



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Bab II ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Awal pembahasan dalam bab ini adalah landasan teori yang berisi semua teori pendukung yang digunakan peneliti yang berhubungan dengan kepatuhan Wajib Pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, pelayanan perpajakan dan sosialisasi perpajakan.

Bagian selanjutnya dalam bab ini adalah penelitian terdahulu yang berisi hasil-hasil penelitian mengenai topik yang sama dengan penulis. Bagian terakhir adalah kerangka pemikiran mengenai penelitian dan kesimpulan yang akan dijelaskan dalam bentuk gambar dan menghasilkan beberapa hipotesis yang berhubungan dengan penelitian ini.

A. Landasan Teoritis

1. Teori Atribusi

Teori atribusi adalah persepsi seseorang dalam membuat penilaian tentang orang lain dan sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Menurut Robbins dan Judge (2008) dalam (Notohatmodjo, 2014) dikatakan bahwa teori atribusi ini pertama kali dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori atribusi menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku orang lain, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang muncul dibawah kendali pribadi seseorang,

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 perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang muncul dari seseorang dianggap sebagai akibat dari sebab luar, artinya seseorang tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku demikian oleh situasi.

Teori atribusi menjadi relevan untuk digunakan dalam penelitian ini karena menjelaskan faktor kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Pelayanan pajak dan sosialisasi perpajakan yang dilakukan dapat memberikan persepsi dalam diri setiap Wajib Pajak maupun kesan yang terbentuk dari lingkungan sekitar kepada instansi perpajakan yang tentunya akan mempengaruhi penilaian pribadi terhadap pajak itu sendiri sehingga dari kesan yang terbentuk tersebut dapat terlihat dari tindakan seseorang yang menjadi patuh terhadap pajak atau tidak.

2. Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata “patuh” menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, patuh artinya suka dan taat kepada perintah atau aturan, dan bersikap disiplin. Menurut Luneburg (2012) teori kepatuhan adalah sebuah pendekatan terhadap struktur organisasi yang mengintegrasikan ide-ide dari model klasik dan partisipasi manajemen. Menurut Tyler (Saleh et al., 2004) terdapat dua perspektif dasar mengenai kepatuhan hukum yaitu instrumental dan normatif. Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh untuk didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan-tanggapan terhadap perubahan insentif, dan penalty yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka. Teori kepatuhan



dapat mendorong individu untuk lebih mematuhi peraturan yang berlaku, sama halnya dengan masyarakat yang berusaha memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan pajak yang berlaku.

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Pajak adalah sumber penerimaan terbesar Negara yang digunakan dalam APBN. Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro, S.H., dalam pajakbro.com (2020) 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 pengertian tersebut pajak memiliki beberapa ciri yaitu:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan perundang-undangan
- 2) Pajak bersifat dapat dipaksakan
- 3) Tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual
- 4) Digunakan untuk pengeluaran pemerintah

Pembangunan yang selama ini dilakukan oleh pemerintah tidak lepas dari peran masyarakat yang mematuhi perundangan dalam pembayaran pajak, karena hasil dari pembayaran pajak tersebut

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.



digunakan pemerintah untuk kebutuhan negara seperti pembangunan fasilitas bagi masyarakat.

Menurut Waluyo (2017:2), terdapat beberapa pengertian pajak menurut beberapa ahli yaitu:

- 1) Menurut Mr. Dr. NJ. Feldmann, pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum, tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.
- 2) Menurut Prof. Dr. MJH. Smeets, pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan yang dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
- 3) Menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja, pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

b. Fungsi Pajak

Menurut (Waluyo, 2017:6) terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

- 1) Fungsi Penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh:

© 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.



dimasukannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dan barang mewah.

c. Subjek Pajak

Menurut Waluyo (2017:99) subjek pajak diartikan sebagai orang atau badan atau pihak yang dituju oleh undang-undang untuk dikenai pajak. Pajak Penghasilan dikenakan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak. Subjek pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Subjek pajak dalam negeri

- a) 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.
- b) Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:
 - i. pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;

© 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- ii. pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah;
 - iii. penerimaannya dimasukkan dalam anggaran pemerintah pusat atau pemerintah daerah; dan
 - iv. pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.
- c) Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan, menggantikan yang berhak.
- 2) Subjek pajak luar negeri
- a) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka 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.
 - b) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka 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.

