



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai landasan teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis. Landasan teoritis adalah salah satu bagian yang ada di dalam suatu penelitian yang berisi tentang teori yang mendukung variabel-variabel penelitian ini. Selain membahas teori-teori tersebut juga akan dilampirkan penelitian sebelumnya yang merupakan bahan pertimbangan penelitian.

Kerangka pemikiran adalah hubungan antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen yang berlandaskan pada teori-teori. Dari pemaparan yang ada, maka peneliti dapat menarik hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari masalah yang diteliti.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Teori kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata “patuh” yang berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah diterapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan. Menurut Setyani (2017) dalam kutipan Abram Chayes, prinsip dasar dalam teori kepatuhan adalah pengaruh tingkah laku terhadap aturan legal.

Teori kepatuhan dikaitkan 2 konsep utama yaitu :

- a. Implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci. Implementasi adalah langkah kritis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terhadap pematuhan karena pengaruh kepatuhan terhadap implementasi tidak signifikan, bergantung pada tiap individu.



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Efektifitas berbanding lurus dengan kepatuhan, banyaknya kepatuhan yang dijalankan oleh warga negara maka semakin besar pula efektifitas aturan yang berlaku di dalamnya.

## 2. Pajak

### a. Pengertian pajak

Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 berbunyi “pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang memiliki sifat memaksa menurut undang-undang, tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan dipergunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Menurut Darussalam (2019:51) terdapat lima elemen pajak yang umumnya ditemukan:

- (1) Pajak haruslah bersifat wajib atau *compulsory* karena pembayaran pajak sulit diwujudkan jika hanya bersifat kesukarelaan, dengan demikian adanya sifat paksaan bahwa pajak adalah suatu hal yang harus dibayar untuk memperoleh manfaat atau barang publik.
- (2) Pajak bukan kontribusi dari masyarakat yang berupa tenaga atau fisik, melainkan berbentuk benda yang memiliki manfaat ekonomis.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Elemen ketiga adanya frasa oleh individu, badan, atau entitas lainnya, menunjukkan bahwa penjelasan mengenai siapa yang dikenakan beban pajak.
- (4) Arus pembayaran yang bersifat wajib harus masuk sebagai kas pemerintah bukan dikelola oleh pihak lain.
- (5) Dipergunakan dengan tujuan publik dan tidak memiliki imbalan langsung kepada pihak yang membayar.

Ada dua poin penting dalam elemen ini :

- (a) Pembayaran yang telah dikumpulkan akan ditunjukkan sebesar-besarnya untuk kepentingan publik.
- (b) Imbal hasil atau manfaatnya tidak di distribusikan secara langsung kepada pembayar.

#### b. Fungsi Pajak

Terdapat empat fungsi pajak pada umumnya (pajak.co.id) :

##### (1) Fungsi Anggaran

Pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara seperti menjalankan tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan.

##### (2) Fungsi Mengatur

Pemerintah dapat mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman modal, baik dalam negeri maupun luar negeri diberikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak.

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### (3) Fungsi Stabilitas

Pajak berfungsi menjalankan kebijakan yang berkaitan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan dengan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak secara efektif dan efisien.

### (4) Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk membiayai pembangunan sehingga membuka kesempatan kerja yang akan meningkatkan pendapatan masyarakat.

### c. Wajib Pajak dan Subjek Pajak

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang mengenai pembayaran pajak, pemotongan pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban mengenai perpajakan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008 pasal 2 terkait subjek pajak (pajak.com) adalah:

- (1) Orang pribadi atau perseorang dan warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.
- (2) Badan terdiri dari perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, BUMN/BUMD dengan nama dan bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



#### d. Sistem Pemungutan Pajak

Pajak adalah mekanisme yang mengatur hak dan kewajiban perpajakan suatu wajib pajak. Disajikan beberapa sistem pemungutan pajak (pajak.co.id) yaitu:

##### (1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak bersifat pasif terhadap wajib pajak yang terutang sepenuhnya ditetapkan oleh institusi pemungut pajak.

