

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil- Hasil Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa jurnal terdahulu, diantaranya Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh ⁽¹⁾ Nurulita Rahayu (Jurnal Dewantara Volume 1, Nomor 1, April 2017) yang berjudul “Pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak”. Tujuan dari penelitian ini adalah Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak, keteguhan sanksi pajak, dan amnesti pajak terhadap kepatuhan terhadap wajib pajak. Bantul untuk mengetahui: (1) Pengaruh pengetahuan tentang ketaatan wajib pajak, (2) Pengaruh sanksi keteguhan pajak kepada wajib pajak, dan (3) Pengaruh amnesti pajak terhadap pembayar pajak pengabdian. Data yang digunakan adalah data primer dari penyebaran kuesioner kepada 127 responden dan data yang dapat diolah sebanyak 85 kuesioner. Metode pengumpulan sampel adalah menggunakan convenience sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik regresi linear dua kali lipat. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa (1) pengetahuan tentang pajak yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) ketegasan pajak sanksi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketetapan wajib pajak, dan (3) amnesti pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan pembayar pajak. Besarnya pengaruh variabel independen terhadap nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,509, yang berarti bahwa pengetahuan tentang pajak, sanksi ketegasan pajak, dan amnesti pajak memberi pengaruh positif terhadap ketetapan wajib pajak sebesar 50,9.

Penelitian ⁽²⁾ Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (*Journal Of Accounting*, Volume 2, No 2, Maret 2016) yang berjudul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial atau simultan

terhadap kewajiban membayar pajak orang pribadi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Kesadaran perpajakan, dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kesadaran tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan perpajakan, pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Kesadaran, dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel-variabel lain misalnya dengan menggunakan variabel pemeriksaan perpajakan, sanksi perpajakan maupun pelayanan petugas.

Penelitian ⁽³⁾ Dwiyatmoko Pujiwidodo (Jurnal Online Insan Akuntan, Volume 1, Nomor 1, Juni 2016, 92 - 116 E-ISSN: 2528-0163) yang berjudul, “Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dan seberapa besar pengaruh yang diberikan dari sanksi pajak itu sendiri. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Tigaraksa. Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *slovin*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 400 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, kuesioner dan studi dokumentasi. Metode analisis data yaitu analisis kuantitatif. Pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 22.0. Pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien determinasi, uji hipotesis dan uji analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan

sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,36%.

Penelitian ⁽⁴⁾ Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 8No. 1 2016) yang berjudul, “Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Samsat Kota Malang)”. Pajak adalah sumber utama dari penerimaan Negara dimana kegiatan negara seperti pembangunan nasional yang dibiayai dari pajak sulit dilaksanakan jika tidak adanya penerimaan dari sector pajak. Dalam rangka efektifitas pemerataan pembangunan, Desentralisasi dari pemerintah pusat untuk mengawasi serta mengatur secara langsung urusan urusan di daerah sangat dibutuhkan, sehingga kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pembiayaan diberikan kepada pemerintah daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*. Accidental sampling digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Penelitian ⁽⁵⁾ Andrea Meylita Widyasti Parera dan Teguh Erawati (Jurnal Akuntansi Vol. 5 No. 1 Juni 2017) yang berjudul, “ Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan Bangunan”). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kesadaran wajib pajak, denda perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan

pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan convenience sampling (convenience sampling) hingga 110 badan wajib pajak bumi dan gedung perkantoran di Departemen Pendapatan, Keuangan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPKAD) Yogyakarta yang memenuhi kriteria. Data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner, yang berisi jawaban responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hipotesis pertama: kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak atas tanah dan bangunan, baik: penalaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak atas tanah dan bangunan, tiga: pengetahuan tentang perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak terhadap tanah dan bangunan, keempat: pelayanan otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan pembangunan bumi. Hipotesis keempat dapat dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, denda pajak, pengetahuan pajak, dan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan bangunan bumi.

