakan dan perundang - undangan, memahami juga fungsi pajak sebagai pembiayaan negara, dan memahami akan kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, serta

menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara sukarela dan sebenarnya.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) berpendapat bahwa nilai positif wajib pajak terhadap adanya pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan serta memenuhi kewajibannya masyarakat untuk membayar pajak. Dengan demikian, kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan begitu diperlukan untuk menumbuhkan rasa kepatuhan wajib pajak.

Dewinta dan Syarifudin (2012) di dalam penelitiannya berpendapat bahwa tingginya tingkat kepatuhan pada wajib pajak maka pemahaman serta pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga nantinya dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Setelah adanya penjelasan diatas, peneliti mengutip kesimpulan dari Anggraeni (2007) yang menyimpulkan bahwa ada kriteria wajib pajak yang sadar akan kewajiban perpajakannya dalam sistem *self assessment* yaitu :

- 1) Untuk mendapatkan NPWP, wajib pajak mendaftarkan diri ke KPP setempat secara aktif dan mandiri.
- 2) Dalam pelaksanaannya Wajib pajak mengambil sendiri formulir Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) masa secara online atau mengambil langsung ke KPP setempat.
- 3) Wajib pajak menetapkan serta menghitung sendiri berapa jumlah pajak penghasilannya yang terutang melalui Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) tanpa adanya bantuan fiskus.
- 4) Wajib Pajak membayar dan melaporkan formulir Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara aktif, mandiri dan tepat waktu, sebelum ditagih dahulu oleh pihak fiskus.

2.2.4. Pemahaman Peraturan Perpajakan

Rosyida (2018) menjelaskan proses peningkatan sebuah pengetahuan secara intensif yang dilakukan oleh seorang individu dan dilihat sejauh mana individu tersebut mengerti dengan tepat untuk mengetahui permasalahan yang ingin diketahui.

Selain itu pengetahuan perpajakan merupakan faktor potensial bagi pemerintah itu sendiri untuk meningkatkan dan mencapai target penerimaan perpajakannya.

Pemahaman peraturan perpajakan menurut peneliti berdasarkan penjelasan diatas yaitu sebuah kondisi dimana seorang wajib pajak benar memahami dan mengetahui apa yang tertuang dalam peraturan dan Perundang - Undangan serta mengetahui bagaimana tata cara perpajakan dan juga pengaplikasiannya dengan membayar sampai nantinya melaporkan SPT dan lain sebagainya. Apabila dari penjas tersebut seorang wajib pajak telah memahami serta mengerti terkait peraturan perpajakan maka bukan hal yang tidak mungkin akan adanya peningkatan pada kepatuhan wajib pajak.

Konsep Pemahaman Peraturan Perpajakan menurut Rahayu (2010:141) ada setidaknya 3 indikator seorang wajib pajak untuk mengetahui dan memahami perpajakan, yaitu :

1) Pengetahuan terkait Tatacara dan Ketentuan Umum Perpajakan.

Dalam hal ini Tatacara dan Ketentuan Umum Perpajakan sudah diatur di Undang - Undang Nomor 16 Tahun 2019 pada prinsipnya diberlakukan bagi Undang - Undang pajak material. Bertujuan untuk meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan, meningkatkan juga profesionalisme aparatur perpajakan serta meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Ketentuan tersebut berisikan hak dan kewajiban wajib pajak, NPWP, SPT, Prosedur pembayaran pajak dan pemungutan serta diakhiri dengan pelaporan pajak.

2) Pengetahuan Sistem Perpajakan di Negara Indonesia

Sistem di Negara Indonesia saat ini menggunakan *self assessment system* yang bertujuan untuk memberi kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri berapa kewajiban perpajakan yang harus dibayar oleh wajib pajak.

3) Pengetahuan Terkait Fungsi Perpajakan.

Mardiasmo (2016) menjelaskan seberapa besar fungsi perpajakan di dalam kehidupan bernegara, dan berikut adalah 2 fungsi utama perpajakan, yaitu :

a) *Budgeter Fungtional* (Fungsi Penerimaan)

Dalam hal ini Pajak memiliki fungsi sebagai sumber atau penerimaan utama dana yang nantinya diperuntukan untuk pembiayaan disetiap pengeluaran pemerintah.

b) *Regularend Fungtional* (Fungsi Aturan)

Disini pajak memiliki fungsi sebagai sebuah pengatur, dimana dalam kata lain sebagai alat ukur negara untuk melaksanakan kebijakan dalam bidang ekonomi dan sosial yang dibuat pemerintah diluar bidang sektor keuangan.