##### (2) *Self Assessment System*

Sistem perpajakan terkait besarnya pajak yang terutang ditetapkan oleh wajib pajak mengenai kegiatan menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan pajak.

##### (3) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang pajak dihitung oleh pihak ketiga yang bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak atau fiskus.

#### 3. Kepatuhan Wajib Pajak

##### a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan ketaatan, tunduk dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah melaksanakan kewajiban dengan taat dan mematuhi perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ada beberapa faktor kepatuhan wajib pajak sebagai berikut:

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (1) Wajib pajak harus menghitung, membayarkan, dan melaporkan SPTnya dengan jujur dan benar sesuai dengan pendapatan yang sesungguhnya.
- (2) Pelaporan SPT harus sesuai dengan undang-undang PPh dan menyampaikannya ke kantor pelayanan pajak sebelum batas waktu yang ditentukan.
- (3) Diwujudkan kepatuhan dengan penyuluhan, pelayanan, dan penegakan hukum yang dapat berupa pemeriksaan, penyidikan dan penagihan terhadap wajib pajak.

Menurut Suyanto dan Pratama (2018:141) upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan kepada wajib pajak. Adanya kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin meningkat wajib pajak dapat merasa puas.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Kriteria Wajib Pajak

Kriteria wajib pajak yang memenuhi persyaratan dapat diberikan pengembalian pendahuluan terhadap kelebihan pembayaran pajak penghasilan maupun pajak pertambahan nilai (pajak.co.id).

Wajib pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- (1) Tepat waktu dalam penyampaian surat pemberitahuan.
- (2) Tidak mempunyai tunggakan untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- (4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Penetapan kriteria wajib pajak dapat mengajukan permohonan paling lambat setiap tanggal 10 Januari:

- (1) Permohonan diajukan secara tertulis kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak dengan status pusat/induk (ditandai dengan tiga digit terakhir NPWP 000) terdaftar dengan dilampiri:
  - (a) Rekapitulasi nomor dan tanggal bukti penerimaan SPT Masa untuk masa pajak Januari sampai dengan November tahun terakhir untuk setiap jenis pajak.
  - (b) Rekapitulasi nomor dan tanggal bukti penerimaan SPT Tahunan selama 3 (tiga) tahun pajak terakhir wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan sebagai wajib pajak kriteria.
- (2) Wajib pajak mempunyai lebih dari satu tempat kegiatan usaha/cabang permohonan diajukan secara tertulis kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat wajib pajak dengan status pusat/induk terdaftar dengan dilampiri:
  - (a) Rekapitulasi nomor dan tanggal bukti penerimaan SPT Masa untuk masa pajak Januari sampai dengan November tahun terakhir untuk setiap jenis pajak dan setiap tempat kegiatan usaha/cabang.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (b) Rekapitulasi nomor dan tanggal bukti penerimaan SPT Tahunan semala 3 (tiga) tahun pajak terakhir wajib disampaikan sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan sebagai wajib pajak kriteria.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Kriteria wajib pajak yang telah ditetapkan dapat dicabut penetapannya apabila:

- (1) Terlambat menyampaikan SPT Tahunan.
- (2) Terlambat menyampaikan SPT Masa atas suatu jenis pajak dalam 2 (dua) Masa pajak berturut-turut.
- (3) Terlambat menyampaikan SPT Masa atas suatu jenis pajak untuk 3 (tiga) Masa pajak dan 1 (satu) tahun kalender.
- (4) Dilakukan pemeriksaan bukti permulaan secara terbuka atau tindakan penyidikan tindak pidana dibidang perpajakan.

4. Religiusitas Wajib Pajak

a. Pengertian Religiusitas Wajib Pajak

Menurut Utama dan Wahyudi (2016) Religiusitas wajib pajak adalah bagian dari sikap dan perilaku manusia yang berkomitmen terhadap agamanya serta keimanan dan menerapkan ajarannya. Religiusitas merupakan nilai-nilai agama yang dianut oleh seseorang, pada dasarnya semua agama memiliki tujuan yang sama mengenai sikap perilaku yang baik dan jujur maupun perilaku buruk.