Penelitian ⁽⁶⁾ Redae Berhe Redae dan Professor Shailinder Sekhon (Ph.D) (*International Journal of Management and Commerce Innovations* ISSN 2348-7585 (Online) Vol. 3, Issue 2, pp: (1090-1102), Month: October 2015 - March 2016) yang berjudul, “*Taxpayers’ Knowledge and Tax Compliance Behavior in Ethiopia: A Study of Tigray State*”. Tujuan dari penelitian ini adalah Isu pengetahuan wajib pajak dan perilaku kepatuhan pajak mendapat banyak perhatian di seluruh dunia. Pengetahuan pembayar pajak menunjukkan untuk mendapatkan tingkat kepatuhan pajak sukarela. Oleh karena itu, memahami pengetahuan wajib pajak dan perilaku kepatuhan merupakan isu penting bagi pemerintah dan otoritas pengumpul pendapatan khususnya di lingkungan pengkajian mandiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran komprehensif tentang pengetahuan wajib pajak penghasilan bisnis terhadap undang-undang perpajakan di Ethiopia dalam kasus negara Tigray. Untuk mencapai tujuan penelitian peneliti diadopsi metode campuran pendekatan baik teknik kuantitatif maupun kualitatif. Sebanyak 398 ukuran sampel diberikan dan kuesioner telah didistribusikan ke responden. Dari 398 kuesioner yang disebarakan kepada responden, hanya 375 yang selesai dan dikembalikan dan semua digunakan dalam analisis. Peneliti telah

selesai dan dikembalikan dan semua digunakan dalam analisis. Peneliti telah menerapkan metode penilaian skala Likert lima poin untuk penelitian ini. Paket statistik untuk ilmu sosial (SPSS) versi 20.1 digunakan dalam analisis yang berbeda untuk menjalankan hasilnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kepatuhan pajak wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan pajak wajib pajak di negara Tigray. Akhirnya peneliti menyarankan agar, pembuat kebijakan, otoritas pajak dan pemerintah harus melakukan studi lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan pajak wajib pajak mempengaruhi perilaku tidak patuh di wilayah studi.

Penelitian ⁽⁷⁾ Anita Jaya, Tri Ratnawati, dan Sigit Sardjono (*International Journal of Business and Management Invention* ISSN (Online): 2319 – 8028, ISSN (Print): 2319 – 801X www.ijbmi.org Volume 6 Issue 8 August. 2017 PP-73-83) yang berjudul, “*Analysis of Effect of Knowledge and Service Quality, Accessibility of Information, Awareness and Behavior of Taxpayers and Impact on Satisfaction and Compliance With Taxpayers of Land and Buildings in The City Batam Island Riau Province*”. Tujuan dari penelitian ini adalah Studi tentang pengaruh pengetahuan dan kualitas pelayanan, terhadap aksesibilitas informasi, kesadaran dan perilaku pembayar pajak Tanah dan Bangunan (PBB) dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak PBB di Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Populasi semua wajib pajak PBB di Batam Provinsi Riau sebanyak 263.469 Wajib Pajak. Model uji dengan Estimasi Kuadrat Khusus (GLS), analisis pemodelan persamaan struktural (SEM), metode proportional random sampling dan bantuan perangkat lunak Amos 22, pada 230 responden. Hasil pengujian menunjukkan model (fit) yang terlihat dari GFI, AGFI, TLI, CFI, RMSEA dan CMIN / DF, masing-masing sebesar 0,925, 0,912, 0,968, 0,962, 0,037 dan 0,682 adalah semua yang berada dalam kisaran nilai yang diharapkan agar model bisa diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Pengetahuan wajib pajak mempengaruhi aksesibilitas informasi wajib pajak. 2. Pengetahuan wajib pajak mempengaruhi kesadaran wajib pajak. 3. Pengetahuan wajib pajak mempengaruhi perilaku pembayar pajak. 4. Kualitas pelayanan mempengaruhi aksesibilitas informasi wajib pajak. 5. Kesadaran kualitas layanan mempengaruhi wajib pajak. 6. Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi perilaku wajib pajak. 7.

Aksesibilitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. 8. Aksesibilitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 9. Kesadaran akan efek wajib pajak terhadap kepuasan wajib pajak. 10. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 11. Perilaku Wajib Pajak mempengaruhi kepuasan pembayar pajak. 12. Perilaku Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. 13. Kepuasan wajib pajak berpengaruh terhadap pajak *compliance*.

Penelitian ⁽⁸⁾ Rini Hastuti (*International Journal of Business, Economics and Law, Volume 5, Issue 1, Dec.2014 ISSN 2289-1552*) yang berjudul, “*Tax Awareness and Tax Education: A Perception Of Potential Tax Payers*”. Tujuan dari penelitian ini adalah Sistem penilaian diri mengharuskan wajib pajak memiliki pemahaman penuh tentang peraturan pajak. Siswa berpendidikan tinggi dianggap sebagai wajib pajak potensial karena di masa depan mereka akan memperoleh pendapatan yang dikenai pajak. Berdasarkan penelitian sebelumnya, memiliki pemahaman penuh tentang pajak terbukti mendorong penghindaran pajak; maka pendidikan pajak menjadi kunci. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran perpajakan kontekstual dan etika antara pelaku bisnis dan non bisnis; Hal ini juga menyelidiki persepsi siswa jika pajak itu penting karena itu mereka perlu belajar karena ini tidak dapat dihindari. Ini mempekerjakan 341 siswa Universitas Katolik Soegijapranata (SCU); Mereka kemudian dibagi menjadi dua kelompok yaitu 54,3% bisnis dan 45,7% siswa non bisnis. SCU adalah universitas swasta di Semarang Indonesia; pihaknya berkomitmen untuk menjadi mitra pemerintah untuk memberdayakan orang-orang yang membayar pajak mereka. Penelitian ini menggunakan Independent Sample T-Test untuk menguji apakah terdapat perbedaan kesadaran kontekstual dan etika antara kelompok. Analisis Crosstabs diterapkan untuk menilai persepsi siswa tentang pentingnya dan kebutuhan pendidikan perpajakan. Hasilnya menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan dalam kesadaran pajak kontekstual antar kelompok. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pajak dan kewajiban melakukan self assessment ada di kepala mereka tanpa mempertimbangkan apakah mereka berasal dari program studi bisnis atau non bisnis. Hal ini juga terjadi dalam pandangan kesadaran pajak etis. Ini untuk menunjukkan kepada pemerintah karena kesadaran pajak telah dihasilkan

di kalangan pemuda. Sementara itu ada perbedaan persepsi siswa yang signifikan terhadap pentingnya pendidikan perpajakan dan kebutuhan untuk memiliki pajak sebagai subjek antara kelompok. Para siswa bisnis kebanyakan percaya bahwa pengetahuan akan berguna untuk masa depan mereka (45,7%) sehingga penting untuk dipelajari di tingkat pendidikan tinggi (41,8%). Pengenalan pajak adalah subjek yang ingin mereka pelajari secara umum dan jelas. Ini menyiratkan kepada manajemen departemen bisnis untuk mengevaluasi proses belajar mereka karena kesadaran siswa mereka cenderung memiliki tingkat yang sama dengan siswa yang tidak belajar pajak juga.

