

## BAB 2

### KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Hanif, Rheny Afriana et al (2015) dengan judul “Pengaruh Kebutuhan Memiliki NPWP, Kemudahan dalam Perpajakan, dan Pemahaman Wajib Pajak terhadap Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (Npwp) (Studi Empiris pada Pengusaha UMKM di Kota Pekanbaru)”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh yang disebabkan oleh kebutuhan untuk memiliki NPWP. Penelitian ini menggunakan teknik sederhana yaitu sampling dengan sampel dari 100 orang yang telah ditentukan berdasarkan hasil formula slovin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, data diolah menggunakan Logistic Regression dengan SPSS versi 20. Hasil penelitian ini adalah faktor kemudahan dalam perpajakan dan faktor pemahaman wajib pajak mempengaruhi kepemilikan NPWP.

Penelitian kedua yaitu dilakukan oleh Muhammad Fuadi (2017) dengan judul “Analisis Pengaruh Pengetahuan Tentang Pajak, Persepsi Manfaat Pajak dan Sikap Optimis Wajib Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak dalam Melakukan Kewajiban Perpajakan di Kota Padang” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan pajak, persepsi manfaat pajak dan sikap optimis wajib pajak. Metode yang dilakukan adalah metode *survey* yakni dengan menggunakan sample dari 100 responden dipilih dengan teknik probability sampling di Padang. Data diperoleh dari data primer dengan memberikan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan untuk menentukan hipotesis menggunakan t-test dan f-test. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengetahuan pajak dan optimisme wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran wajib pajak, tetapi persepsi manfaat pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kesadaran wajib pajak.

Penelitian selanjutnya adalah dari Tutut Handayani (2015) dengan judul “Pengaruh Etika dan Sanksi Pajak terhadap Kepemilikan NPWP”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei kuesioner pada 204 orang yang memiliki NPWP (Nomor Pendaftaran Pajak) di wilayah cakupan Yogyakarta, untuk mengetahui pengaruh sanksi etika dan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil kuesioner kemudian dianalisis menggunakan metode statistik yang terdiri dari uji reliabilitas, uji validitas, statistik deskriptif, analisis regresi berganda, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan, etika dan sanksi pajak berdampak positif terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Shofuro, Zahrotul Jannah and Drs. Basuki, Rahardjo, M.S (2016) dengan judul “Pengaruh pengetahuan, penghasilan, manfaat atas NPWP, Sanksi dan Sosialisai Terhadap Kepatuhan Pemilik UMKM dalam memiliki NPWP (Studi di KPP Pratama Surakarta). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengetahuan, penghasilan wajib pajak, manfaat atas Nomor Pokok Wajib Pajak, sanksi, dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam memiliki NPWP secara parsial dan simultan di KPP Pratama Surakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surakarta. Metode sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 85 wajib pajak UMKM. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda setelah itu data diolah menggunakan program IBM SPSS 20.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai adjusted R<sup>2</sup> sebesar 0,601 menjelaskan bahwa 60,1% kepatuhan wajib pajak UMKM dapat dipengaruhi oleh kelima variabel. Uji secara simultan menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kelima variabel terhadap kepatuhan pemilik UMKM dalam memiliki NPWP sebesar 0,000. Uji secara parsial menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara variabel pengetahuan, penghasilan, dan sanksi. Manfaat yang tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dan sosialisasi

berpengaruh signifikan negatif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memiliki NPWP.

Penelitian terakhir dari peneliti Nasional adalah dari Esty Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiriyanto (2017) dengan judul Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak, khususnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang diharapkan memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak individu adalah denda pajak, otoritas pajak layanan, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, kesadaran pajak. Metode yang digunakan adalah metode *Survey*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pajak Pratama Semarang Barat. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling*. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang dari jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Semarang Barat. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dilakukan dengan pengujian hipotesis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak signifikan positif terkait dengan kepatuhan pajak. Sementara otoritas pajak layanan, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, kesadaran pajak secara signifikan positif terkait dengan kepatuhan pajak.