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. Objek Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:157) yang menjadi 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 apa pun, termasuk:

- 1) 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.
- 2) Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan dan penghargaan.
- 3) Laba usaha.
- 4) Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
 - a) Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.
 - b) Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya.
 - c) Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- d) Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan di antara pihak-pihak yang bersangkutan.
- e) Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.
- 5) Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak.
- 6) Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang.
- 7) Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi.
- 8) Royalti atau imbalan atas penggunaan hak.
- 9) Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta.
- 10) Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala.
- 11) Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.
- 12) Keuntungan selisih kurs mata uang asing.

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.



- 13) Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
- 14) Premi asuransi.
- 15) Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- 16) Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.
- 17) Penghasilan dari usaha berbasis syariah.
- 18) Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
- 19) Surplus Bank Indonesia.

4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2017:193). Menurut (Cindy & Yenni, 2013) kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor pendidikan, faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar 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.



Menurut (Rahayu, 2017:193) terdapat 2 macam kepatuhan Wajib Pajak,

yaitu:

1. Kepatuhan formal adalah ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan ini terdiri dari:
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP (Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak).
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.
2. Kepatuhan material adalah ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan ini terdiri dari:
 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

Sebagai negara yang menganut sistem *self assessment*, kepatuhan pajak menjadi salah satu faktor terpenting dalam penerimaan serta pelaksanaan kewajiban perpajakan. Pasalnya, dalam sistem *self assessment*, pemerintah memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya.



Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 menyebutkan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk semua jenis pajak dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
4. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

5. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan

Pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Pengetahuan dan pemahaman perpajakan adalah proses dimana Wajib Pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak (Putri dan Setiawan, 2017). Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Pengetahuan Wajib Pajak dapat ditingkatkan melalui

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



bimbingan dengan fiskus saat melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila Wajib Pajak memiliki kemauan untuk belajar melalui pendidikan formal maupun non-formal mengenai tata cara dan ketentuan peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak tersebut akan meningkat pengetahuannya mengenai peraturan perpajakan. Dengan begitu kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat.

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan merupakan penalaran dan penangkapan makna tentang peraturan perpajakan yang berkaitan dengan persepsi Wajib Pajak dalam menentukan perilakunya dalam kesadaran membayar pajak. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh Wajib Pajak, maka Wajib Pajak dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan peraturan perpajakan yang telah ditetapkan. Namun sebaliknya, jika Wajib Pajak tidak memiliki pengetahuan mengenai peraturan perpajakan dan prosesnya, maka Wajib Pajak tidak dapat menentukan perilakunya secara tepat.

6. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan suatu keadaan dimana seseorang melakukan suatu tindakan tanpa adanya paksaan dari pihak manapun. Menurut Rahayu (2017:191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

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



Menurut (Notohatmodjo, 2014) terdapat 3 poin mengenai kesadaran Wajib Pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Pada penelitian yang telah dilakukan (Tiraada, 2013) sebelumnya meneliti tentang kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Semakin masyarakat sadar akan pajak maka semakin patuh Wajib Pajak tersebut terhadap ketentuan perpajakan, sebaliknya karena kurangnya kesadaran maka Wajib Pajak kurang memahami hak dan kewajiban perpajakan sehingga menyebabkan menurunnya tingkat kepatuhan tersebut. Jika kesadaran masyarakat rendah, akan menjadi masalah yang sulit diatasi oleh pemerintah dalam pengumpulan dana yang diperoleh dari pembayaran pajak sehingga masyarakat perlu ada kesadaran dari dalam dirinya untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak secara jujur dan benar.

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.



7. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan ialah sebagai kontrol atau pengawasan dari pemerintah untuk menjamin ditaatinya peraturan-peraturan oleh warga negara agar tidak terjadi pelanggaran pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak (Rahayu, 2017:170). Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Agar peraturan perpajakan dipatuhi Wajib Pajak, maka perlu adanya sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Notohatmodjo (2014) menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib Pajak orang pribadi.

Wajib Pajak tentu akan memenuhi kewajiban perpajakannya jika memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya daripada menguntungkan. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar Wajib Pajak, maka akan semakin berat pula bagi Wajib Pajak untuk melunasi tunggakannya. Karena itu, pandangan Wajib Pajak mengenai sanksi perpajakan diduga akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Sehingga sanksi pajak dapat dijelaskan bahwa merupakan jaminan atas ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi, dan disebut juga sanksi perpajakan merupakan alat pencegah bagi Wajib Pajak tidak melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan.