Penelitian⁽⁹⁾ Freddy (*Jurnal Ekonomi, Volume 5 Nomor 2, November 2014*) yang berjudul “Pengaruh Pendidikan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pendidikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada STO Jakarta Cakung 1, dan pengaruh sanksi administrasi terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan pada STO Jakarta Cakung 1. Berdasarkan hasil di atas output SPSS dapat dilihat nilai variabel untuk pendidikan $\text{sig } 0,179 > 0,05$, yang artinya tidak signifikan, sehingga pendidikan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan atau H_0 diterima. Sedangkan nilai dari variabel adesi administratif $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa sanksi administratif berpengaruh signifikan secara parsial terhadap motivasi wajib pajak dalam pemungutan pajak kewajiban atau H_0 ditolak. Menurut penulis hal ini terjadi karena kemungkinan sanksi merupakan faktor yang dihindari oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya secara tepat waktu untuk menghindari sanksi administratif yang merugikan pembayar pajak. Benda-benda yang digunakan dalam penelitian ini adalah STO Jakarta Cakung desain penelitian adalah kausal, metode pengolahan data, perangkat lunak SPSS 17 yang akan digunakan adalah diseminasi hasil penelitian di perguruan tinggi di Indonesia dan akan dipublikasikan.

Penelitian⁽¹⁰⁾ Risman dan Fernando (*Jurnal, 2014*) yang berjudul “Pengaruh sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu dan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sosialisasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan dan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Palembang Seberang Ulu.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan yaitu hasil jawaban manusia terhadap sesuatu yang tidak diketahui, atau semua perbuatan manusia untuk dapat memahami suatu obyek tertentu yang dapat berwujud barang-barang baik melalui akal, baik melalui obyek yang dipahami manusia yang dapat berbentuk ideal, atau yang dapat bersangkutan dengan masalah kejiwaan manusia.

Pajak ialah iuran rakyat untuk kas negara yang berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dan tidak mendapat jasa timbal balik yang dapat langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk dapat membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2009). Jadi kesimpulannya, pengetahuan perpajakan adalah kemampuan dari seorang wajib pajak untuk dapat mengetahui peraturan dari perpajakan baik itu soal tarif pajak yang berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar ataupun dari manfaat pajak yang dapat berguna bagi kehidupan mereka (Utomo, 2011).

Pengetahuan mengenai peraturan pajak memang sangat penting untuk menumbuhkan perilaku patuh pajak. Karena tidak mungkin wajib pajak patuh jika mereka tidak mengetahui apa itu peraturan perpajakannya. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak mengenai pajak yang baik dapat memperkecil adanya *tax evasion* (Witono, 2008). Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut maka dapat membantu motivasi wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan dapat meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan mengenai pajak,

secara sadar diri dapat patuh dalam membayar pajak. Mereka sudah dapat mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut dapat berjalan berjalan, hingga akhirnya manfaat dalam membayar pajak tersebut dapat dirasakan. Seorang wajib pajak akan selalu taat membayar pajak jika wajib pajak mempunyai pengetahuan mengenai perpajakan yang baik. Apabila wajib pajak mengerti peraturan pajak, maka wajib pajak tersebut akan dapat taat untuk melaksanakan kewajiban dalam perpajakannya dan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pengertian pengetahuan perpajakan ialah wajib pajak yang mempunyai pengetahuan untuk dapat memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Nurmantu, 2008 (dalam Santoso, 2008) mendefinisikan pengetahuan perpajakan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Pengetahuan pajak merupakan pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Veronica, 2009:82).

Konsep pengetahuan pajak atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) yaitu Wajib Pajak harus meliputi:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Menurut Utomo (2011) dalam Yulsiati (2015), pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib Pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak.

Menurut Fallan (1999) yang dikutip kembali oleh Rahayu (2010) memberikan kajian pentingnya aspek pengetahuan perpajakan bagi Wajib Pajak sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak terhadap sistem-sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman Wajib Pajak dalam membayar pajak. Dengan penyuluhan perpajakan secara intensif dan kontinyu akan meningkatkan pemahaman Wajib Pajak tentang membayar pajak sebagai wujud gotong royong nasional dalam menghimpun dana untuk kepentingan pembiayaan pemerintahan dan pembangunan. Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya (Supramono dan Damayanti, T.W, 2010).