Penelitian International yang pertama adalah dilakukan oleh Christina Tri Setyorini (2016) yang telah di publikasikan oleh Editura Universitară Danubius, Rumania. Penelitian ini berjudul “*The Influence of Tax Knowledge, Managerial Benefit and Tax Socialization Toward Taxpayer’s Willingness to Pay SME’s Tax*” atau Pengaruh Pengetahuan Pajak, Manfaat Manajerial, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kewajiban Wajib Pajak untuk Membayar Pajak UKM. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan wajib pajak untuk membayar Pajak UKM yaitu pengetahuan pajak, manfaat manajerial, sosialisasi pajak UKM. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh 115 Pemilik “Kelom Geulies” yang memiliki izin usaha dan terdaftar di

Departemen Koperasi dan UKM, Perdagangan dan Industri pada tahun 2012. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah judgement sampling, yang terdiri dari 47 UKM pemilik. Dengan menggunakan regresi multivariat, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak, manfaat manajerial pajak, sosialisasi pajak UKM, memiliki efek positif terhadap kesediaan untuk membayar pajak UKM.

Penelitian international yang kedua adalah dilakukan oleh Merima Ali (2014) dengan judul “*To Pay or Not to Pay? Citizens’ Attitudes Toward Taxation in Kenya, Tanzania, Uganda, and South Africa*” atau Bayar atau Tidak Bayar? Sikap Warga Terhadap Perpajakan di Kenya, Tanzania, Uganda, dan Afrika Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang menentukan sikap kepatuhan pajak warga negara di Kenya, Tanzania, Uganda, dan Afrika Selatan. Dengan menggunakan data survei Afrobarometer 2011-12, kami menemukan bahwa sikap kepatuhan pajak berkorelasi positif dengan penyediaan layanan publik di semua empat negara. Namun, korelasinya tergantung pada layanan spesifik yang dipermasalahkan dan berbeda antar negara. Pengetahuan dan kesadaran pajak ditemukan berkorelasi positif dengan sikap kepatuhan pajak.

Penelitian International yang terakhir adalah Adesina Olugoke (2016) dengan judul “*Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Nigeria*” atau Pengetahuan Pajak, Hukuman dan Pajak. Kepatuhan di Nigeria. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak pajak dari pengetahuan pembayar pajak dan hukuman terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode *survey* yaitu dengan menyebarkan kuisisioner. Hasil kuisisioner tersebut dianalisis menggunakan metode regresi Ordinary Least Square. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak dan hukuman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menurut Siti Resmi (2013:24) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) merupakan suatu sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas. Setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP. NPWP juga dipergunakan untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan. Seseorang diwajibkan memiliki NPWP berdasarkan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007, tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (untuk selanjutnya disebut UU KUP) tepatnya di penjelasan Pasal 2 ayat (1) UU KUP apabila sudah memenuhi syarat subjektif maupun objektif. Adapun yang dimaksud dengan syarat subjektif dan objektif adalah sebagai berikut :

#### 2.2.1.1 Persyaratan subjektif

Yaitu persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

Yang menjadi Subjek Pajak adalah :

- a. orang pribadi;
- b. warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak;
- c. badan;
- d. bentuk usaha tetap.

Ketentuan Subjek Pajak dalam Undang-undang PPh pasal 2 adalah sebagai berikut:

- a. Subjek Pajak terdiri dari Subjek Pajak dalam negeri dan Subjek Pajak luar negeri.

Yang dimaksud dengan Subjek Pajak dalam negeri adalah :

1. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam

jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia;

2. badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia;
3. warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.

b. Yang dimaksud dengan Subjek Pajak luar negeri adalah :

1. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia;
2. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui bentuk usaha tetap di Indonesia.

#### 2.2.1.2 Bukan Subyek Pajak Penghasilan

Yang tidak termasuk subyek Pajak Penghasilan (Sari 2016 : 119) :

- a. Kantor perwakilan negara asing
- b. Pejabat-pejabat perwakilan diplomatik dan konsulat atau pejabat-pejabat lain dari negara asing dan orang-orang yang diperbantukan kepada mereka yang bekerja pada dan bertempat tinggal bersama-sama mereka dengan syarat bukan Warga Negara Indonesia dan di Indonesia tidak menerima atau memperoleh hasil lain diluar jabatan atau pekerjaannya tersebut, serata engara bersangkutan memberikan perlakuan timbal balik (Prinsip Reciprocity).

