KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang melandasi penelitian ini berdasarkan teori atau konsep yang relevan dengan Kepatuhan Wajib Pajak. Peneliti juga menjelaskan mengenai Kesadaran Wajib Pajak, Kualitias Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak guna membantu memahami isi dari penelitan ini. Kedua adalah penelitian sebelumnya yang berisi keterkaitan antara penelitian yang akan dijalankan dengan yang diperoleh dari Jurnal, buku.

Selanjutnya adalah kerangka pemikiran penulis mengenai keterkaitan antar variabel agar penelitian ini mudah untuk dimengerti oleh pembaca. Serta penjabaran hipotesis yang merupakan pemikiran sementara dari peneliti yang harus dibuktikan dalam penelitian yang disajikan.

A. Landasan Teori

1. Teori Atribusi

Penelitian ini mengandung Teori Atribusi. Teori atribusi ini pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog Jerman yaitu Fritz Heider pada tahun 1958. Menurut Darwati (2015) Teori atribusi adalah teori yang menjelaskan sebab dari akibat dalam suatu peristiwa. Darwati (2015) menjelaskan bahwa atribusi terdiri dari 2 (dua) faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor atribusi internal adalah unsur psikologis yang merubah tingkah laku dari seseorang (Darwati, 2015). Faktor atribusi internal ini dapat dilihat dari tingkah laku seseorang seperti sikap, karakter atau lainnya. Jadi, faktor internal merupakan alam bawah sadar dari individu itu sendiri yang mendukung suatu individu untuk berperilaku.

Faktor atribusi eksternal menurut Darwati (2015) adalah sebuah faktor kekuatan lingkungan yang mempengaruhi perilaku suatu individu. Jadi, faktor eksternal ini adalah tingkah laku dari suatu individu yang diyakini terjadi karena adanya suatu tekanan situasi terhadap individu tersebut.

Hubungan dalam penelitian ini adalah bahwa seseorang akan patuh atau tidak patuh dalam menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dipengaruhi oleh faktor

internal dan faktor eksternal. Dalam penelitian ini varibel yang menjadi faktor internal yaitu kesadaran wajib pajak dan faktor eksternal adalah kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

2. Dasar-Dasar Perpajakan

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 mengartikan pajak adalah Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Selain dalam Undang-Undang Republik Indonesia, Pajak menurut ahli memiliki pandangan yang berbeda. Dalam bukunya Siti Resmi (2017) arti pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH adalah:

> "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."

Kesimpulan berdasarkan definisi diatas, bahwa pajak adalah iuran wajib yang harus dibayarkan masyarakat kepada pemerintah yang dibebankan secara langsung maupun tidak langsung, dan pajak merupakan penghasilan utama dari suatu negara. Pajak dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan negara seperti pembangunan infrastruktur publik, pembiayaan atas belanja negara, subsidi dan operasional negara itu sendiri. Pajak memiliki peranan penting dalam kehidupan suatu negara dan diperlukan pengawasan ketat dalam proses pelaksanaannya. Wajib pajak yang menolak membayar pajak dapat dikenakan sanksi baik berupa peringatan maupun denda.

b. Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2017) pajak dikelompokkan menjadi tiga berdasarkan golongan atau pembebanan, menurut sifat dan menurut pengelolanya :

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Menurut golongan atau pembebanan

a. Pajak Langsung, adalah pajak yang ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan ke orang lain, contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga, contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifat

a. Pajak Subjektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan memperhatikan keadaan subjeknya.

Contoh : Pajak Penghasilan

b. Pajak Objektif, adalah pajak yang pengenannya berdasarkan objek, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, maupun peristiwa yang mengakibatkan kewajiban membayar pajak

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

3. Menurut lembaga pemungut

a. Pajak negara (Pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan sebagai untuk pembiayaan rumah tangga negara.

Contoh : Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Bumi Bangunan, dan Bea Materai.

b. Pajak daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah yang penggunaannya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sektor perkotaan dan pedesaan (PBB B2).

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

c. **Subjek Pajak**

Subjek pajak Penghasilan adalah segala sesuatu yang mempunya potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak (Siti Resmi 2017). Undang Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 2 membagi subjek pajak menjadi 3 kelompok yakni:

1. Orang Pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau orang pribadi dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan berniat bertempat tinggal di Indonesia.
2. Badan yang didirikan atau berkedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria
   a. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan
   b. Pembiayaan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
   c. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah
   d. Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional Negara
3. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak

d. Objek Pajak

Siti Resmi (2017) menjelaskan bahwa Objek pajak adalah segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan, atau keadaan) yang dikenakan pajak. Menurut Pasal 4 Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 Objek Pajak ialah Penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh oleh wajib pajak yang berasal dari Indonseia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun termasuk:

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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, pengambilan usaha, atau reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apapun
   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 hal 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

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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 polus, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi; royalti atau imbalan atas penggunaan hak
8. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta
9. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala
10. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah
11. Keuntungan selisih kurs mata uang asing
12. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva
13. Premi Asuransi

e. **Fungsi Pajak**

Setelah diketahui jenis dari pajak beserta definisinya, Menurut Siti Resmi (2017) pajak memiliki dua fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi *budgetair* (Fungsi Penerimaan)

   Fungsi *budgetair* artinya pajak merupakan salah satu sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi *Regulerend* (Fungsi Mengatur)

   Fungsi *Regulerend* artinya pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakannya pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

f. **Tata Cara Pemungutan Pajak**

Siti Resmi (2017) menjelaskan tata cara pemungutan pajak terdiri atas stelsel pajak, asas pemungutan pajak, dan system pemungutan pajak.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan dengan tiga stelsel :

a. Stelsel Nyata (Riil)

Stelsel ini menyatakan pengenaan pajak didasarkan pada objek yang terjadi (untukPPh, objeknya adalah penghasilan). Oleh karena itu, pemungutan pajaknya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah semua penghasilan yang terjadi dalam suatu tahun pajak diketahui. Contoh: PajakPenghasilanPasal 21, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 4 ayat (2), dan Pasal 26. Kelebihan stelselnyata adalah perhitungan pajak didasarkan pada penghasilan yang sesungguhnya sehingga lebih akurat dan realistis. Kekurangan stelsel nyata adalah pajak baru dapat diketahui pada akhir periode sehingga:

i) Wajib Pajakakan dibebani jumlah pembayaran pajak yang tinggi pada akhir tahun, sementara pada waktu tersebut belum tentu tersedia uang kas yang memadai

ii) Semua Wajib Pajak akan membayar pajak pada akhir tahun sehingga jumlah uang beredar secara makro akan terpengaruh.

b. StelselAnggaran (Fiktif)

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh Undang-Undang. Sebagai contoh, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan penghasilan tahun sebelumnya sehingga pajak yang terutang pada suatu tahun juga dianggap sama dengan pajak yang terutang tahun sebelumnya. Dengan stelsel ini, berarti besarnya pajak yang terutang pada tahun berjalan sudah dapat ditetapkan atau diketahui pada awal tahun yang bersangkutan. Stelsel ini juga memungkinkan WajibPajak untuk melakukan penyicilan sehingga tidak terasa terlalu berat.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

c. Stelsel Campuran

Stelsel ini menyatakan bahwa pengenaan pajak didasarkan pada kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan. Kemudian pada akhir tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Jika besarnya pajak berdasarkan keadaan sesungguhnya lebihbesar dari pada besarnya pajak menurut anggapan, Wajib Pajak harus membayar kekurangan tersebut (PPhPasal 29). Sebaliknya, jika besarnya pajak sesungguhnya lebih kecil dari padabesarnya pajak menurut anggapan, kelebihan tersebut dapat diminta kembali (restitusi) atau dikompensasikan pada tahun-tahun berikutnya, setelah diperhitungkan dengan utang pajak yang lain (PPhPasal 28 (a)).

2. Asas Pemungutan Pajak

Terdapat tiga asas pemungutan pajak:

a. Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan WajibPajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Setiap Wajib Pajak yang berdomisili atau bertempat tinggal di wilayah Indonesia (Wajib Pajak Dalam Negeri) dikenakan pajak atas seluruh penghasilan yang diperolehnya, baik dari Indonesia maupun dari luar Indonesia. Asas ini tidak melihat status kewarganegaraan.

b. Asas Sumber

Asas ini menyatakan bahwa negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak. Setiap orang yang memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak atas penghasilan yang diperolehnyata.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

c. Asas Kebangsaan

Asas ini menyatakan bahwa pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara dengan kata lain asas ini melihat status kewarganegaraan. Misalnya, pajak bangsa asing di Indonesia dikenakan atas setiap orang asing yang bukan berkebangsaan Indonesia, tetapi tinggal di Indonesia.

3. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan :

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada aparatur perpajakan untuk menentukan besarnya pajak terutang. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan para aparatur perpajakan. Dengandemikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib Pajak dianggap mampu menghitung pajak, memahami Undang-Undang perpajakan yang sedang berlaku, mempunyai kejujuran yang tinggi, dan menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

i) Menghitung sendiri pajak yang terutang.

ii) Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang.

iii) Membayar sendiri jumlah pajak yang terutang.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

iv) Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

v) Mempertanggungjawabkanpajak yang terutang.