2.2.5. Kualitas Pelayanan Fiskus

Lestari (2018) mendefinisikan sebuah pelayanan fiskus yaitu sebuah cara untuk melayani dalam hal ini seperti membantu, menyiapkan dan mengurus segala kebutuhan yang diperlukan wajib pajak). Dalam hal ini peneliti mampu menyimpulkan berdasarkan pernyataan diatas bahwa fiskus sendiri diartikan sebagai petugas pajak yang memiliki tugas untuk membantu, menyiapkan dan mengurus segala kebutuhan yang nantinya wajib pajak perlukan saat menunaikan kewajiban sebagai wajib pajak.

Susmita dan Supadmi (2016) dalam hal ini berpendapat bahwa dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh fiskus, maka nantinya akan menyebabkan wajib pajak merasa puas sehingga membuat peningkatan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Oleh karena itu, fiskus sendiri diminta untuk memberikan sebuah pelayanan yang adil, ramah, dan memiliki ketegasan setiap saat kepada wajib pajak serta nantinya diharapkan dapat memupuk kesadaran masyarakat mengenai tanggung jawab untuk membayarkan pajak, selain itu besar

manfaatnya sehingga pada akhirnya menimbulkan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Wahyuningsih (2019) menjelaskan dalam penelitiannya terkait tugas fiskus yang ada saat ini tidak melakukan penetapan semua jumlah pajak terhutang yang seharusnya dibayar, melainkan melakukan tugas pelayanan, pengawasan dan pembinaan serta menerapkan sanksi perpajakan yang berlaku. Ia juga berpendapat bahwa selain mengetahui bagaimana pelayanan yang terbaik dan bagaimana seharusnya yang dilakukan oleh fiskus terhadap seorang wajib pajak, dalam hal ini diperlukan juga sebuah pemahaman mengenai hak dan kewajiban seorang fiskus yang diatur di dalam Peraturan Perundang - undangan Perpajakan. Adapun Kewajiban fiskus terdiri sebagai berikut :

- a) Berkewajiban untuk melakukan pembinaan terhadap wajib pajak.
- b) Berkewajiban untuk menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
- c) Berkewajiban untuk merahasiakan segala data wajib pajak.
- d) Berkewajiban melaksanakan putusan.

Selain kewajiban, terdapat juga hak fiskus yang sudah diatur dalam Perundang – undangan Perpajakan, terdiri sebagai berikut :

- a) Memiliki Hak untuk menerbitkan NPPKP secara jabatan atau NPWP.
- b) Memiliki Hak untuk menerbitkan SKP (Surat Ketetapan Pajak).
- c) Memiliki Hak untuk menerbitkan SP (Surat Paksa) & Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.
- d) Memiliki Hak untuk melakukan tindak Penyegehan dan Pemeriksaan.
- e) Memiliki Hak untuk mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi.
- f) Memiliki Hak untuk melakukan penyelidikan terhadap wajib pajak
- g) Memiliki Hak untuk melakukan tindak pencegahan
- h) Memiliki Hak untuk penyanderaan

Rahayu (2010 : 28) dalam penelitiannya berpendapat bahwa langkah jitu yang harus dilakukan oleh pemerintah nantinya sebagai wujud nyata serta keperdulian akan pentingnya kualitas pelayanan ialah dengan memberikan pelayanan optimal

kepada wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak ke negar. Dan berikut adalah tujuan pelayanan yang optimal sebagai berikut :

1. Mampu tercapainya produktifitas petugas perpajakan.
2. Tercapainya peningkatan dalam hal kepercayaan terhadap administrasi perpajakan.
3. Dan terakhir diharapkan tercapainya tingkat kepatuhan kesadaran secara sukarela yang hadir dari wajib pajak.