### 2.2.1.3 Persyaratan objektif

Yaitu persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Pajak Penghasilan 1984 dan perubahannya.

Ketentuan mengenai objek pajak tercantum dalam pasal 4 sebagai berikut :  
“Objek Pajak adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun”, termasuk :

- a. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam Undang-undang ini;
- b. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan;
- c. Laba usaha;
- d. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk :
  1. keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal;
  2. keuntungan yang diperoleh perseroan, persekutuan dan badan lainnya karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota;
  3. keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, atau pengambilalihan usaha;
  4. keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, dan badan keagamaan atau badan pendidikan atau badan sosial atau pengusaha kecil termasuk koperasi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan

- e. penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya;
- f. bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang;
- g. dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi;
- h. royalti;
- i. sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta;
- j. penerimaan atau perolehan pembayaran berkala;
- k. keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah;
- l. keuntungan karena selisih kurs mata uang asing;
- m. selisih lebih karena penilaian kembali aktiva;
- n. premi asuransi;
- o. iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas;
- p. tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
- q. Atas penghasilan berupa bunga deposito dan tabungan-tabungan lainnya, penghasilan dari transaksi saham dan sekuritas lainnya di bursa efek, penghasilan dari pengalihan harta berupa tanah dan atau bangunan serta penghasilan tertentu lainnya, pengenaan pajaknya diatur dengan Peraturan Pemerintah.

DJP dapat menerbitkan NPWP secara jabatan, apabila Wajib Pajak tidak melaksanakan kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP. Hal ini sesuai dengan pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP).



#### 2.2.1.4 Fungsi NPWP

Adapun Fungsi NPWP Menurut Marsyahrul (2006:41), fungsi NPWP adalah:

- a. Dipergunakan untuk mengetahui identitas wajib pajak yang sebenarnya, sehingga setiap wajib pajak hanya diberikan satu NPWP.
- b. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan sarana dalam administrasi perpajakan.
- c. Untuk keperluan yang berhubungan dengan dokumen perpajakan karena yang berhubungan dengan dokumen perpajakan diharuskan mencantumkan NPWP.
- d. Untuk memenuhi kewajiban perpajakan, misalnya dalam setoran pajak (SSP) yang ditetapkan sendiri maupun pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga wajib mencantumkan NPWP.
- e. Untuk mendapatkan pelayanan dari instansi-instansi tertentu yang mewajibkan mencantumkan NPWP dalam dokumen yang diajukan.

#### 2.2.1.5 Jangka Waktu Pendaftaran NPWP

Kewajiban mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dibatasi jangka waktunya, karena hal ini berkaitan dengan saat pajak terutang dan kewajiban mengenakan pajak terutang. Jangka waktu pendaftaran NPWP adalah (Mardiasmo 2009:25) :

- a. Bagi wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak badan, wajib mendaftarkan diri paling lambat 1 (satu) bulan setelah saat usaha mulai dijalankan.
- b. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan suatu usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas apabila jumlah penghasilannya sampai dengan satu bulan yang disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak, wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.

### 2.2.1.6 Tatacara Pendaftaran NPWP

Tata cara untuk pendaftaran NPWP telah diatur kembali melalui Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013. Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait peraturan tersebut dapat disarikan sebagai berikut:

a. Syarat-syarat administratif pembuatan NPWP :

Dokumen yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP):

Wajib Pajak Orang Pribadi:

1. Untuk Wajib Pajak orang pribadi, yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas berupa:
  - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk bagi Warga Negara Indonesia; atau
  - Fotokopi paspor, fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), bagi Warga Negara Asing.
2. Untuk Wajib Pajak orang pribadi, yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas berupa:
  - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi Warga Negara Indonesia, atau fotokopi paspor, fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), bagi Warga Negara Asing, dan fotokopi dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau

Kepala Desa atau lembar tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/ bukti pembayaran listrik; atau

- Fotokopi *e*-KTP bagi Warga Negara Indonesia dan surat pernyataan di atas meterai dari Wajib Pajak orang pribadi yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar-benar menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.