Jadi, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak sebagian besar tergantung pada Wajib Pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

c. *With Holding System*

Sistem pemungutan pajak yang member wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden, dan peraturan lainnya untuk memotong serta memungut pajak, menyetor, dan mempertanggung jawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk. Peranan dominan ada pada pihak ketiga.

g. **Penerapan *Self Assessment System***

Indonesia merupakan suatu negara yang menganut sistem perpajakannya adalah *Self Assessment* yang hingga saat ini masih digunakan. Wajib pajak negara Indonesia diberikan suatu kewenangan dalam menghitung pajak, melaporkan, dan membayar besarnya pajak terhutang. Jadi wajib pajak berperan aktif dalam hal berpajak.

> Pengertian *Self Assessment* menurut Siti Resmi (2017) adalah sebagai berikut "Wajib Pajak menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku"

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. **Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada aturan. Akib, Sari & Asnia (2017) mendefinisikan bahwa kepatuhan pajak adalah

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ketaatan, tunduk, dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Menurut Rahayu (2017) kepatuhan terdapat 2 macam, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan wajib pajak secara subtantif memenuhi semua ketentuan perpajakan. Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK/03/2007 mengategorikan wajib pajak yang patuh dalam pasal yang berbunyi :

1. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
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.

Wajib Pajak Menurut Undang Undang Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983 yang diperbarui menjadi Undang Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, 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.

Undang Undang Nomor 28 Tahun 2007 juga mendefinisikan wajib pajak sebagai berikut :

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak untuk mendapat NPWP

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

2. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan yang pelaksanaanya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar atau menyetor pajak menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara sesua dengan Peraturan Menteri Keuangan
6. Membayar pajak terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
7. Menyelenggarakan pembukuan bagi wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan.
8. - Memperlihatkan atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.

   - Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan kelancaran pemeriksaan.

   - Memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

Kesimpulannya bahwa kepatuhan pajak adalah sikap patuh atau tunduk pada peraturan perpajakan yang berlaku, dalam hal melaksanakan kewajiban perpajakan secara formal maupun subtantif. Patuh pajak secara formal (administratif) yaitu dengan membuat NPWP, Menghitung dan membayar besarnya pajak yang terhutang, serta melaporkan SPT baik SPT masa maupun Tahunan. Patuh pajak secara material yakni ketentuan batas waktu penyampaian SPT dan Wajib pajak melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan undang undang yang berlaku.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

b. Asas Kepatuhan Wajib Pajak

Pajak merupakan pendapatan utama dari suatu negara untuk keberlangsungan sebuah negara yang dipergunakan sebagai sumber biaya pembangunan. Untuk kelancaran dalam hal perpajakan, pemerintah menentapkan asas pemungutan pajak. Asas pemungutan pajak ini merupakan landasan pedoman oleh pemerintah ketika pembuatan peraturan dan melakukan pemungutan pajak. Asas pemungutan ini terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Asas tempat tinggal

   Asas pemungutan pajak yang berlandasan kepada domisili dari tempat tinggal seseorang.

2. Asas Kebangsaan

   Asas pemungutan pajak yang berlandaskan kepada kebangsaan dari seseorang. Sebagai contoh, Ferrel adalah orang Indonesia yang bertempat tinggal di Jepang, Ferrel tidak bisa diwajibkan untuk membayar pajak di negara Jepang.

3. Asas Sumber

   Asas pemungutan pajak yang berlandaskan kepada sumber atau tempat penghasilan seseorang berada. Sebagai contoh, orang Malaysia bekerja di Indonesia, orang tersebut berkewajiban membayar pajak di Indonesia.

c. Manfaat Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang sadar pajak adalah Wajib pajak yang patuh dalam hal berpajak serta paham atas kewajibannya dalam berpajak dan melaksanakan kewajibannya dengan benar dan paham. Pemberian predikat wajib pajak patuh tentu akan memberi motifasi bagi wajib pajak yang lain untuk menjadi wajib pajak yang patuh.

Manfaat wajib pajak yang berpredikat patuh terhadap pajak tentu akan diberi kemudahan dan fasilitas yang lebih dibandingkan dengan pemberian pelayanan wajib pajak yang tidak patuh.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Peraturan Menteri Keuangan No.192/PMK/03/2007 mengategorikan wajib pajak yang patuh dalam pasal yang berbunyi :

1. Tepat Waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
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.

4. Kesadaran Wajib Pajak

a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang dapat mempengaruhi wajib pajak dalam hal berpajak. Kesadaran ialah hal utama bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam pembangunan negara. Dengan sadar hal itu wajib pajak tidak merasa dirugikan dari pemungutan pajak. Hal kedua adalah tidak membayar pajak sama dengan menunda pembangunan negara dan merugikan negara. Hal ketiga, sadar akan pajak di atur dalam undang undang yang bersifat memaksa. Secara tidak langsung wajib pajak akan membayar pajak karena pajak memiliki landasan hukum dan merupakan kewajiban setiap warga negara.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kesadaran adalah keadaan mengerti, tahu, merasa atau hal yang dirasakan atau dialami seseorang.Andreas & Savitri (2015) menjelaskan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak

mengetahui, memahami, menghitung, membayar dan melaksanakan kewajiban pajak dengan sukarela.