Menurut Mardiasmo (2009) menyatakan bahwa: “Pengetahuan pajak adalah kemampuan Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

Pengetahuan perpajakan ini diukur dengan indikator sebagai berikut:

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

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan perpajakan ialah kemampuan dari seorang Wajib Pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik dari soal tarif pajak yang berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun dari manfaat pajak yang dapat berguna bagi kehidupan mereka. seorang wajib pajak atau masyarakat memiliki pengetahuan pajak diperoleh dari media cetak dan media elektronik, mengetahui dan memahami pentingnya membayar pajak, mengetahui sistem perpajakan di

Indonesia, memahami dan memiliki kemampuan menghitung besaran nilai pajak, serta mengetahui undang-undang perpajakan.

2.2.2. Sanksi Pajak.

Sanksi ialah suatu tindakan yang berupa hukuman yang dapat diberikan kepada orang yang telah melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang yang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk dapat melakukan sesuatu mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang tidak seharusnya dilakukan. Sanksi sangat diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dapat dilanggar (Arum, 2012). Sanksi pajak yang merupakan jaminan bahwa dari ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dapat dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain bahwa sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak dapat melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2009).

Pandangan mengenai sanksi perpajakan tersebut dapat diukur dengan indikator (Yadnyana, 2009 dalam Muliari dan Setiawan, 2010) sebagai berikut:

- a. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- b. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- c. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- d. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- e. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Selama ini terdapat anggapan umum didalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan jika tidak membayar pajak. Padahal, dalam kenyataannya banyak hal yang dapat membuat masyarakat atau wajib pajak terkena oleh sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun berupa sanksi pidana. Secara konvensional, ada dua macam sanksi yaitu sanksi positif dan sanksi negatif. Sanksi positif merupakan imbalan, sedangkan sanksi negatif merupakan hukuman (Soekanto, 1988 dalam Ilyas dan Burton, 2010). Namun pemberian imbalan apabila wajib pajak patuh dan telah memasukan Surat Pemberitahuan tepat pada waktunya belum dapat diperhatikan. Saat ini Ditjen Pajak masih berfokus pada pemberian sanksi negatif dalam menuntut wajib pajak agar dapat patuh terhadap peraturan perpajakan. Apabila dikaitkan

dengan UU Perpajakan yang telah berlaku, menurut Ilyas dan Burton (2010) terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu:

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu sesuai Pasal 3 Undang-undang Nomor 6/1983
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

Dari keempat hal ada di atas, yang paling efektif menurut Ilyas dan Burton (2010) ialah dengan menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa memandang bulu dan dapat dilaksanakan secara konsekuen. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan pula wajib pajak. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Setiap jenis pelanggaran pajak dimulai dari yang tingkatannya paling kecil sampai dengan yang paling berat sudah tersedia ancaman sanksinya. Hal ini semakin tercermin pasca amandemen undang-undang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (UU Nomor 28 Tahun 2007) yang telah berhasil menggulirkan ketentuan-ketentuan baru mengenai sanksi seputar pelanggaran kewajiban wajib pajak dan fiskus. Peraturan itu dibuat untuk meminimalisir tindakan pelanggaran hukum yang dapat dilakukan baik oleh wajib pajak maupun fiskus. Penegakan hukum secara adil oleh aparat pajak sangat diperlukan bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak sehingga diharapkan mampu mendorong motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu, ketegasan sanksi perpajakan sangat diperlukan agar kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dapat semakin meningkat. Semakin tegas sanksi pajak yang dapat dikenakan pada wajib pajak, maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Apabila sanksi pajak tidak ditindak secara tegas kepatuhan wajib pajakpun juga akan semakin menurun.

Didalam kamus Bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan penerimaan langsung dari suatu harapan atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo:2011;59).