3. Dalam hal wajib pajak orang pribadi adalah wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, dan wanita kawin yang memilih melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya secara terpisah, permohonan juga harus dilampiri dengan:

- Fotokopi Kartu NPWP suami;
- Fotokopi Kartu Keluarga; dan
- Fotokopi surat perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, atau surat pernyataan menghendaki melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami.

#### Wajib Pajak Badan :

1. Untuk Wajib Pajak badan yang memiliki kewajiban perpajakan sebagai pembayar pajak, pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk bentuk usaha tetap dan kontraktor dan/atau operator di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi yang berorientasi pada profit (*profit oriented*) berupa :

- Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahan bagi Wajib Pajak badan dalam negeri, atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap;

- Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak salah satu pengurus, atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa dalam hal penanggung jawab adalah Warga Negara Asing; dan
  - Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa atau lembar tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/bukti pembayaran listrik.
2. Untuk Wajib Pajak badan yang tidak berorientasi pada profit (*non profit oriented*) dokumen yang dipersyaratkan hanya berupa: fotokopi *e*-KTP salah satu pengurus badan atau organisasi; dan surat keterangan domisili dari pengurus Rukun Tetangga (RT)/Rukun Warga (RW).
3. Wajib Pajak badan yang hanya memiliki kewajiban perpajakan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, termasuk bentuk kerja sama operasi (*Joint Operation*), berupa :
- Fotokopi Perjanjian Kerjasama/Akte Pendirian sebagai bentuk kerja sama operasi (*Joint Operation*);
  - Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak masing-masing anggota bentuk kerja sama operasi (*Joint Operation*) yang diwajibkan untuk memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak;
  - Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak orang pribadi salah satu pengurus perusahaan anggota bentuk kerja sama operasi (*Joint Operation*), atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-

kurangnya Lurah atau Kepala Desa dalam hal penanggung jawab adalah Warga Negara Asing; dan

- Fotokopi dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa.

#### Wajib Pajak Bendahara:

1. Untuk Bendahara yang ditunjuk sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berupa:
  - Fotokopi surat penunjukan sebagai Bendahara; dan
  - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk.

#### Wajib Pajak dengan Status Cabang dan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

1. Untuk Wajib Pajak dengan status cabang dan Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu. Dokumen yang dilampirkan berupa:
  - Fotokopi Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak pusat atau induk;
  - Surat keterangan sebagai cabang untuk Wajib Pajak Badan
  - Fotokopi dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa bagi Wajib Pajak badan; atau
  - Fotokopi dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang atau surat keterangan tempat kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa atau lembar

tagihan listrik dari Perusahaan Listrik/ bukti pembayaran listrik atau surat pernyataan di atas meterai dari Wajib Pajak orang pribadi yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar-benar menjalankan usaha atau pekerjaan bebas bagi Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu

#### 2.2.1.7 Tempat Pendaftaran

Tempat tinggal atau tempat kedudukan sebagaimana dimaksud di atas merupakan tempat tinggal atau tempat kedudukan menurut keadaan yang sebenarnya.

a. Secara Elektronik melalui *e-Registration* :

1. Dilakukan secara elektronik dengan mengisi Formulir Pendaftaran Wajib Pajak pada Aplikasi e-Registration yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak di *www.pajak.go.id*.
2. Permohonan pendaftaran yang telah disampaikan oleh Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-Registration* dianggap telah ditandatangani secara elektronik atau digital dan mempunyai kekuatan hukum.
3. Untuk panduan penggunaan Aplikasi e-Registration dapat dilihat pada halaman situs Aplikasi e-Registration pada tautan berikut: *Help e-Registration*.
4. Wajib Pajak yang telah menyampaikan Formulir Pendaftaran Wajib Pajak melalui Aplikasi *e-Registration* harus mengirimkan dokumen yang disyaratkan di atas, ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
5. Pengiriman dokumen yang disyaratkan dapat dilakukan dengan cara mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen melalui Aplikasi e-Registration atau mengirimkan dengan

menggunakan Surat Pengiriman Dokumen yang telah ditandatangani.

