



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti akan membahas kajian pustaka yang diawali dengan landasan teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis. Landasan teoritis adalah suatu penelitian yang berisi konsep-konsep atau teori-teori yang relevan untuk mendukung pembahasan dan analisis penelitian. Selanjutnya membahas penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dibahas.

Dalam bab ini akan dibahas juga mengenai kerangka pemikiran yang merupakan hubungan antar variabel yang akan diteliti berdasarkan teori agar dapat dimengerti dengan baik.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang sudah diuraikan, penulis menetapkan hipotesis sebagai dugaan sementara yang akan diuji pada tahap selanjutnya.

A. Landasan Teoritis

1. Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Teori kepatuhan (*compliance theory*) adalah teori yang menyebutkan suatu syarat dimana seseorang taat terhadap perintah atau aturan yang diberikan. Kepatuhan yang bersifat patuh, taat dan tunduk pada aturan-aturan tertentu. Dimana negara Indonesia menganut *self assesstment system*, segala pemenuhan tersebut dilakukan sepenuhnya oleh wajib pajak. Dengan adanya *self assesstment system*, wajib pajak dituntut mempunyai kesadaran dalam membayar pajak dan melaporkan.

Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan perpajakan adalah ketaatan seorang wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang taat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



Dari beberapa teori kepatuhan diatas dapat disimpulkan bahwa setiap seseorang atau wajib pajak harus taat terhadap kewajiban perpajakannya. Contohnya menghitung pajak terutang, membayar, dan melaporkan sesuai kewajiban perpajakannya.

2. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 Ayat (1) “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Selain yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia, pajak memiliki pengertian yang berbeda. Menurut Nugroho, Andini, dan Raharjo (2016:2) pajak adalah salah satu sumber pembiayaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran wajib dari rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik, tetapi digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran umum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



b. Fungsi Pajak

Ⓒ Pajak memiliki fungsi sebagai sumber pendapatan negara, namun fungsi tersebut khususnya membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Ada empat fungsi pajak menurut Rahayu dalam Perpajakan (2017:31), yaitu :

(1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Fungsi penerimaan atau *budgetair* yaitu, pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

(2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi mengatur atau *regulerend*, yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

(3) Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Fungsi pemerataan atau pajak distribusi yaitu, maksudnya bisa digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kesejahteraan masyarakat.

(4) Fungsi Stabilisasi

Fungsi stabilisasi yaitu, pajak bisa digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan ekonomi. Contohnya dengan menetapkan pajak yang cukup tinggi, pemerintah bisa mengatasi infasli. Sebab jumlah uang yang beredar bisa dikurangi. Serta untuk mengatasi defasli, pemerintah bisa menurunkan pajak. Selain itu, dengan menurunkan pajak, jumlah uang yang beredar bisa ditambah sehingga deflasi bisa diatasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak adalah sebuah mekanisme yang digunakan untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak agar dapat masuk kas negara.

(1) *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan petugas pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang kepada wajib pajak.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu :

- (a) Pajak terutang dihitung oleh fiskus,
- (b) Wajib pajak sifatnya pasif, dan
- (c) Besaran pajak terutang akan diketahui setelah fiskus menghitung pajak terutang dan menerbitkan surat ketetapan pajak.

(2) *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan wajib pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang dibayarkan secara mandiri.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini, yaitu :

- (a) Pajak terutang dihitung oleh wajib pajak secara mandiri,
- (b) Wajib pajak yang aktif dalam menghitung, membayar, hingga melaporkan, dan
- (c) Pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak, kecuali wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terutang atau terdapat pajak yang seharusnya wajib pajak bayarkan namun tidak dibayarkan.

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.



(3) *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan pihak ketiga (bukan petugas pajak dan bukan wajib pajak) untuk menentukan jumlah pajak terutang wajib pajak.

Dari beberapa sistem pemungutan pajak di atas dapat disimpulkan bahwa berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak tergantung pada *Official Assessment System, Self Assessment System, dan Withholding System*. Di negara Indonesia menganut *Self Assessment System*, dimana wajib pajak harus menghitung, membayar, hingga melaporkan jumlah pajak terutang. Sedangkan fiskus hanya bertugas dalam melakukan penyuluhan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

d. Wajib Pajak

Definisi wajib pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) Pasal 1 ayat (2) “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

e. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi yang terdiri dari wajib pajak usahawan dan wajib pajak non-usahawan. Wajib pajak usahawan adalah wajib pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengusaha, dimana kegiatan usahanya seperti pedagang pengecer (penjualan barang secara grosir dan penyerahan jasa) dan mempunyai satu atau lebih tempat usaha. Sedangkan wajib pajak non-usahawan yang memiliki pekerjaan tidak bebas seperti karyawan atau pegawai.



3. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

a. Pengertian UMKM

Pengertian UMKM menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah, yaitu :

- (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
- (3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

b. Kriteria UMKM

Dari pengertian diatas, maka menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 Pasal 6, UMKM digolongkan menjadi 3 macam, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



Tabel 2.1
Kriteria UMKM

No.	Kriteria Usaha	Kekayaan Bersih (Tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha)	Hasil Penjualan Tahunan
1.	Usaha Mikro	Sampai dengan Rp50.000.000	Sampai dengan Rp300.000.000
2.	Usaha Kecil	Rp50.000.000 s.d Rp500.000.000	Rp300.000.000 s.d Rp2.500.000.000
3.	Usaha Menengah	Rp500.000.000 s.d Rp10.000.000.000	Rp2.500.000.000 s.d Rp50.000.000.000

Sumber : Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008

tentang usaha mikro, kecil dan menengah Pasal 6 (Tabel dibuat sendiri)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu tindakan wajib pajak yang patuh dan sadar terhadap ketertiban pembayaran dan pelaporan dalam kewajiban perpajakan masa dan tahunan. Sedangkan menurut Rahayu (2017:193) wajib pajak yang patuh yaitu wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ada beberapa indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak :

- (1) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam mendaftarkan diri.
- (2) Kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan tahunan (SPT).
- (3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang atas penghasilan.
- (4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan pajak (STP atau SKP).

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. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahman (2018:4) ada beberapa faktor untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, yaitu :

- (1) Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila wajib pajak mempunyai persepsi yang baik terhadap pajak itu sendiri, maka tingkat kesadaran wajib pajak dapat dicerminkan dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam mentaati ketentuan perpajakan.
- (2) Tingkat pendidikan secara umum dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya. Dengan adanya wajib pajak yang berpendidikan dan memperoleh pengetahuan pajak, maka akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dari pada yang kurang memperoleh informasi.
- (3) Penghasilan atau pendapatan dimana sejumlah uang yang diterima oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu baik dari pekerjaan utama maupun sampingan. Faktor penghasilan itu sendiri bisa dijadikan alasan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak.

5. Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajak adalah suatu informasi yang diketahui atau disadari tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Keputusan Menteri Keuangan, Surat Edaran, Surat keputusan. Menurut Indrawan dan Binekas (2018:422) dengan memberikan aspek pengetahuan sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik dapat memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Pengetahuan perpajakan akan meningkat apabila masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dalam meningkatnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.

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



sedangkan fiskus sendiri hanya bertugas untuk mengawasi. Hal tersebut berhasil atau tidaknya sistem ini sangat ditentukan oleh kepatuhan sukarela wajib pajak dan pengawasan yang optimal dari fiskus itu sendiri. Sangat bergantung pada kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan masih banyak wajib pajak yang tidak patuh untuk membayar dan melaporkan pajak. Ternyata menurut Arviana dan Indrajati (2018:146) kesadaran wajib pajak yang rendah seringkali menimbulkan potensi pajak yang tidak baik, apabila wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah, maka berpotensi tinggi untuk tidak menjalankan kewajiban perpajakan atau melanggar peraturan perpajakan yang berlaku.

Ada beberapa indikator untuk mengukur kesadaran wajib pajak :

- (1) Kesadaran dalam membayar pajak.
- (2) Kesadaran dalam fungsi pajak.

8. Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Marcori (2018:3) Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu atau pun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan fiskus. Secara umum fiskus merupakan petugas. Menurut Purwadi dan Setiawan (2019:2112) pelayanan fiskus berkaitan dengan *normative beliefs*. Fiskus harus memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang baik dari fiskus dapat memotivasi wajib pajak untuk taat membayar pajak. Menurut Manuaba dan Gayatri (2017:1261) pelayanan fiskus merupakan salah satu cara dari aparat pajak untuk melayani dan mempersiapkan berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam pelaksanaan pajak. Pelayanan yang diharapkan wajib pajak yaitu adanya kenyamanan yang diciptakan oleh para petugas pajak yang diharapkan mampu menumbuhkan rasa kepatuhan dan



kesadaran masyarakat khususnya wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

b Dimensi Pelayanan Fiskus

Dalam penelitian menurut Wulandari (2015:5) terdapat lima dimensi pelayanan fiskus, yaitu :

- (1) *Tangible* adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- (2) *Emphaty* adalah meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- (3) *Responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) *Reliability* adalah kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan.
- (5) *Assurance* adalah mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan).

c Indikator Pelayanan Fiskus

Ada beberapa indikator untuk mengukur pelayanan fiskus :

- (1) Memberikan sarana dan fasilitas yang baik.
- (2) Memberikan perhatian yang ikhlas pada pelanggan.
- (3) Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah.
- (5) Kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan.

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. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan data penelitian terdahulu yang menggunakan variabel-variabel yang bervariasi namun masih berkaitan mengenai pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Winerungan (2013) tentang sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wpop di kpp manado dan kpp bitung menunjukkan bahwa pelayanan fiskus tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian Puspitasari (2015) tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pengusaha umkm di kpp pratama senapelan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, tingkat pemahaman wajib pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Wulandari (2015) tentang pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variabel intervening.

Penelitian Ilhamsyah, Endang, dan Dewantara (2016) tentang pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



pelayanan pajak pratama badung utara menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Taurina, Nurdhiana, dan Triani (2020) tentang pengaruh kemanfaatan npwp, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM yang berada di Kelapa Gading.