Menurut Rahayu (2017) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran wajib pajak yang tinggi dalam kepatuhan wajib pajak.

Tingginya kesadaran wajib pajak terhadap ketentuan perpajakan maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik. Apabila seseorang hanya mengetahui dan tidak memahami serta tidak melaksanakan ketentuan hukum pajak berarti kesadaran hukum orang tersebut masih rendah (Suriambawa & Setiawan, 2018).

Kesadaran wajib pajak yang dimaksud ini merupakan kesadaran dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Faktor Faktor yang mempengaruhi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017), faktor yang dapat menguasai kesadaran seseorang dalam melunasi pajak yaitu:

1. Sosialisasi perpajakan
2. Kualitas Pelayanan
3. Kualitas Individu membayar pajak
4. Tingkat pengetahuan wajib pajak
5. Tingkat ekonomi wajib pajak
6. Sudut pandang yang baik atas sistem administrasi yang ditetapkan

c. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Rahayu (2017) menjelaskan terdapat 3 indikator dalam kesadaran wajib pajak

1. Wajib Pajak sadar terhadap fungsi pajak
2. Wajib Pajak mengerti dan paham mengenai perpajakan
3. Wajib Pajak membayar pajak dan mengetahui tujuan dari pembayaran pajak

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

d. Sarana Pembayaran dan Pelaporan Pajak

Berikut adalah sarana dalam membayar pajak dan melaporkan pajak terhutang.

1. Sarana Membayar Pajak

   a. Surat Setoran Pajak (SSP)

   Menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 nomor 14 :

   "Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempay pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan"

   b. Fungsi Surat Setoran Pajak

   Surat setoran pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoram pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan (Siti Resmi, 2017).

   c. Tempat Pembayaran dan Penyetoran Pajak

   Tempat melakukan pembayaran dan penyetoran menurut Siti Resmi (2017) yaitu:

   1. Layanan pada loket/teller, dan/atau
   2. Layanan dengan menggunakan sistem elektronik lainnya pada Bank Persepsi/Pos Persepsi.

2. Sarana Lapor Pajak

   a. Surat Pemberitahuan (SPT)

   Surat Pemberitahuan biasa disebut SPT menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 nomor 11 berbunyi:

   "Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan perpajakan."

b. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

Siti Resmi (2017), membedakan SPT menjadi SPT masa dan SPT Tahunan.

1. Surat Pemberitahuan Masa, yaitu Surat Pemberitahuan untuk masa atas pembayaran pajak bulanan. Surat Pemberitahuan Masa terdiri dari:
   i. SPT Masa PPh (Pasal 21, 22, 23, 26, 15 dan 4 ayat 2)
   ii. SPT Masa PPN dan PPnBM
   iii. SPT Masa PPN dan PPnBM bagi pemungut
2. Surat Pemberitahuan Tahunan, yaitu Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak.
   i. Form 1770SS

      Digunakan untuk wajib pajak Orang Pribadi yang mendapatkan penghasilan dari satu pemberi kerja, penghasilan dalam setahun tidak melebihi dari Rp60.000.000.
   ii. Form 1770S

      Digunakan untuk wajib pajak Orang Pribadi yang memiliki pendapatan lebih dari satu pemberi kerja, penghasilan melebihi Rp60.000.000 dalam setahun.
   iii. Form 1770

      Digunakan untuk wajib pajak Orang Pribadi yang mempunyai kegiatan usaha/pekerja bebas.
   iv. Form 1771-Rupiah

      SPT Tahunan yang digunakan untuk wajib pajak badan
   v. Form 1771-US

      SPT Tahunan untuk wajib pajak badan yang diizinkan pembukuannya dalam bahasa inggris dan mata uang dolar Amerika Serikat

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5. Kualitas Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Fiskus

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan fiskus terdiri dari kata "Pelayanan dan Fiskus" yang masing masing mempunyai definisi tersendiri. Pelayanan memiliki makna sebagai "perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". Sementara itu, fiskus adalah fiskus adalah pegawai atau pejabat pemerintah yang bertugas untuk mengurus dan menarik pajak. Septi Mory (2015) menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016) tingkat kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang terdiri dari 5 jenis, yakni:

1. *Emphaty* (Empati), memahami permasalahan pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan memberikan jasa secara cepat
3. *Tangible* (Bukti Fisik), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan

4. *Assurance* (Jaminan), memiliki kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman terhadap pelanggan
5. *Reliability* (Realibilitas), berkatian dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama tanpa membuat kesalahan apapun

Menurut Ningsih (2015) Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan dapat mengikatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan.

b. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fiskus

Tjiptono & Chandra (2016) membagi 2 faktor utama yang mempengaruhi suatu pelayanan, yakni jasa yang dirasakan/dipersepsikan *(Perceived Service)* dan Jasa yang diharapkan *(Perceived Service).* Dalam Kualitas pelayanan, Tjiptono & Chandra (2016) mengidentifikasi terdapat 5 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan yang diperlukan, yakni:

1. Kesenjangan antara Penyampaian dan Komunikasi Eksternal
2. Kesenjangan antara Harapan dan Persepsi
3. Kesenjangan antara pelayanan yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan
4. Kesenjangan spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian pelayanan
5. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan

c. Manfaat Kualitas Pelayanan Fiskus

Menurut Ningsih (2015) salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yakni dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan. Pelayanan fiskus yang berkualitas dengan cara komunikasi yang baik antara petugas pajak dan wajib pajak akan memberikan manfaat agar wajib pajak dapat membayarkan pajaknya tepat waktu sehingga akan menambah pendapatan suatu negara.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

6. Sanksi Pajak

a. Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) yang akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo 2018). Undang – Undang perpajakan membagi sanksi pajak menjadi dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana.

b. Sanksi Pidana

Sanksi Pidana dalam Undang – Undang Perpajakan terdapat 3 jenis sanksi, yaitu:

1. Pidana Penjara

   Merupakan pidana perampasan kemerdekaan dan diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, tetapi kepada pejabat dan kepada wajib pajak. Ketentuan sudah diatur/ditetapkan dalam UU Nomor 28 Tahun 2007 dan UU Nomor 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi Bangunan

2. Denda Pidana

   Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan. Dendan pidana diancamkan pada Wajib Pajak, Pejabat, dan pihak ketiga yang melanggar norma

3. Pidana Kurungan

   Pidana kurungan diancam kepada pelanggar norma, ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, hanya ketentuan mengenai denda pidana diganti dengan pidana kurungan

Tabel 2. 1
Ketentuan Sanksi Pidana Berdasarkan
Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan

Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
UU KUP 2007 Pasal 38 ayat 1	Kealfaan dari diri seorang a. Tidak menyampaikan SPT b. Menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali.	Pidana kurungan paling sedikit 3 bulan/paling lama 1 tahun atau denda paling sedikit 1 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayardan paling banyak 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar
UU KUP 2007 Pasal 39A	Setiap orang dengan sengaja: a. Menerbitkan, menggunakan faktur pajak, bukti potong, bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan yang sebenarnya b. Menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai PKP	Pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, pemotongan pajak dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, pemotongan pajak dan/atau bukti setoran pajak
UU KUP 2007 Pasal 39 ayat 1	Atas kesengajaan dari diri seorang: a. Tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP atau tidak mendaftarkan usaha untuk dikukuhkan sebagai PKP b. Menyalahgunakan/menggunakan tanpa hak NPWP/PKP c. Tidak menyampaikan SPT d. Menyampaikan SPT dan/atau SPT tidak lengkap e. Menolak dilakukan pemeriksaan f. Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu/dipalsukan seolah-olah benar atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya	Penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/ kurang dibayar

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	g. Tidak menyelenggarakan pembukuan/pencatatan di Indonesia, tidak meminjamkan buku, catatan/dokumen lain h. Tidak menyimpan buku, catatan/dokumen yang menjadi dasar pembukuan/catatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik/diselenggarakan secara program aplikasi online di Indonesia i. Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong/dipungut sehingga menimbulkan kerugian pada pendapatan negara	
UU KUP 2007 Pasal 39 ayat 2	Seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 tahun terhitung sejak selesainya menjalani pidana yang dijatuhkan	Pidana penjara paling singkat 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak/kurang dibayar dan sanksi tersebut akan ditambahkan 1 kali menjadi 2 kali sanksi pidana
UU KUP 2007 Pasal 39 ayat 3	Sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP Dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU Perpajakan dan/keterangan yang isinya tidak benar/tidak lengkap	Pidana kurungan paling singkat 6 bulan/paling lama 2 tahun atau denda paling sedikit 2 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan
UU KUP 2007 Pasal 41A	Setiap orang yang wajib memberikan keterangan/bukti yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak pada saat melakukan pemeriksaan pajak, penagihan pajak/penyidikan	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 25 Juta