6. Dokumen-dokumen tersebut paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sudah diterima oleh KPP.
  7. Apabila dokumen yang disyaratkan belum diterima KPP dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja setelah penyampaian permohonan pendaftaran secara elektronik, maka permohonan tersebut dianggap tidak diajukan. Jadi, pastikan dokumen yang disyaratkan telah diterima KPP sebelum jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja.
  8. Apabila dokumen yang disyaratkan ini telah diterima secara lengkap, KPP menerbitkan Bukti Penerimaan Surat secara elektronik.
  9. Terhadap permohonan pendaftaran NPWP yang telah diberikan Bukti Penerimaan Surat, KPP atau KP2KP akan menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.
  10. Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar disampaikan kepada Wajib Pajak melalui pos tercatat.
  11. Jadi, pastikan alamat yang Anda cantumkan pada Formulir Pendaftaran Wajib Pajak adalah benar dan lengkap.
- b. Secara Langsung
1. Dalam hal Wajib Pajak tidak dapat mengajukan permohonan pendaftaran secara elektronik, permohonan pendaftaran dilakukan dengan menyampaikan permohonan secara tertulis dengan mengisi dan menandatangani Formulir Pendaftaran Wajib Pajak.
  2. Permohonan tersebut harus dilengkapi dengan dokumen yang disyaratkan.

3. Permohonan secara tertulis disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
4. Penyampaian permohonan secara tertulis dapat dilakukan:
  - secara langsung;
  - melalui pos; atau
  - melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir.
5. Setelah seluruh persyaratan Permohonan Pendaftaran diterima KPP atau KP2KP secara lengkap, KPP atau KP2KP akan menerbitkan Bukti Penerimaan Surat.
6. KPP atau KP2KP menerbitkan Kartu NPWP dan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah Bukti Penerimaan Surat diterbitkan.
7. NPWP dan SKT akan dikirimkan melalui Pos Tercatat.

#### 2.2.2 Pengetahuan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka (Utomo 2011:38). Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusiamelalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih 2011:13). Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan peraturan perpajakan dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotong royongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang (Self Assesment). Pengetahuan perpajakan tidak hanya berisi tentang kewajiban wajib pajak, namun juga terdapat penjelesan



tentang pentingnya pajak bagi kehidupan berbangsa dan bernegara agar sekaligus dapat menimbulkan kesadaran diri dalam diri wajib pajak. Dengan demikian karena pajak merupakan salah satu penerimaan negara yang mempunyai unsur kepastian dalam menyediakan sumber pembiayaan anggaran negara dan bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, membekali masyarakat tentang pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Semakin banyak pengetahuan tentang perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan menimbulkan bertambahnya tingkat kesadaran wajib pajak yang mengakibatkan kemandirian wajib pajak untuk membayar pajaknya dengan tepat waktu tanpa adanya paksaan.

### 2.2.3 Pelayanan Fiskus

#### 2.2.3.1. Fiskus/Pejabat Pajak

Sesuai dengan salah satu bagian dari defenisi pajak yang merupakan iuran dari masyarakat kepada negara, yang dapat memungut pajak adalah negara. Untuk melaksanakan tugas pengenaan dan pemungutan pajak, negara dalam hal ini pemerintah menunjuk dan memberikan kewenangan kepada instansi, orang atau pejabat tertentu untuk melakukan administrasi dan pengawasan pelaksanaan, pengenaan dan pemungutan pajak kepada masyarakat. Pegawai pemerintah yang diberi kewenangan untuk melaksanakan tugas pemungutan pajak dikenal sebagai pejabat pajak yang biasa disebut sebagai fiskus. Meskipun diberi kewenangan menjadi fiskus yang bertanggung jawab dalam keberhasilan pemungutan pajak, tetapi kewenangan setiap pegawai tersebut tetap dibatasi sesuai dengan jenjang jabatan pada instansi yang bersangkutan. Hal ini perlu agar tidak terjadi penyalahgunaan kewenangan oleh fiskus yang pada akhirnya dapat merugikan wajib pajak. Oleh karena itu dalam menjalankan tugasnya yang diberikan kepada seorang fiskus, harus ada penugasan resmi yang diberikan oleh pejabat yang berwenang. Dengan demikian

apabila fiskus akan melakukan pemungutan terhadap wajib pajak atau instansi yang terkait harus dilengkapi dengan surat tugas dan tanda pengenal diri yang sah.