© 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.



Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi yaitu:

1. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian negara khususnya denda, bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi terdiri dari:
 - a. Sanksi administrasi berupa denda
 - b. Sanksi administrasi berupa bunga
 - c. Sanksi administrasi berupa kenaikan
2. Sanksi pidana berupa kurungan atau penjara. Sanksi pidana terdiri dari:
 - a. Pidana kurungan
 - b. Pidana penjara

8. Pelayanan Perpajakan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus.

Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi Wajib Pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan Wajib Pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi



penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus. Menurut Parasuraman (1988) dikutip dalam Kirana Cipta Komala (2014), untuk mengukur kepuasan atas pelayanan digunakan instrumen *Service Quality (ServsQual)*. Terdapat lima dimensi dalam instrumen *Service Quality (ServsQual)*, yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemampuan karyawan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Keyakinan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu perhatian yang diberikan karyawan secara individual kepada konsumen dan mengerti kebutuhan konsumen.

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



Wajib Pajak dimasukkan dalam kategori Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kriteria tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong seseorang untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Kualitas interaksi adalah bagaimana Wajib Pajak merasa puas terhadap pelayanan melalui komunikasi kepada Wajib Pajak. Kualitas lingkungan fisik adalah Wajib Pajak dapat merasakan peranan lingkungan dalam pelayanan pajak. Sedangkan kualitas pelayanan adalah apabila Wajib Pajak mendapat kepuasan dari pelayanan fiskus maka pandangan Wajib Pajak tentang fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga dapat disimpulkan adalah kualitas pelayanan perpajakan melalui bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

9. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi perpajakan menurut (Ananda et al., 2015) merupakan satu upaya Direktorat Jendral Pajak (DJP) memberikan informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu yang ada korelasinya dengan bidang perpajakan. Atau bisa dikatakan sosialisasi perpajakan merupakan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang hak dan kewajiban perpajakannya. Salah satu bentuk sosialisasi yang dapat dilakukan adalah dengan cara melaksanakan penyuluhan, yaitu proses memberikan informasi perpajakan melalui penyuluhan langsung seperti mengadakan seminar, workshop, kelas pajak dan sebagainya atau

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.

penyuluhan tidak langsung seperti melalui radio/televisi, penyebaran buku, brosur, booklet dan sebagainya.

Menurut Winerungan (2013) menyebutkan ada enam strategi dalam sosialisasi perpajakan antara lain:

1. Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti radio ataupun televisi.

2. Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu.

3. Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4. Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, dimana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5. Pencantuman Identitas (*Identity*)

© 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.



Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6. Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian *lobbying* adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun dalam penelitian Winerungan (2013) bahwa sosialisasi perpajakan dapat diukur dengan menggunakan indikator antara lain:

- a) Penyuluhan
- b) Diskusi dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat
- c) Informasi langsung dari petugas ke Wajib Pajak
- d) Pemasangan *billboard*
- e) *Website* Ditjen Pajak

Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak. Menurut Winerungan (2013), dengan adanya sosialisasi perpajakan masyarakat dapat mengerti dan paham tentang manfaat membayar pajak serta sanksi jika tidak membayar pajak. Sehingga dengan demikian sosialisasi perpajakan ini dapat berpengaruh untuk menambah jumlah Wajib Pajak dan dapat menimbulkan kepatuhan dari Wajib Pajak sehingga secara otomatis tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin bertambah juga penerimaan pajak negara akan meningkat. Kurangnya sosialisasi mungkin akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan 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

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

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini. Berikut penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

1.	Nama Peneliti	Oktaviane Lidya Winerungan
	Tahun Penelitian	2013
	Judul Penelitian	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung
	Objek Penelitian	WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Variabel Independen	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan
	Kesimpulan	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Bitung.
2.	Nama Peneliti	Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting
	Tahun Penelitian	2013
	Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Variabel Independen	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada
	Kesimpulan	Kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya
3.	Nama Peneliti	Tryana A.M. Tiraada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI 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.



4. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Tahun Penelitian	2013
	Judul Penelitian	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan
	Objek Penelitian	Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Selatan
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Variabel Independen	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus
	Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> Kesadaran perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Minasaha Selatan Sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Selatan
5.	Nama Peneliti	Tedi Permadi, Azwir Nasir dan Yuneita Anisma
	Tahun Penelitian	2013
	Judul Penelitian	Kemauan Membayar Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tampan Pekanbaru
	Variabel Dependen	Kemauan Membayar Pajak
	Variabel Independen	Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Persepsi yang Baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Tingkat Kepercayaan dan Norma Moral
Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> Kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan dan norma moral berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan dan tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi 	
5.	Nama Peneliti	B. Soehakso Notohatmodjo
	Tahun Penelitian	2014
	Judul Penelitian	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Objek Penelitian	Wajib Pajak di KPP Pratama Tigaraksa

1. Ditarung 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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Variabel Dependen	Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
	Variabel Independen	Pemahaman, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak	
	Kesimpulan	Pemahaman, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Tigaraksa	
	Nama Peneliti	Septian Fahmi Fahluzy, Linda Agustina	
	Tahun Penelitian	2014	
	Judul Penelitian	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak UMKM di Kabupaten Kendal	
	Objek Penelitian	UMKM di Kabupaten Kendal	
	Variabel Dependen	Kepatuhan Membayar Pajak	
	Variabel Independen	Persepsi yang baik atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Peraturan Perpajakan, Tingkat Kepercayaan	
	Kesimpulan	Persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan dan tingkat kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM di Kabupaten Kendal	
	7.	Nama Peneliti	Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahroh Z.A
		Tahun Penelitian	2015
Judul Penelitian		Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak	
Objek Penelitian		Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Madya Malang	
Variabel Dependen		Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi	
Variabel Independen		Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak dan Sanksi Pajak	
8.	Kesimpulan	Pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap motivasi Wajib Pajak.	
	Nama Peneliti	Pasca Rizki Dwi Ananda, Srikandi Kumadji, Achmad Husaini	
	Tahun Penelitian	2015	
Judul Penelitian	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib		

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.



9. Hak Cipta dan Rintindungi Undang-Undang		Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak di KPP Pratama Batu
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak
	Variabel Independen	Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan
	Kesimpulan	Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak
	Nama Peneliti	Nora Hilmi Primasari
	Tahun Penelitian	2016
	Judul Penelitian	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Jakarta
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
10.	Variabel Independen	Kebijakan Pajak, Kesadaran Pajak, Pemahaman Wajib Pajak, Tingkat Kepercayaan dan Sosialisasi Perpajakan
	Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Kebijakan pajak, kesadaran pajak, tingkat kepercayaan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak • Pemahaman Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak
	Nama Peneliti	Johanes Herbert Tene, Jullie J. Sondakh, Jessy D.L. Warongan
	Tahun Penelitian	2017
	Judul Penelitian	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Variabel Independen	Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan dan Pelayanan Fiskus	
Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman Wajib Pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado • Pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Manado 	

1. Ditaring 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.



11.	Nama Peneliti	Evi Rahmawati Lazuardini, Hj. Jeni Susyanti, Achmad Agus Priyono
	Tahun Penelitian	2018
	Judul Penelitian	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Malang Selatan
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak
	Variabel Independen	Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak
	Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> • Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Tarif Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak • Sanksi Pajak berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
12.	Nama Peneliti	Listyowati
	Tahun Penelitian	2018
	Judul Penelitian	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surakarta
	Variabel Dependen	Kepatuhan Wajib Pajak
	Variabel Independen	<i>Sunset Policy, Tax Amnesty</i> , Sanksi Pajak, Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak, Pelayanan Pajak
	Kesimpulan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sunset Policy, Tax Amnesty</i>, Sanksi Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman tentang Pajak, Pelayanan Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak • Kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Ditarung 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.



C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan dan pemahaman perpajakan jika dikaitkan dengan kepatuhan Wajib Pajak maka kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para Wajib Pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi Wajib Pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan, makin semakin paham pula Wajib Pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajibannya.

Dalam penelitian (Permadi, Tedi; Azwir, Nasir dan Yunita, 2013) dan (Lazuardini et al., 2018) pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran pajak berbanding lurus dengan kemauan membayar pajak, semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka semakin tinggi pula keinginannya dalam membayar pajak. Demikian pula, semakin rendah kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka semakin rendah pula keinginannya dalam membayar pajak. Kesadaran Wajib Pajak dapat meningkat jika Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki

© 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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk kewajiban setiap warga negara dalam menunjang pembangunan negara dan sadar bahwa penundaan atau tidak membayar pajak dapat merugikan negara maka Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya dan meningkatkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian dari Notohatmodjo (2014) dan (Tene et al., 2017) menunjukkan adanya pengaruh signifikan positif dalam kesadaran pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh positif ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak, maka kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi akan semakin meningkat.