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi yang diketahui terkait dengan undang-undang perpajakan dan manfaat perpajakan. Wajib pajak harus mengetahui cara pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), menghitung pajak yang akan dibayar, membayar melalui kode *Billing* dan melaporkan pajak dengan benar dan akurat melalui *e-Filling* sesuai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Semakin banyak pengetahuan perpajakan yang diketahui oleh wajib pajak maka semakin patuh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2. Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah memahami cara menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya. Semakin wajib pajak memahami tata cara serta ketentuan



perpajakan berikut sanksi-sanksi pajak yang diberlakukannya maka wajib pajak akan paham kewajiban perpajakannya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuliyanti dan Waluyo (2018) menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran wajib pajak adalah memahami realitas, berperilaku atau bersikap yang melibatkan anggapan dan perasaan serta bertindak sebagai pemenuhan kewajiban wajib pajak. Wajib pajak bisa memberikan kontribusi dana dengan cara membayar kewajiban pajaknya untuk mendukung fungsi pemerintah dan kesadaran tersebut dapat mengerti arti, fungsi, tujuan dan manfaat dalam pembayaran pajak kepada negara. Semakin besar tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan patuh untuk membayar pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Agustiningih (2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4. Pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak

Pelayanan fiskus adalah petugas pajak yang melayani atau membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan oleh wajib pajak. Dalam pelayanan petugas pajak membantu mengurus seorang wajib pajak apabila wajib pajak tidak paham dalam pengisian Surat Pemberitahuan Pajak (SPT), menghitung pajak dengan benar, tata cara membuat kode *Billing*, serta melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT). Semakin besar tingkat pelayanan fiskus maka semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Brata, Yuningsih, Kesuma (2017) menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

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.

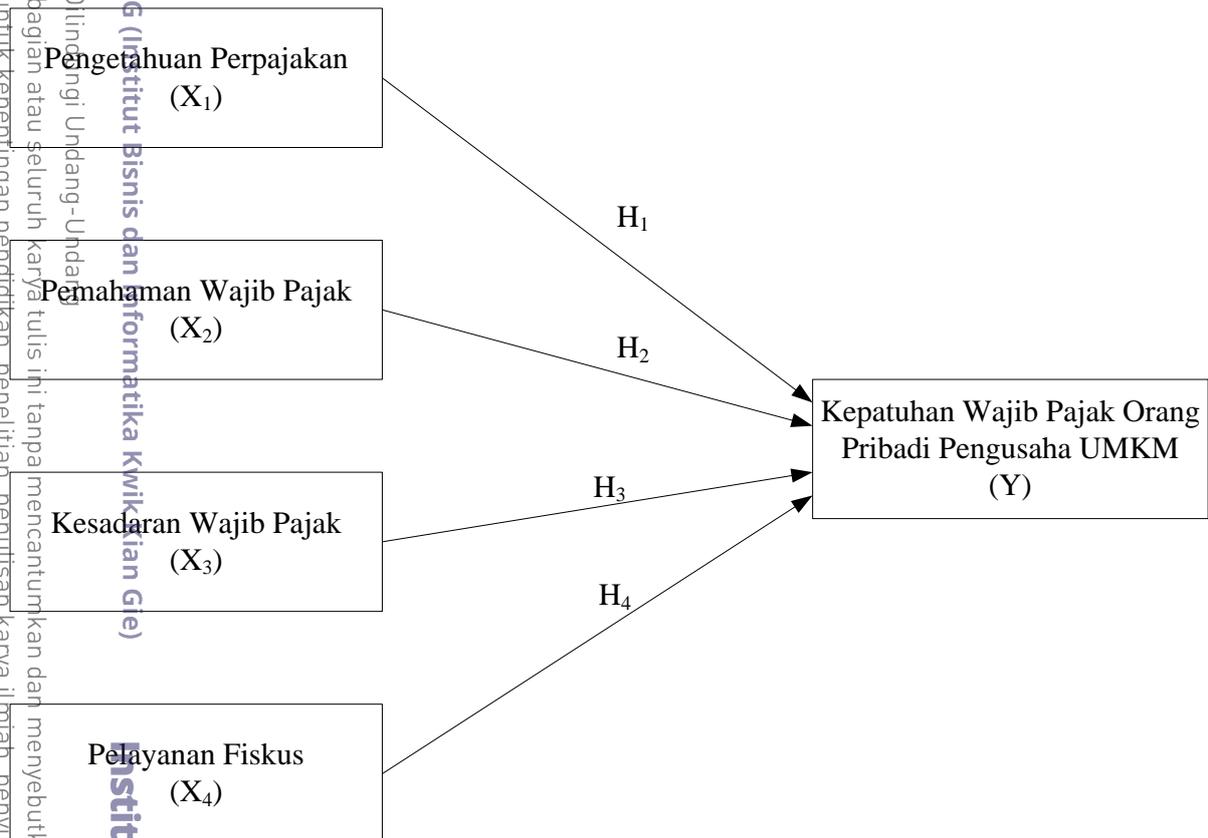
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



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

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



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.



D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

H2 : Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

H3 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

H4 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pengusaha UMKM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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 IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.