### 2.2.3.2 Pelayanan Fiskus

Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas menurut Supadmi (2009) dalam Siti Masruroh (2013) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Dengan demikian, kualitas yang dimaksud disini adalah kondisi dinamis yang dapat menghasilkan :

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak
- d. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak

Surat Edaran Direktorat Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima menjelaskan bahwa pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam membangun citra Direktorat Jendral Pajak sehingga pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013) dalam Tjipto (1998:69) lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Keandalan (Reability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparat untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan

apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. 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.

c. Jaminan (Assurance)

Jaminan yaitu perilaku aparat pajak yang 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 setiap wajib pajak.

d. 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.

e. Bukti Fisik (Tangibles)

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

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan Putusan Sementara

Selain Kewajiban, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan
- h. Hak melakukan penyanderaan

#### 2.2.4 Sanksi Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum 2012:40). 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. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi karena pajak mengandung unsur pemaksaan. Konsekuensi hukum tersebut adalah pengenaan sanksi-sanksi perpajakan. Dalam Undang-Undang Nomor 28

Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

- a. Sanksi administrasi yang terdiri dari :
  1. Sanksi administrasi berupa denda.
  2. Sanksi administrasi berupa bunga.
- b. Sanksi pidana yang terdiri dari :
  1. Pidana penjara.

Ketika Wajib Pajak tidak memiliki NPWP maka Wajib Pajak akan dikenai pengenaan tarif Pajak Penghasilan (PPH) yang lebih tinggi. Deskriminasi yang diberikan oleh DJP kepada Wajib Pajak yang tidak memiliki NPWP sebagaimana diatur dalam dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, diberikan tariff sebagai berikut :

Tabel 2.1  
Tabel Tarif Sanksi Memiliki NPWP

Pajak Penghasilan	Tarif Sanksi
b. Pasal 21	20%, - lebih tinggi
c. Pasal 22	100%, - lebih tinggi
d. Pasal 23	100%, - lebih tinggi

Lenny ( 2017:18) menyatakan Wajib Pajak semakin sulit menghindar dari kewajibanya untuk memiliki NPWP karena hampir seluruh sektor telah dipagari pemerintah dengan prasyarat NPWP diantaranya pengajuan kartu kredit, membuka akun rekening tabungan pada bank dan lain-lain

Sanksi Administrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan diuraikan sebagai berikut :

1. Sanksi Administrasi berkaitan dengan denda diantaranya :
  - a. Pasal 7 ayat (1) mengenai SPT tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan diatur sebagai berikut :
    - SPT Masa PPN : Rp. 500.000
    - SPT Masa Lainnya : Rp. 100.000
    - SPT Tahunan PPh WP Badan : Rp. 1.000.000
  - b. Pasal 8 ayat 3 mengenai pembetulan sendiri dan belum disidik diatur sebagai berikut :
    - 150% dari jumlah pajak yang kurang dibayar
  - c. Pasal 14 ayat (4) Mengenai pengusaha yang dikukuhkan sebagai PKP tetapi tidak membuat faktur pajak, pengusaha dikukuhkan sebagai PKP tetapi tidak mengisi faktur pajak secara lengkap, PKP melaporkan faktur pajak yang tidak sesuai masa penerbitan faktur pajak. Hal-hal tersebut diatur dengan sanksi sebagai berikut :
    - 2% dari Dasar Pengenaan Pajak

Muliari dan Setiawan (2010:18) menjelaskan bahwa 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.

Arum (2012:36) mengatakan bahwa pemberian sanksi (law enforcement) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal di atas. Wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006:14). Namun, sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Wajib pajak bahkan tidak segan untuk menyuap aparat pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## 2.2.5 Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.2.5.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pohan (2016:544) Kepatuhan perpajakan adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak atas perpajakannya.

Setiap tahun muncul basis pemajakan yang akan terus bertambah seiring kinerja Ditjen Pajak dalam kegiatan ekstensifikasi dan pengawasan. Sebagai contoh, Wajib Pajak Badan atau Pengusaha yang mengikuti program amnesti pajak secara otomatis akan menjadi basis pemajakan baru. Karena, dengan mengikuti amnesti pajak, berarti secara tidak langsung Wajib Pajak mengakui kekeliruan dalam menghitung kemampuan finansialnya. Mereka ini akan menjadi pembayar pajak baru atau membayar pajak lebih besar pada tahun berikutnya. Sehingga, basis pemajakan akan menjadi lebih luas, baik secara kuantitas maupun kualitasnya.