Menurut M. Zain (2008:57) persepsi atas sanksi perpajakan adalah interpretasi dan pandangan wajib dengan adanya sanksi perpajakan. Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko,2006). Sanksi perpajakan diberikan kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator (Yadnyana,2009) sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi atas sanksi perpajakan merupakan gambaran yang terstruktur dan bermakna pada hukuman yang dikenakan kepada wajib pajak yang tidak melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.2.3. Kualitas Pelayanan Fiskus.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan serta dilakukan secara terus-menerus. Pelayanan umum yang berkualitas akan meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum,

mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif) dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Kualitas interaksi adalah bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan pelayanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya. Kualitas lingkungan fisik adalah bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak. Hasil kualitas pelayanan adalah apabila pelayanan dari fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun jika pelayanan Fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

Pelayanan ialah cara melayani (baik membantu, mengurus atau menyiapkan segala sesuatu kebutuhan yang diperlukan oleh seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pelayanan pajak. Jadi, pelayanan fiskus diartikan sebagai cara petugas pelayan pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2009).

Kegiatan yang dapat dilakukan oleh otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai jenis media yang ada, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat dapat mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, dan diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan sudah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk dapat mengubah sikap masyarakat yang masih sering kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk dapat memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan.

Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan mengenai sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena didalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan terdapat ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dapat dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian

1. Variabel pengetahuan wajib pajak

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh antara pengetahuan wajib pajak terhadap motivasi wajib pajak. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Risman dan Fernando (2014) yang berjudul “Pengaruh sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang

pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang belum memahami tata cara pembayaran dan pelaporan karena sosialisasi yang diberikan masih kurang. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016) yang menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan. Dimana peneliti menarik kesimpulan bahwa pengetahuan wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

2. Variabel Sanksi Pajak.

Penelitian yang dilakukan oleh Dwiyatmoko Pujiwidodo (2016) Hasil penelitian ini menunjukkan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,36%. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Ilhamsyah, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) Bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Dimana peneliti menarik kesimpulan bahwa sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

3. Variable Kualitas Pelayanan Fiskus

Penelitian yang dilakukan oleh Andrea Meylita Widyasti Parera dan Teguh Erawati (2017) Bahwa Hipotesis keempat dapat dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan bangunan bumi. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian Anita Jaya, Tri Ratnawati, dan Sigit Sardjono (2017) Bahwa Hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan mempengaruhi aksesibilitas informasi wajib pajak namun Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi perilaku wajib pajak. Dimana peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan fiskus secara parsial berpengaruh namun tidak signifikan terhadap motivasi wajib pajak.

2.4. Pengembangan Hipotesis

Dalam pembuatan dugaan sementara atau biasa dikenal dengan hipotesis, maka peneliti akan merumuskannya berdasarkan beberapa hal, di antaranya hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen, dalam hal ini peneliti akan melihat hasil penelitian masing-masing variabel yang ada dalam penelitian. Teori yang menyangkut hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dan yang terakhir adalah logika mengenai keterkaitan atau hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu mengenai hubungan antara setiap variabel independen terhadap variabel dependen:

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Risman dan Fernando (2014) yang berjudul “Pengaruh sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (studi empiris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Palembang Sebrang Ulu. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat pengetahuan wajib pajak yang belum memahami tata cara pembayaran dan pelaporan karena sosialisasi yang diberikan masih kurang.

Menurut Nurulita Rahayu (2017) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa pengetahuan tentang pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penelitian yang ada, diduga bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H_{01} : Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

H_{a1} : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Dwiyatmoko Pujiwidodo (2016) dalam penelitiannya, menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan besarnya pengaruh yang dihasilkan oleh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 0,36%. Selain itu dalam

penelitian yang dilakukan Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang dan Rizky Yudhi Dewantara (2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang. Dari penelitian yang ada, diduga bahwa sanksi pajak mempengaruhi motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho₂: Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha₂: Sanksi pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Menurut Andrea Meylita Widyasti Parera dan Teguh Erawati (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak dan bangunan bumi. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan Anita Jaya, Tri Ratnawati, dan Sigit Sardjono (2017) menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan mempengaruhi aksesibilitas informasi wajib pajak. Sedangkan Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi perilaku wajib pajak. Dari penelitian yang ada, diduga bahwa kualitas pelayanan fiskus dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun jika pelayanan Fiskus tidak baik, hal itu akan membuat wajib pajak enggan untuk membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku. Maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho₃: Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha₃: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

