

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 *Review Penelitian Terdahulu***

Sebelum melakukan penelitian ini. Adanya penelitian terdahulu ini sebagai bahan referensi bagi penulis untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian. Berikut ini beberapa penelitian sebelumnya adalah:

Sapriadi (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi tentang Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Saran dalam penelitian ini adalah diperlukan adanya kualitas pelayanan pajak yang baik, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak yang tinggi sehingga dengan begitu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Wajib Pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Mutia (2014) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah

Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Tiraada (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sikap fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan, sehingga wajib pajak tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan.

Winerungan (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Masruroh (2013) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan pajak dan Sanksi Perpajakan sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Mutia (2014) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Tingkat Pemahaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Rahmawati (2015) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Kemanfaatan NPWP, Kualitas Pelayanan, dan Kesadaran Wajib Pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Pekanbaru Senapelan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa manfaat NPWP tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Kualitas layanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.

Rusmawanti dan Wardani (2015) dalam penelitiannya tentang kepatuhan wajib pajak menggunakan teknik analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Pemahaman Pajak, Sanksi Pajak, dan Sensus Pajak, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Memiliki Usaha. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak, sanksi pajak, dan sensus pajak nasional terbukti berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan pajak memiliki usaha. Kemampuan prediktif ketiga variabel kepatuhan pajak ini menunjukkan adanya independensi variabel dapat menjelaskan variasi variabel dependen sebesar 72,3% dan selebihnya dijelaskan oleh variabel lainnya.

Marziana dan Norkhazimah (2009) dalam penelitiannya tentang *Perceptions of Taxpayer's With Level of Compliance : A Comparison In The East Coast Region Malaysia*. Menggunakan teknik analisis berganda Penelitian ini dianalisis. Hasil

penelitiannya menunjukkan persepsi dan pengetahuan mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. persepsi wajib pajak juga berhubungan erat dengan pengetahuan dan pengalaman, walaupun begitu penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan kepada seluruh wajib pajak di Malaysia.

James O. Alabede (2011) dalam penelitiannya tentang *Does Taxpayer's Financial Condition Moderate Determinants of Tax Compliance Behavior Evidence From Nigeria* menggunakan teknik analisis berganda Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Variabel independen yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus, dan variabel moderasinya adalah kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi resiko yang dihadapi. Objek dalam penelitian ini di Negara berkembang Nigeria. Hasil penelitiannya menunjukkan persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Preferensi risiko juga sebagai variabel moderasi berpengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Selain itu, gabungan antara kondisi keuangan wajibpajak dan preferensi risiko dalam memoderasi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berpengaruh positif dan signifikan.

Berikut ini terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu:

Sapriadi (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Mutia (2014) , Tiraada (2013), Mutia (2014), Rusmawanti dan Wardani (2015) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Sanksi Pajak dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Winerungan (2013) dengan menggunakan variabel independen yang sama sanksi pajak dan

dependen kepatuhan wajib pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sapriadi (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Mutia (2014) dan Rahmawati (2015) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Kualitas Pelayanan/Pelayanan Fiskus dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Kualitas Pelayanan/Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Winerungan (2013) dengan menggunakan variabel independen yang sama sanksi pajak dan dependen kepatuhan wajib pajak tetapi memiliki hasil yang berbeda yaitu sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Demikian juga dengan penelitian internasional yang dilakukan oleh *James O. Alabede* (2011) di Nigeria dengan menggunakan variabel independen kualitas pelayanan fiskus dan dependen kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Masruroh (2013), Rusmawanti dan Wardani (2015) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Pemahaman Wajib Pajak dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Pemahaman wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Begitu juga dengan penelitian jurnal internasional yang dilakukan oleh *Marziana* dan *Norkhazimah* (2009) di Malaysia dengan menggunakan variabel independen pengetahuan dan dependen kepatuhan wajib pajak dengan hasil penelitian kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Masruroh (2013), dan Rahmawati (2015) sama-sama melakukan penelitian dengan menggunakan variabel independen Kemanfaatan NPWP dan dependen Kepatuhan Wajib Pajak yang sama dan mempunyai hasil yang sama yaitu Pemahaman wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.2 Kerangka Teori

### 2.2.1 Pengertian Pajak

Soemitro dalam Mardiasmo (2006:1) menyatakan pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari rakyat kepada negara  
Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)
2. Berdasarkan undang-undang  
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

### 2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam kamus bahasa indonesia (1995:1013), kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah undang-undang perpajakan. Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya (Jotopurnomo dan Mangoting, 2013).