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.

	tindak pidana dibidang perpajakan tetapi dengan sengaja tidak memberi keterangan/bukti yang tidak benar	
UU KUP 2007 Pasal 41B	Setiap orang yang dengan sengaja menyebabkan tidak terpenuhinya kewajiban pejabat dan pihak lain dalam merahaiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan peraturan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 3 tahun atau denda paling banyak 75 juta
UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (1)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan peraturan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak 1 milyar
UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (2)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak terpenuhi kewajiban pejabat dan pihak lain dalam merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan	Pidana kurungan paling lama 10 bulan dan/atau denda paling banyak 800 juta
UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (3)	Setiap orang yang dengan sengaja tidak memberikan data dan informasi yang diminta oleh Direktur Jenderal Pajak dalam menghimpun data dan informasi untuk kepentingan penerimaan negara	Pidana kurungan paling lama 10 bulan dan/atau denda paling banyak 800 juta
UU KUP 2007 Pasal 41C ayat (4)	Setiap orang yang dengan sengaja menyalahgunakan data dan informasi perpajakan sehingga menimbulkan kerugian bagi negara	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan/atau denda paling banyak 500 juta
UU KUP 2007 Pasal 41 ayat (1)	Pejabat yang karena kealpaannya tidak memenuhi kewajiban merahasiakan segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan, atas pengaduan orang yang kerahasiaannya dilanggar	Pidana kurungan paling lama 1 tahun dan denda paling banyak Rp 25 Juta
UU KUP 2007 Pasal 41 ayat (2)	Pejabat yang dengan sengaja tidak memenuhi kewajiban merahasiakan	Pidana kurungan paling lama 2 tahun

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	segala sesuatu yang diketahui/diberitahukan kepadanya oleh WP dalam rangka jabatan/pekerjaannya untuk menjalankan ketentuan per UU perpajakan, atas pengaduan orang yang kerahasiaannya dilanggar	dan denda paling banyak 50 Juta

c. Sanksi Administrasi

Sanksi pajak yang terdiri dari sanksi denda, sanksi bunga dan sanksi kenaikan

Tabel 2. 2
Ketentuan Sanksi Denda Berdasarkan
Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan

Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
UU KUP 2007 Pasal 7 ayat 1	SPT Tidak Disampaikan: a. SPT Masa PPN b. SPT Masa lainnya c. SPT Tahunan PPh WP Badan d. SPT Tahunan PPh WP OP	 Rp. 500.000 Rp. 100.000 Rp. 1.000.000 Rp. 100.000
UU KUP 2007 Pasal 8 ayat 3	Pengungkapan ketidakbenaran dan pelunasan sebelum penyidikan	150% x jumlah pajak kurang bayar
UU KUP 2007 Pasal 14 ayat 4	a. PKP tidak membuat faktur pajak b. PKP tidak mengisi form pajak secara lengkap c. PKP Melaporkan faktur tidak sesuai masa terbit	2% dari pengenaan pajak
UU KUP 2007 Pasal 14 ayat 5	PKP gagal produksi telah diberikan restitusi	2% dari pengenaan pajak
UU KUP 2007 Pasal 25 ayat 9	Pengajuan keberatan ditolak/dikabulkan sebagian	50% x jumlah pajak berdasarkan keputusan keberatan dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan
UU KUP 2007 Pasal 27 ayat 5 point d	Permohonan banding ditolak/dikabulkan sebagian	100% x jumlah pajak berdasarkan Putusan Banding dikurangi dengan pajak yang telah dibayar sebelum mengajukan keberatan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBIKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 2. 3
Ketentuan Sanksi Bunga Berdasarkan
Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan

Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat 2	Pembetulan SPT tahunan dalam 2 tahun	2% per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran s/d tanggal pembayaran
UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat 2 point a	Pembetulan SPT masa dalam 2 tahun	
UU KUP 2007 Pasal 8 Ayat 2 point a	SKPKB kurang bayar atau tidak dibayar dan penerbitan NPWP dan pengukuhan PKP secara jabatan	2% per bulan dari jumlah kurang maksimal 24 bulan
UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat 2 point a	Keterlambatan bayar/setor pajak masa	2% per bulan dari jumlah pajak yang kurang dibayar, dihitung sejak jatuh tempo pembayaran s/d tanggal pembayaran
UU KUP 2007 Pasal 9 Ayat 2 point b	Keterlambatan bayar/setor pajak tahunan	
UU KUP 2007 Pasal 13 Ayat 5	Penerbitan SPT setelah 5 tahun	48% dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar
UU KUP 2007 Pasal 14 ayat 3	a. PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar b. SPT kurang bayar	2% per bulan dari jumlah pajak tidak/ kurang dibayar maksimal 24 bulan
UU KUP 2007 Pasal 14 Ayat 5	PKP gagal produksi	2% dari pajak yang ditagih
UU KUP 2007 Pasal 15 Ayat 4	SKPKBT diterbitkan setelah lewat 5 tahun karena adanya tindak pidana	48% dari jumlah yang tidak/kurang dibayar
UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat 1	SKPKB/T, Surat Keputusan Pembetulan, Surat Keputusan Keberatan atau Putusan Banding yang berakibat kurang bayar/terlambat bayar	2% per bulan dari jumlah pajak yang tidak/kurang dibayar, dihitung dari tanggal jatuh tempo s/d tanggal pelunasan/diterbitkannya SPT
UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat 2	Pembayaran mengangsur atau menunda	
UU KUP 2007 Pasal 19 Ayat 3	Kekurangan pajak karena penundaan SPT	2% per bulan dari kekurangan pembayaran dihitung dari batas akhir penyampaian SPT s/d tanggal dibayarnya kekurangan tersebut.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 2. 4
Ketentuan Kenaikan berdasarkan
Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan

Peraturan	Tentang	Jenis Sanksi
UU KUP 2007 Pasal 8 ayat 5	Pengungkapan ketidakbenaran pengisian SPT setelah lewat 2 tahun sebelum terbitnya SKP	50% dari pajak yang kurang dibayar
UU KUP 2007 Pasal 13A	Tidak menyampaikan SPT/menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar/tidak lengkap atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar, yang dilakukan karena kealpaan dan pertama kali	200% dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang diterapkan melalui penerbitan SKPKB
UU KUP 2007 Pasal 13 ayat 3	a. SKPKB karena SPT tidak disampaikan b. PPN/PPnBM tidak seharusnya dikompensasi atau tidak seharusnya dikenai tarif 0% c. Kewajiban pembukuan & pemeriksaan tidak dipenuhi sehingga tidak diketahui besaran pajak terutang	50% dari PPh yang tidak/kurang dibayar dalam setahun 100% dari PPh yang tidak/kurang dipotong, tidak/kurang dipungut, tidak/kurang disetor dan dipotong/dipungut tetapi tidak/kurang disetor atau 100% dari PPN dan PPnBM yang tidak/kurang dibayar
UU KUP 2007 Pasal 15 ayat 2	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100% dari jumlah kekurangan pajak
UU KUP 2007 Pasal 17C ayat 5	SKPKB yang terbit dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi WP dengan kriteria tertentu	
UU KUP 2007 Pasal 17D ayat 5	SKPKB yang terbit setelah dilakukan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak bagi wajib pajak dengan persyaratan	

B. Peneliti Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi pajak yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak :

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 2. 5
Peneliti Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil Penelitian
1	Diyat Suhendri (2015)	Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas di Kota Padang (Studi Empiris pada KPP Pratama Kota Padang)	Variabel Independen: Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan Tarif Pajak berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
2	Kundalini (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tamanggung
2	Nur Ghailana As'ari, Teguh Erawati (2018)	Pengaruh Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Studi empiris pada wajib pajak orang pribadi kecamatan Rongkop)	Variabel Independen : Pemahaman peraturan perpajakan, Kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak Variabel Dependen : Kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Pemahaman perarturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3	Lydiana (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Variabel Independen : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif secara persial terhadap

		di KPP Pratama Surabaya Gubeng	Variabel Independen: Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi	Kepatuhan wajib pajak Sanksi Pajak berpengaruh positif secara persial terhadap kepatuhan wajib pajak Secara bersama, seluruh variabel berpengaruh positif terhadap Kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4	Putu Mita Ary Kusuma Sari, Anik Yuesti, I Made Sudiartana (2019)	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, tingkat pemahaman perpajakan, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
5	Aryo Prakoso (2019)	Pengaruh Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Banyuwangi	Variabel Independen: Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kesadaran dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	Verry Yusreza (2020)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha di KPP Pratama Binjai	Variabel Independen: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak Berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

C. Kerangka Pemikiran

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah bentuk dari faktor internal dalam berpajak untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap. Menurut Septy Mory (2015) kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Bentuk kesadaran membayar pajak yang pertama adalah kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam halnya pembangunan suatu negara. Wajib pajak tidak akan merasa dirugikan dengan menyadari hal tersebut karena secara tidak langsung dari jumlah pajak yang dibayarkan, Pentingnya kesadaran membayar pajak sangat diperlukan, mengingat pajak merupakan pendapatan terbesar bagi negara sehingga diwajibkan wajib pajak untuk sadar dalam membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak semakin tinggi juga tingkat kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitan Kundalini (2016) dan Very Yusreza (2020) memiliki cukup bukti bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif dalam kepatuhan wajib pajak.