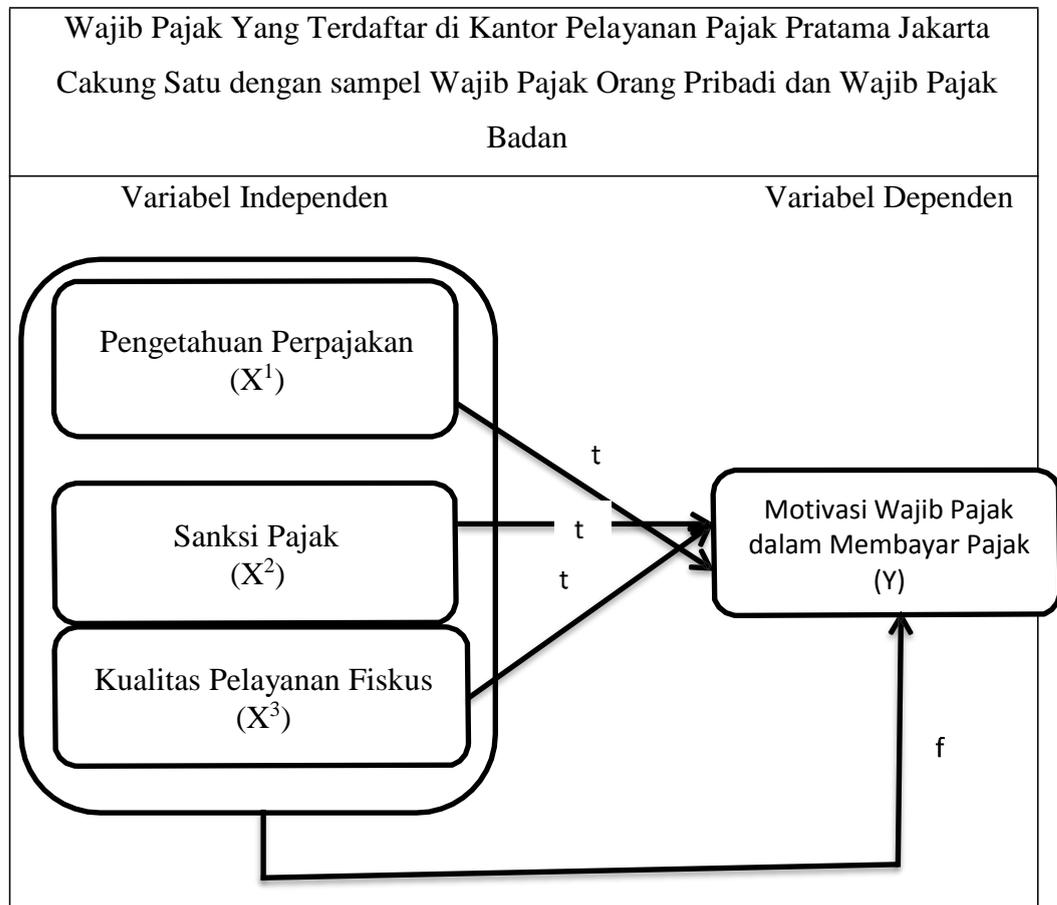
Berdasarkan uraian hipotesis dan penelitian-penelitian terdahulu diatas maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini secara simultan adalah:

Ho₄: Pengetahuan perpajakan, Sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

Ha₄: Pengetahuan perpajakan, Sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak.

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan uraian diatas maka gambaran menyeluruh tentang penelitian ini tergambar dalam alur penelitian seperti berikut:



Y = Motivasi Wajib Pajak dalam Membayar Pajak

X_1 = Pengetahuan Perpajakan

X_2 = Sanksi Pajak

X_3 = Kualitas Pelayanan Fiskus