Menurut Gunadi (2005) dalam Rusmawanti dan Wardani (2015) menyatakan Kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman,

dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Indikator dari Rusmawanti dan Wardani (2015) adalah:

1. Wajib pajak harus melakukan pembukuan atau pencatatan dengan benar
2. Wajib pajak menghitung pajak terutang dengan benar dalam SPT dan melaporkan dengan tepat waktu.
3. Wajib pajak mempunyai kewajiban dalam melaporkan jumlah pajak terutang
4. Kewajiban wajib pajak harus terpenuhi dalam pelunasan atas tunggakan pajak
5. Setiap pengusaha harus melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai pengusaha kena pajak.
6. Setiap wajib pajak harus mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang berada di wilayah kerjanya.

Menurut Masruroh (2013), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan undang-undang perpajakan.

Pada penelitian Novak (1989) seperti yang dikutip oleh Kiryanto (2000) di dalam Sapriadi (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Winerungan (2013) Mutia (2014) serta Rahmawati (2015), Kepatuhan pelaporan wajib pajak diukur dengan indikator di bawah ini:

1. Wajib pajak mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas.
2. Wajib pajak melakukan perhitungan dengan benar.
3. Wajib pajak melakukan pembayaran tepat waktu.
4. Wajib pajak melakukan pelaporan tepat waktu.
5. Wajib pajak Tidak pernah menerima surat teguran.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara diharapkan didalam pemenuhan dilakukan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan

Indonesia menganut sistem *Self Assessment* dimana dalam prosesnya mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya (Tiraada, 2013)

Muliari dan Setiawan (2011) dalam Winerungan (2013), mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

Pada penelitian Masruroh (2013) dan Tiraada (2013), pada tahun 2008 Direktur Jenderal Pajak telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor SE-02/PJ/2008 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagai turunan dari Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007. Indikatornya adalah

1. Tepat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) dalam 3 tahun terakhir.
2. Penyampaian SPT Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak dari Januari sampai Nopember tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
3. SPT Masa yang terlambat seperti dimaksud dalam langkah 2 telah disampaikan tidak lewat batas waktu penyampaian SPT Masa untuk masapajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada tanggal 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.

5. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama tiga tahun berturut-turut dengan ketentuan disusun dalam bentuk panjang.

### **2.2.3 Pemahaman Wajib Pajak**

Menurut Veronica Carolina, dkk (2009) Pemahaman Wajib Pajak adalah segala informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban dibidang perpajakan.

Nugroho (2012) dalam Rusmawanti dan Wardani (2015) menyatakan bahwa Proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Indikatornya adalah:

1. Wajib pajak harus mempunyai pengetahuan mengenai peraturan perpajakan.
2. Wajib pajak sebagai penghitung jumlah pajak terutang.
3. Wajib pajak menggunakan tarif pajak yang sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku.
4. Wajib pajak harus mengetahui informasi terbaru tentang pajak.

Menurut stanton (1996) dalam Mutia (2014) menjelaskan bahwa pemahaman merupakan salah satu faktor psikologis dalam kegiatan belajar. Memahami maksudnya dan menangkap makna adalah tujuan akhir dari setiap belajar.

Menurut penelitian Ekawati (2008) dalam Masruroh (2013) bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Kepemilikan NPWP, setiap Wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib untuk mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.

3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

Menurut Hardiningsih (2011) dalam Masruroh (2013) menyatakan Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih,. Demikian pula sebaliknya, semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi wajib pajak yang patuh.

#### **2.2.4 Manfaat NPWP**

Nomor pokok wajib pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasomo, 2009).

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (1989), manfaat berarti guna, faedah laba, atau untung. Jadi manfaat NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Dalam UU KUP fungsi NPWP antara lain yaitu:

1. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan
2. Sebagai identitas wajib pajak

3. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.
4. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, diskriminasi tariff bagi wajib pajak yang tidak memiliki NPWP berau untuk jenis pph sebagai berikut

1. Tariff PPh Pasal 21 dikenakan 20% lebih tinggi
2. Tariff PPh Pasal 22 dikenakan 100% lebih tinggi
3. Tariff PPh Pasal 23 dikenakan 100% lebih tinggi

Pada penelitian Masruroh (2013) dan Rahmawati (2015) menyatakan bahwa ada beberapa manfaat indikator dari NPWP yaitu:

- a) Wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib
- b) Wajib pajak terhindar dari peneanaan sanksi karena tidak memiliki NPWP
- c) Wajib pajak terhindar dari tarif Pajak Penghasilan yang lebih tinggi
- d) Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan kredit bank
- e) Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pengajuan izin usaha
- f) Wajib pajak akan memperoleh kemudahan mengikuti lelang di instansi Pemerintah
- g) Wajib pajak berpeluang menjadi rekanan Pemerintah
- h) Wajib pajak akan memperoleh kemudahan pelayanan perpajakan

Pada penelitian Rahmawati (2015), berbagai manfaat yang dapat diperoleh atas kepemilikan NPWP diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

### 2.2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Margonting (2013), pelayanan pada kantor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktur Jenderal pajak untuk membantu para wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan menurut Boediono (2013) adalah suatu proses bantuan orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan kesejahteraan.