Direktorat Jendral Pajak (DJP) (2017), menyatakan bahwa organisasi Direktorat Jendral Pajak terbagi menjadi 3, yaitu :

1. Unit Kantor Pusat

Dalam hal ini Unit Kantor Pusat Direktorat Jendral Pajak (DJP) memiliki tugas sebagai pembangunan organisasi yang proses kerja (*Transform*) dan sebagai unit pembuat kebijakan (*Policy Maker*) sehingga Kantor Pusat tidak mengerjakan fungsi operasional perpajakan, Kecuali ada hal yang bersifat khusus. Dan komponen dalam Kantor Pusat DJP terdiri dari Sekretariat Direktorat Jendral, Direktorat dan ada Tenaga Pengkaji.

2. Unit Kantor Operasional

Unit Kantor Operasional dalam hal ini terdiri Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak (KANWIL DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP), serta terakhir Kantor Pelayanan, Penyuluhan & Konsultasi Perpajakan (KP2KP).

3. Unit Pelaksana Teknis

Unit Pelaksana Teknis dala hal ini terdiri dari Pusat Pengolahan Data & Dokumen Perpajakan, Kantor Pengolahan Data & Dokumen Perpajakan, Kantor Pengolahan Data Eksternal serta terakhir ada Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan.

2.3. Hubungan Antar Variabel

2.3.1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Suryadi (2006), Menjelaskan bahwa Kesadaran Wajib Pajak bisa meningkat apabila masyarakat mempunyai persepsi positif dengan hal perpajakan. Hal lain dengan adanya peningkatan pengetahuan perpajakan, baik dari segi formal ataupun informal nantinya memberikan dampak positif pada setiap wajib pajak untuk membayar kewajibannya. Dengan adanya pernyataan diatas menyimpulkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian Suryadi diatas didukung oleh penelitian yang dibuat oleh Dewi dan Merkusiwati (2018), dimana ia menyatakan Kesadaran Wajib Pajak Membayar Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, karena tingginya tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman serta pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin membaik. Sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.2. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam hal Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Siregar *et al* (2012) menjelaskan bahwa Tingkat Pemahaman Peraturan Wajib Pajak mampu diukur berdasarkan kepehaman wajib pajak terhadap adanya ketentuan Peraturan Perundang – undangan Perpajakan yang berlaku. Selain itu menurut Lovihan (2014) dalam penelitiannya berpendapat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Peraturan Perpajakan ialah salah satu cara wajib pajak nantinya untuk memahami perpajakan yang telah ada. Sedangkan Wajib Pajak yang tidak paham terkait Peraturan Perpajakan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak Patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.

Dengan demikian dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa dalam hal ini jika Wajib Pajak memiliki Pemahaman Peraturan Perpajakan maka semakin paham ia dengan konsekuensinya sebagai Wajib Pajak jika ia lalai dalam menunaikan kewajibannya. Pernyataan yang peneliti buat diatas juga didukung berdasarkan penelitian dari Siahaan (2015) dan penelitian dari Suryati dan Sari

(2018) dimana mereka menyimpulkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Dalam hal Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Trisnawati (2015), menyatakan bahwa jika ingin meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak bisa diawali melalui cara meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelayanan yang berkualitas ialah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap berdasarkan batas untuk memenuhi standar pelayanan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dilakukan secara berkala.

Dari pernyataan diatas peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan Fiskus mampu meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan catatan harus dilakukan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang nantinya dapat dipertanggungjawabkan dan pelayanan tersebut dilakukan secara terus menerus. Pernyataan peneliti diatas didasari oleh adanya penelitian yang dilakukan oleh Septarini (2015) dan penelitian Zuana *et al*, (2018), dimana mereka menyatakan dalam penelitiannya bahwa dengan adanya pelayanan fiskus yang berkualitas dapat berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayarkan kewajiban pajaknya.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Dari penjabaran hubungan antar variabel diatas, dengan ini peneliti merumuskan sebuah hipotesa yang terdiri sebagai berikut :

H₁ : Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₂ : Pemahaman Peraturan Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₃ : Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

H₄ : Kesadaran Wajib Pajak, Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.5. Kerangka Pemikiran

Dengan adanya *review* Jurnal Pendahulu, landasan teori, hubungan antar variabel dan adanya pengembangan hipotesis, dengan ini peneliti menyusun kerangka pemikiran yang bertujuan digunakan sebagai koseptual acuan dalam penelitian yang digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