Pola seperti itu akan terus berjalan karena tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam hal melaporkan pajaknya masih rendah, kisaran 60%-70% dan itupun masih didominasi oleh wajib pajak orang pribadi karyawan bukan wajib pajak pengusaha. Proses menuju kepatuhan yang tinggi merupakan upaya yang berkelanjutan, tidak akan berhenti. Karena semakin tinggi tingkat kepatuhan pajak, maka akan memperbesar basis pemajakan. Ini berakibat akan semakin besar penerimaan pajak yang dapat dihimpun.

Kepatuhan wajib pajak mencakup kepatuhan mencatat atau membukukan transaksi usaha, kepatuhan melaporkan kegiatan usaha sesuai peraturan yang berlaku, serta kepatuhan terhadap semua aturan perpajakan lainnya. Di antara ketiga jenis kepatuhan tersebut, yang paling mudah diamati adalah kepatuhan melaporkan kegiatan usaha, karena seluruh wajib pajak berkewajiban menyampaikan laporan kegiatan usahanya setiap bulan dan/atau setiap tahun dalam bentuk menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dalam setiap bulan atau tahun.

Beberapa wajib pajak mempunyai kepatuhan yang buruk dengan tidak membuat dan menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik secara benar, lengkap dan jelas, baik laporan bulanan atau masa maupun tahunan. Yang memprihatinkan adalah

wajib pajak semacam ini berjumlah paling banyak dari seluruh wajib pajak terdaftar. Patut menjadi perhatian lebih serius bagi Ditjen Pajak agar masalah ini bisa diatasi dan diawasi secara lebih.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, pembangunan infrastruktur yang tidak merata, dan banyaknya kasus korupsi yang dilakukan pejabat tinggi. Dalam sesi tanya jawab pada beberapa kegiatan sosialisasi perpajakan yang dilakukan, salah satu penyebabnya adalah masyarakat kurang merasakan manfaat dari pajak yang telah dibayar, misalnya masih banyaknya jalan yang rusak dan sarana publik yang tidak memadai serta kasus korupsi yang kerap mendera pejabat eksekutif pemerintahan baik pusat ataupun daerah.

Beberapa langkah yang dapat dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melaporkan pajaknya sebagai bagian pembentukan basis data yang valid antara lain menciptakan pelayanan publik yang profesional, mengelola uang pajak secara adil dan transparan, membuat peraturan perpajakan yang mudah dipahami wajib pajak, dan meningkatkan tindakan penegakan hukum kepada wajib pajak yang tidak patuh.

## 2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan perpajakan adalah pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak (Eddy 2015: 2). Berdasarkan penjelasan tersebut pengetahuan perpajakan sangat penting bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pengetahuan perpajakan dan juga pemahaman jelas penting dalam *self assessment system* dimana dalam sistem ini semua proses perpajakannya dilakukan sendiri oleh wajib pajak sehingga dibutuhkan pengetahuan dan pemahaman yang cukup dari wajib pajak untuk mematuhi kewajiban membayar pajak.



Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pengetahuan wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman akan pengetahuan pajak akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak mengetahui peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih, 2011: 4). Berdasarkan penelitian terdahulu dan landasan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H1 : Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitian Arum (2012) disebutkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Berdasarkan penelitian terdahulu dan landasan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

H2 : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

### 2.3.3 Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan alat pemerintah untuk mencegah dan meminimalisir agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi yang akan seseorang terima akan lebih banyak merugikan dirinya (Jatmiko, 2006: 8). Wirapati dan Jati (2014: 304) hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Prakoso (2011:37), hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin berat sanksi yang diberikan akan mendorong meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Ketakutan psikologis dalam diri wajib pajak akan mendorong seseorang untuk

patuh terhadap aturan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan landasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
H3 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

#### 2.4 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2016:89) Kerangka Konseptual merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Melihat landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara variabel terikat terhadap variabel bebas. Pengetahuan wajib pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak adalah variabel bebas dan Kepatuhan Wajib Pajak adalah variabel terikat sehingga dapat dibuatlah sebuah kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