Pada penelitian Jatmiko (2006) dalam Winerungan (2013), Pelayanan adalah cara melayani membantu (mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang) yang berarti cara petugas pajak membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan wajib pajak.

Pada penelitian Suyatmin (2004) dalam Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Winerungan (2013), Mutia (2014), terdapat empat indikator pelayanan pajak adalah:

1. Aparat pajak telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
2. Aparat pajak dalam menentukan pajak, ketetapan tarifnya telah adil
3. Aparat pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh Fiskus dapat membantu pemahaman wajib pajak mengenai hak dan kewajiban wajib pajak
4. Aparat pajak senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan

Masruroh (2013) menyatakan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan menjadi patuh dalam memenuhi kewajibannya kembali.

Berikut ini beberapa indikator penelitian Tjiptono (2005) dalam Sapriadi dan Masruroh (2013), serta Rahmawati (2015) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu menumbuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan.

Pada penelitian (Supramono dan Damayanti, 2009:18), dalam Tiraada (2013), Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan fiskus memiliki lebih banyak peran sebagai seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh

terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran lebih dari sekedar pemeriksa. Selain mengatur hak dan kewajiban bagi Wajib Pajak, ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga mengatur ketentuan bagi petugas pajak antara lain:

1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertidak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi.
3. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
5. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.
6. Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

### **2.2.6 Sanksi Perpajakan**

Muliari dan Setiawan (2010) dalam Masruroh (2013) menyatakan bahwa sanksi pajak merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, dan ditaati, dengan kata lain sanksi

perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Yadnyana (2009) dalam Sapriadi dan Masruroh (2013), sanksi perpajakan dapat diukur dengan menggunakan indikator:

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.

Jatmiko (2006) dalam Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyatakan 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. Indikator dari sanksi perpajakan adalah :

1. Wajib Pajak merasa bahwa sudah sepatasnya keterlambatan membayar pajak tidak diampuni dan harus dikenakan bunga
2. Denda sebesar 2% perbulan adalah wajar
3. Pelaksanaan sanksi denda terhadap WP yang lalai oleh petugas pajak tepat pada waktunya
4. Perhitungan pelaksanaan sanksi denda bunga terhadap WP yang lalai membayar pajak dilakukan oleh WP yang bersangkutan.

Arum dan Rajif (2012) dalam Winerungan (2013) Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Berikut ini beberapa Indikator yang digunakan adalah:

1. Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya

2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua wajib pajak yang melakukan pelanggaran
3. Sanksi yang diberikan wajib pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

## **2.3 Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Nugroho (2012) dalam Rusmawanti dan Wardani (2015) menyatakan Pemahaman Wajib Pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak mengenai peraturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi (Masruroh, 2013).

Ekawati (2008) dalam Masruroh (2013) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup.

Hasil dari penelitian Masruroh (2013) dan Rusmawanti dan Wardani (2015) membuktikan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

Widiastuti *et al* (2013) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa pemahaman wajib pajak yang diketahui sangat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan terus berusaha untuk memberikan pemahaman mengenai perpajakan yang membuat wajib pajak paham dan mengerti, maka kepatuhan wajib pajak dapat meningkat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.2 Pengaruh Manfaat NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) kepada wajib pajak (WP). Menurut Siti Masruroh (2013) Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan bahwa kemanfaatan NPWP merupakan penyebab internal karena berada di bawah kendali wajib pajak sendiri.

Putri (2012) dalam Rahmawati (2015) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat.

Priantara (2011) dalam Masruroh (2013) juga berpendapat bahwa kebutuhan bahwa kebutuhan memiliki NPWP dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak tersebut sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP Putri (2012). Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Manfaat NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Masruroh (2013) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan (Sapriadi, 2013:10)

Hasil dari beberapa penelitian Sapriadi (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Mutia (2014) dan Rahmawati (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, berbeda dengan penelitian Masruroh dan Winerungan (2013) yang menunjukkan

hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Parasuraman (1985) dalam Sapriadi (2013), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menyatakan bahwa pelayanan pajak termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.3.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Rusmawanti dan Wardani (2015), Sanksi pajak merupakan pengenaan bagi wajib pajak yang tidak menyampaikan SPT tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan 4 UU KUP No.28 tahun 2007.

Menurut Tjahjono (2005: 464) dalam Sapriadi (2013), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa.

Hasil dari penelitian Sapriadi (2013), Jotopurnomo dan Mangoting (2013), Mutia (2014) , Tiraada (2013), Mutia (2014), Rusmawanti dan Wardani (2015) menyatakan bahwa pengaruh sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, tetapi berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Masruroh dan Winerungan (2013) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Masruroh (2013) menyatakan sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam

rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan.

Menurut Muliari dan Setiawan (2010) dalam Sapriadi (2013), sanksi pajak 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. Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:  
H4: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan tinjauan teoritis dan penelitian terdahulu seperti yang dijelaskan diatas, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**