3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan mengenai sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan sistem self-assessment dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Berdasarkan sistem ini, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, menyetor dan melaporkan pajaknya sendiri. Untuk dapat menjalankannya dengan baik, maka setiap Wajib Pajak memerlukan pengetahuan pajak, baik dari segi peraturan maupun teknis administrasinya. Agar pelaksanaannya dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan, pemerintah telah menyiapkan rambu-rambu yang diatur dalam UU Perpajakan yang berlaku. Pada hakikatnya, pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya penting bagi

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.



Wajib Pajak untuk memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Dengan adanya sanksi pajak diharapkan agar Wajib Pajak dapat melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak.

Menurut hasil penelitian dari Notohatmodjo (2014) dan (Caroko et al., 2015) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi Wajib Pajak sehingga meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

4. Pengaruh Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian yang dilakukan (Cindy & Yenni, 2013) menunjukkan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa sikap Wajib Pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak di dalam hal membayar pajak. Pelayanan sendiri pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Dalam hasil penelitian Notohatmodjo (2014) dan (Komala et al., 2014) menunjukkan bahwa pelayanan pajak 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif. Bila dikaitkan dengan bidang perpajakan sosialisasi berarti suatu upaya DJP memberikan informasi dan pembinaan kepada Wajib Pajak mengenai segala sesuatu ada korelasinya dengan bidang perpajakan. Sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat dimaksudkan untuk memberikan pengertian kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak dan manfaat yang akan didapatkan. Dengan sosialisasi ini, diharapkan masyarakat akan memahami perpajakan dan dapat berpengaruh untuk meningkatkan jumlah Wajib Pajak yang secara otomatis tingkat kepatuhan Wajib Pajak juga akan meningkat. Kurangnya sosialisasi dapat berdampak pada rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai perpajakan yang menyebabkan rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dan pada akhirnya menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut hasil penelitian dari (Ananda et al., 2015) dan (Wardani & Wati, 2018) menyatakan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

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

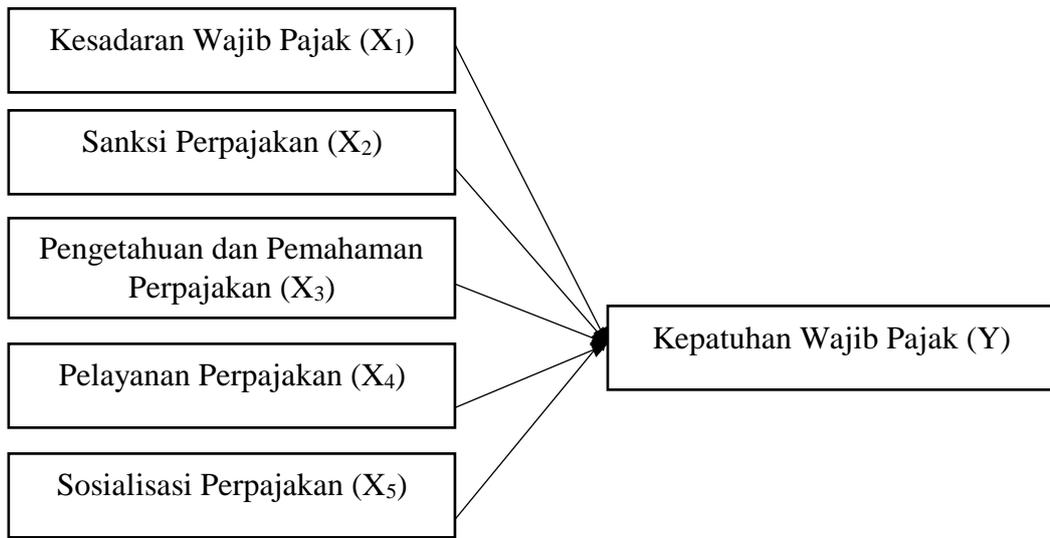
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha₁: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ha₂: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ha₃: Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ha₄: Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Ha₅: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif 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.