Indikator yang digunakan untuk mengukur religiusitas wajib pajak sebagai berikut:

- (1) Keagamaan interpersonal berasal dari keyakinan dan sikap individu.
- (2) Keagamaan keterlibatan individu dengan komunitas atau organisasi keagamaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## b. Fungsi Agama Dalam Kehidupan Masyarakat

Menurut Mulyadi (2016) fungsi agama dalam kehidupan masyarakat memiliki 2 (dua) sisi pandangan yaitu dalam kepustakaan ilmu-ilmu sosial dan dalam praktek.

Fungsi agama dalam kepustakaan ilmu-ilmu sosial dikenal 3 (tiga) bentuk masyarakat:

- (1) Masyarakat homogen adalah masyarakat yang memiliki satu asal atau suku bangsa dengan satu kebudayaan dalam kehidupan sehari-hari.
- (2) Masyarakat majemuk merupakan sejumlah suku bangsa yang berasal dari bangsa itu sendiri.
- (3) Masyarakat heterogen adalah bersumber dari kebudayaan suku bangsa yang telah dilemahkan oleh sistem nasional melalui pengoperasian yang berlandaskan pada solidaritas.

Fungsi agama dalam praktek masyarakat sebagai berikut:

- (1) Fungsi edukatif adalah penganut agama berpendapat bahwa ajaran agama memberikan ajaran yang harus dipatuhi.
- (2) Fungsi penyelamat adalah keselamatan yang diajarkan oleh agama meliputi dua alam yaitu dunia dan akhirat.
- (3) Berfungsi sebagai pendamaian merupakan seseorang yang bersalah atau berdosa telah bertobat maka dapat mencapai kedamaian batin dan rasa bersalah akan segera hilang.
- (4) Berfungsi sebagai sosial kontrol adalah ajaran agama yang dipeluknya terikat batin kepada tuntunan ajaran baik secara pribadi maupun secara kelompok.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (5) Berfungsi sebagai pemupuk rasa solidaritas adalah memiliki rasa kesamaan dalam satu kesatuan bagi para penganut agama.
- (6) Berfungsi transformatif adalah mengubah kehidupan kepribadian seseorang menjadi kehidupan baru sesuai dengan ajaran agama masing-masing.
- (7) Berfungsi kreatif adalah mendorong dan mengajak para penganut agar dapat menemukan inovasi dan penemuan baru.
- (8) Berfungsi sublimatif adalah ajaran agama menguduskan segala usaha manusia dilakukan atas niat tulus selama tidak bertentangan dengan norma-norma agama.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. Kesadaran Perpajakan

a. Pengertian Kesadaran Perpajakan

Kesadaran perpajakan adalah berkaitan dengan pandangan atau pemikiran wajib pajak dalam menentukan perbuatannya (*perceived behavioral believe*) dalam kepatuhan untuk membayar pajak. Menurut Syaiful (2016) kesadaran perpajakan adalah memiliki rasa tanggungjawab dari dalam diri wajib pajak terhadap kewajiban untuk membayar pajak dengan ikhlas tanpa ada unsur paksaan.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran wajib pajak menurut Syaiful (2016) yaitu:

- (1) Kesadaran membayar pajak adalah dana digunakan sebagai dana umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah karena pajak merupakan salah satu tulang punggung negara.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (2) Mengetahui fungsi pajak adalah wajib pajak mengetahui bahwa dengan membayar pajak pemerintah dapat menggunakan dana untuk keperluan tugas pemerintah secara rutin.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**b. Membangun Kesadaran dan Kepedulian Sukarela Wajib Pajak**

Ada beberapa faktor yang menghambat tingkat kesadaran wajib pajak (pajak.co.id) yaitu:

- (1) Apabila wajib pajak memiliki prasangka negatif kepada aparat perpajakan harus digantikan dengan prasangka positif, karena prasangka negatif dapat menyebabkan para wajib pajak bersifat defensif dan tertutup.
- (2) Hambatan atau kurangnya intensitas kerjasama dengan instansi lain (pihak ketiga) maka mendapatkan data mengenai potensi wajib pajak baru, terutama dengan instansi daerah atau bukan instansi vertikal.
- (3) Sistem *self assessment* dianggap menguntungkan bagi calon wajib pajak, sehingga mereka enggan untuk mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak bahkan menghindari dari kewajiban ber NPWP.
- (4) Mendapatkan sedikit informasi yang semestinya dapat diterima masyarakat mengenai peranan pajak sebagai sumber penerimaan negara dan segi-segi positif lainnya.
- (5) Adanya anggapan masyarakat bahwa timbal balik (kontra prestasi) pajak tidak bisa dinikmati secara langsung, karena pembangunan sarana prasana belum merata, meluas, apalagi menyentuh pelosok tanah air.
- (6) Adanya anggapan masyarakat bahwa tidak ada keterbukaan pemerintah terhadap penggunaan uang pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Faktor-faktor kesukarelaan wajib pajak membayar pajak secara spesifik adalah:

- (1) Kesadaran membayar pajak.
- (2) Pengetahuan dan pemahaman terhadap peraturan perpajakan.
- (3) Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan.

Beberapa hal yang menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak antara lain:

- (1) Melakukan sosialisasi merupakan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, sehingga secara perlahan dapat mengubah pola pikir masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.
- (2) Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.
- (3) Meningkatkan citra *good governance* yang dapat menimbulkan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga pembayaran pajak bukan suatu kewajiban tetapi menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan.
- (4) Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan, diharapkan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.
- (5) *Law enforcement* (penegakan hukum) merupakan akan memberikan *deterrent effect* yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak.
- (6) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak.
- (7) Merealisasikan program Sensus Perpajakan Nasional yang dapat menjangkau potensi pajak yang belum tergali.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 6. Kualitas Layanan Wajib Pajak

### a. Pengertian Kualitas Layanan

Beberapa pengertian kualitas layanan wajib pajak menurut para ahli adalah sebagai berikut:

- (1) Menurut Ester, Nangoi dan Alexander (2017) kualitas layanan wajib pajak merupakan layanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa yang berhubungan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.
- (2) Menurut Subarkah dan Dewi (2017) kualitas layanan terhadap perpajakan dapat diartikan sebagai layanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
- (3) Menurut Suyanto dan Pratama (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki 3 (tiga) faktor yaitu:
  - (a) Hasil kualitas layanan merupakan wajib pajak mendapatkan layanan yang sangat puas dalam pelayanan pajak
  - (b) Kualitas lingkungan fisik adalah wajib pajak dapat merasakan peranan lingkungan dalam pelayanan pajak.
  - (c) Kualitas interaksi adalah wajib pajak merasa puas terhadap layanan melalui komunikasi kepada wajib pajak

### b. Dimensi Kualitas Layanan

Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam penelitian Ester, Nangoi dan Alexander (2017) yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1) *Tangibles* (bukti fisik) adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang menyatakan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

7. *Tax Amnesty*

a. Pengertian *Tax Amnesty*

Menurut Istighfarin dan Fidiana (2018) *tax amnesty* merupakan kebijakan yang didasarkan oleh niat tulus (kama) agar meningkatkan pendapatan negara dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan memberikan tarif tebusan kebijakan (dharma) untuk menarik harta wajib pajak dari luar negeri ke dalam negeri. Menurut Pravasanti (2018) *tax amnesty* adalah kebijakan pemerintah melakukan penghapusan pajak yang terutang dengan membayar tebusan dalam jumlah tertentu untuk memberikan kesempatan kepada wajib pajak yang tidak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



patuh menjadi patuh terhadap pajak dan dapat menambah penerimaan suatu negara. Dimensi yang terkait *tax amnesty* adalah *prosecution amnesty* dan *revision amnesty*.

Bedasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 subjek pengampunan pajak merupakan Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan Usaha yang memiliki kewajiban menyampaikan SPT Tahunan PPh. Subjek pajak adalah penyidikan berlangsung dan berkas penyidikannya telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan, dalam proses peradilan, atau sedang menjalankan hukuman pidana atas tindakan pidana di bidang perpajakan. Objek pengampunan pajak merupakan kewajiban perpajakan sampai dengan akhir tahun pajak terakhir, yang belum sepenuhnya diselesaikan oleh wajib pajak.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

b. Kebijakan *Tax Amnesty*

Menurut Pravasanti (2018:3) kebijakan *tax amnesty* No.11 Tahun 2016 disahkan oleh Presiden Joko Widodo yaitu:

- (1) Banyaknya harta milik wajib pajak di dalam negeri maupun di luar negeri yang belum dilaporkan dalam surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan.
- (2) Meningkatkan penerimaan negara dan pertumbuhan perekonomian serta kepatuhan dan kesadaran wajib pajak.
- (3) Kasus Panama Papers tentang praktik tersembunyinya harta kekayaan serta penghindaran pembayaran pajak diluar kelaziman.

c. Jenis *Tax Amnesty*

Menurut Pravasanti (2018:5) ada 4 jenis *tax amnesty* yang ada di dunia yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. *Tax amnesty* mewajibkan membayar pokok pajak, termasuk bunga dan denda dan hanya mengampuni sanksi pidana perpajakan.
2. *Tax amnesty* mewajibkan membayar pokok pajak beserta bunganya, namun melakukan pengampunan terhadap sanksi denda maupun sanksi perpajakan.
3. *Tax amnesty* mewajibkan membayar pokok pajaknya saja, dengan demikian bunga, sanksi denda, maupun sanksi perpajakan ditiadakan/diampuni.
4. *Tax amnesty* mengampuni semua pokok pajak masa lalu, bunga, sanksi denda, dan sanksi perpajakan.

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**B. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian mengenai topik ini sudah banyak diteliti, oleh sebelumnya dengan hasil berbeda-beda akan disajikan dengan penelitian terdahulu.

Penelitian Suyanto dan Pratama (2018) tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi studi aspek pengetahuan, kesadaran, kualitas layanan dan kebijakan *sunset policy* menunjukkan bahwa pengetahuan wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus dan kebijakan *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ermawati dan Afifi (2018) tentang pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa religiusitas dan kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, religiusitas berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dan kesadaran wajib pajak mampu memediasi sebagai pengaruh religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak.





Penelitian Dewi dan Merkusiwati (2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, e-filing, dan *tax amnesty* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, penerapan sistem e-filing dan pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur.

Penelitian Awati, Mas'ud dan Nudi (2018) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (studi kasus kantor UPTB Samsat Kabupaten Muna) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di UPTB Samsat Kabupaten Muna.

Penelitian yang dilakukan Kesumasari dan Saurdana (2018) tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran dan pengetahuan *tax amnesty* pada kepatuhan WPOP di KPP Pratama Gianyar menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan, kesadaran, dan pengetahuan *tax amnesty* berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Kusumaningrum dan Aeni (2017) tentang pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Pati menunjukkan bahwa *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian Siregar (2017) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada kantor pelayanan Pajak Pratama Batam menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi pada kantor pelayanan Pajak Pratama Batam.

Penelitian Sari (2017) tentang pengaruh *tax amnesty*, pengetahuan perpajakan, dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa *tax amnesty* dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Subarkah dan Dewi (2017) tentang pengaruh pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukoharjo menunjukkan bahwa pemahaman, kesadaran, kualitas pelayanan dan ketegasan memberikan sanksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Sukoharjo wajib pajak pribadi.

Penelitian Ester, Nangoi dan Alexander (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado menunjukkan bahwa pelayanan pajak tidak signifikan sedangkan pengetahuan wajib pajak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.