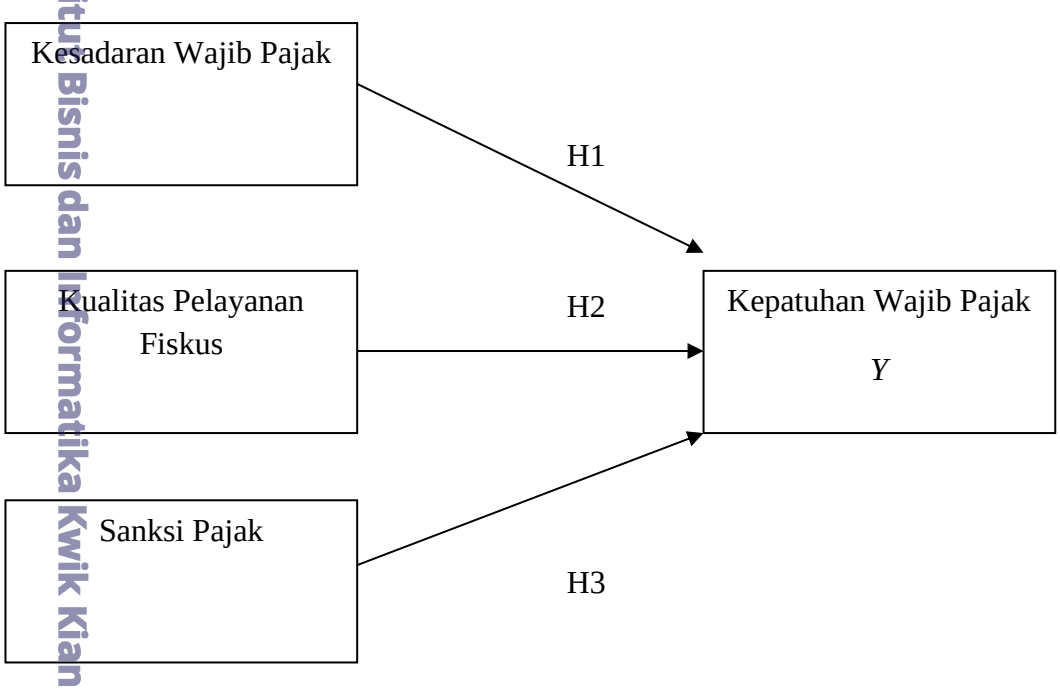
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan. Apabila pelayanan aparat fiskus yang diberikan kepada wajib pajak tidak puas, berarti pelayanan fiskus belum memenuhi standar pelayanan fiskus yang ada, dan dapat dikatakan pelayanan sangat tidak berkualitas. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dalam berpajak dan semakin patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam berpajak. Demikian pula sebaliknya apabila pelayanan yang buruk akan membuat wajib pajak cenderung tidak patuh dalam berpajak. Semakin baik kualitas pelayanan fiskus yang diberikan kepada wajib pajak maka dapat mendorong wajib pajak patuh dalam berpajak. Hasil penelitan Putu Mita Ary Kusuma Sari, Anik Yuesti, I Made Sudiartana (2019) dalam penelitiannya menyatakan kualitas pelayanan memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak adalah suatu bentuk hukuman terhadap wajib pajak apabila bila wajib pajak tidak menjalankan kewajibannya sebagai wajib pajak dalam hal berpajak, sanksi yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar akan dijatuhkan hukuman sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku. Peraturan atau Undang undang adalah sebuah rambu rambu bagi seseorang untuk mengenai apa yang harus dilakukan dan tidak dilakukan. Jaminan bahwa ketentuan peraturan perpajakan (norma perpajakan) itulah sanksi pajak, kesimpulannya adalah bahwasanya sanksi pajak adalah sebuah alat untuk mencegah wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Sri Rizku, dkk 2015). Menurut Septi Mory, (2015) wajib pajak akan memenuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Semakin besarnya sanksi pajak yang ada, maka wajib pajak akan semakin dirugikan karena tidak melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak. Semakin tinggi sanksi pajak yang berlaku maka dapat mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak Oleh sebab itu maka akan ada kemungkinannya pengaruh yang diberikan sanksi pajak terhadap wajib pajak dalam membayar pajak. Hasil Penelitian Diyat Suhendri (2015) sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Gambar 2. 1



KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
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.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hubungan antara variabel yang terdapat dalam kerangka pemikiran,maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut :

Ha1 : Kesadaran WajibPajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha2 : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ha3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.