Penelitian Anggraeni (2017) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, lingkungan wajib pajak, sikap religiusitas wajib pajak, dan kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, sikap religiusitas wajib pajak,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan lingkungan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ngadiman dan Huslin (2017) tentang pengaruh *sunset policy*, *tax amnesty*, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa *sunset policy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan *tax amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Nuriyanto (2017) tentang pengaruh motivasi, pengetahuan perpajakan, dan religiusitas terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pelaku UMKM (studi kasus pada UMKM online di Indonesia) menunjukkan bahwa motivasi dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan religiusitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Nugroho, Andini dan Raharjo (2016) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak dan pengetahuan perpajakan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak penghasilan (studi kasus pada KPP Semarang Candi) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban membayar pajak orang pribadi, sedangkan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan.

Penelitian Utama dan Wahyudi (2016) tentang pengaruh religiusitas terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Provinsi DKI Jakarta menyatakan bahwa religiusitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak sukarela.

Penelitian Syaiful (2016) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, administrasi perpajakan, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, pajak bumi dan bangunan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(studi Empiris di Kecamatan Koto Tengah Padang) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh sedangkan administrasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak PBB di Kecamatan Koto Tengah Padang.

Penelitian Saputra (2015) tentang pengaruh sanksi, kesadaran perpajakan, dan kualitas pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak bumi dan bangunan (studi empiris pada wajib pajak Kabupaten Pasaman) menunjukkan bahwa sanksi pajak, kesadaran perpajakan dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ananda, Kumadji dan Husaini (2015) tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (studi pada UMKM yang terdaftar sebagai wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ummah (2015) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak kesadaran bermotor di Kabupaten Semarang menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus tidak mengalami pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Semarang.

Penelitian Yusro (2014) tentang pengaruh tarif pajak, mekanisme pembayaran pajak dan kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Kabupaten Jepara menunjukkan bahwa mekanisme pembayaran pajak berpengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



terhadap kepatuhan pajak UMKM, sedangkan tarif pajak dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Penelitian yang dilakukan Pratiwi dan Setiawan (2014) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak reklame di dinas pendapatan kota dan pasar menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

### C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh religiusitas wajib pajak, kesadaran perpajakan, kualitas layanan dan tax amnesty terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang beradi di ITC Cempaka Mas.

#### 1. Pengaruh religiusitas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Religiusitas wajib pajak sangatlah diperlukan untuk memberikan keterikatan individu dengan nilai-nilai agama yang dianut. Wajib pajak yang memiliki keyakinan yang kuat berpengaruh terhadap tindakan untuk mencegah perilaku ilegal, khususnya dalam penggelapan pajak. Kepatuhan wajib pajak secara umum menunjukkan bahwa hubungan positif antara religiusitas dengan kepatuhan wajib pajak.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni (2017) menunjukkan bahwa religiusitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini didukung oleh Ermawati dan Afifi (2018:51) yang menyatakan bahwa religiusitas berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian Utama



dan Wahyudi menunjukkan bahwa religiusitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

2. Pengaruh kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran perpajakan sangatlah diperlukan untuk mematuhi kewajiban perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak untuk membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan dapat mencerminkan tingkat kesadaran wajib pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak, dapat menentukan perbuatan yang sesuai dengan undang-undang pajak sehingga memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Setiawan (2014) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian menurut Anggraeni (2017) menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini didukung oleh Dewi dan Merkusiwati (2018) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas layanan yang diharapkan konsumen adalah layanan yang berkualitas dan berorientasi serta mengutamakan efektif, efisien, dan tanggungjawab. Semakin baik kualitas layanan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Kualitas layanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Menurut penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2015) menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini didukung oleh Subarkah dan Pratama (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh *tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak

*Tax Amnesty* adalah program pengampunan yang diberikan oleh pemerintah kepada wajib pajak meliputi penghapusan pajak yang seharusnya terutang, penghapusan sanksi administrasi perpajakan, serta penghapusan sanksi pidana. Pengampunan pajak yang dikenakan tebusan dengan tarif 1% dari jumlah kekayaan yang dijadikan dasar untuk menghitung jumlah pajak yang dimintakan pengampunan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ngadiman dan Huslin (2017) menyatakan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian menurut Sari (2017) menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian didukung oleh Dewi dan Merkusiwati (2018) menunjukkan bahwa *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKGI (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

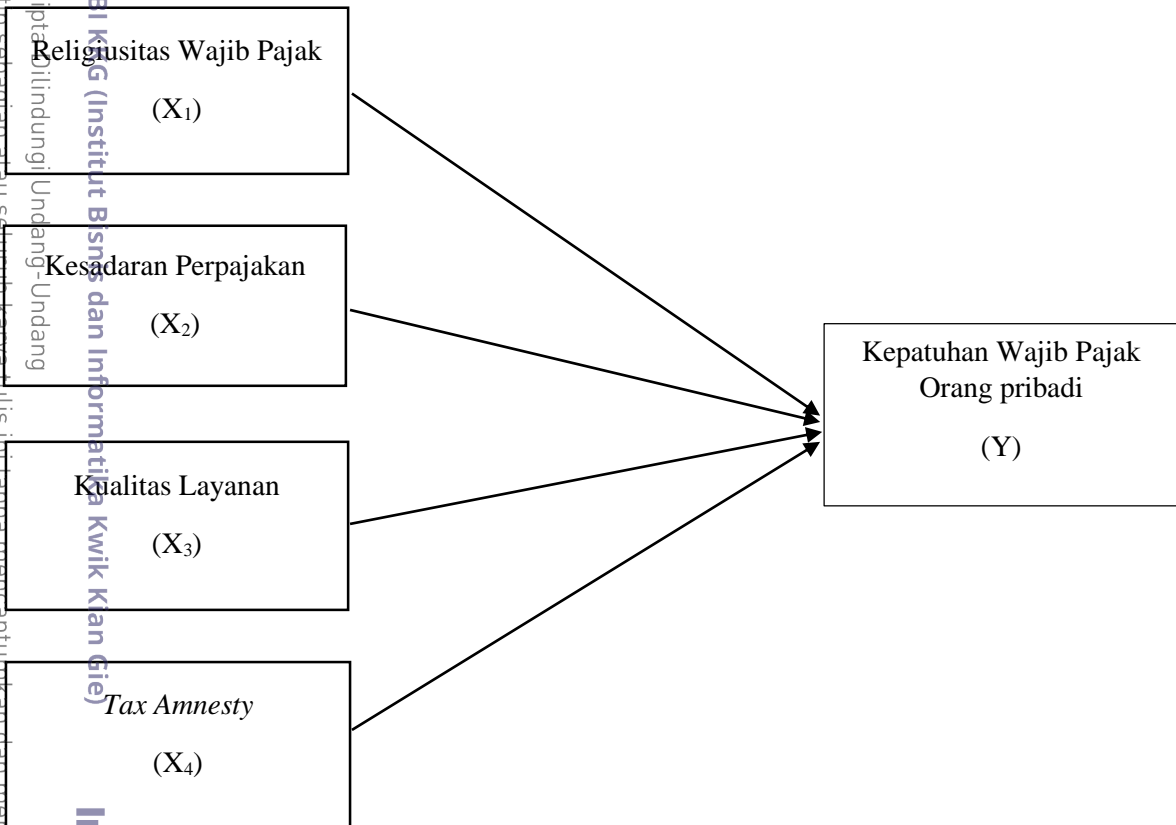
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGI.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGI.



Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka kerangka konseptual dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh atau sebagian dari karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## D. Hipotesis

Ⓒ Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

Ha1 : Religiusitas wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Ha2 : Kesadaran Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Ha3 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Ha4 : *Tax Amnesty* berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.