



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai landasan teori yang di dalamnya berisi dasar teori dari sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak & kualitas pelayanan pajak terkait dengan kepatuhan wajib pajak. Selain teori, akan dibahas juga penelitian sebelumnya yang memiliki penelitian terkait dengan penelitian skripsi ini.

Kerangka penelitian akan digambarkan kaitan satu variable dengan variable lainnya yang bertujuan agar pembaca dapat mudah memahami penelitian. Di akhir bab, peneliti akan menarik hipotesis berupa kesimpulan sementara dari masalah yang akan diteliti nanti.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Teori Legitimasi

Teori legitimasi merupakan kondisi dimana suatu sistem nilai perusahaan sejalan dengan sistem nilai dari sistem sosial yang lebih besar (Ghozali dan Cariri, 2007:411). Legitimasi diperoleh jika apa yang dijalankan oleh perusahaan telah selaras dengan apa yang juga diinginkan masyarakat. Jika tidak ada keselarasan antara sistem nilai sistem dan nilai masyarakat, perusahaan akan kehilangan legitimasinya sehingga dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan.

Legitimasi diperoleh oleh organisasi dimana sistem nilai adalah entitas kongruen dengan sistem nilai sosial yang lebih besar di mana entitasnya adalah salah satu bagian darinya. Legitimasi dapat dianggap sebagai persepsi yang berasumsi bahwa tindakan yang diambil oleh entitas adalah yang diinginkan sesuai dengan sistem norma, nilai, kepercayaan dan definisi yang dikembangkan secara



sosial. Apabila dikaitkan dengan kepatuhan wajib pajak, teori legitimasi sangat berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak penghasilan. Kaitannya adalah wajib pajak harus mengikuti kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk sistem sosial yang lebih baik. (Ashifa, 2016)

Alasan mengapa menggunakan teori legitimasi adalah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak terkait dengan kewajiban setiap warga negara untuk mentaati kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Wajib pajak harus taat dan mengikuti sistem dan kebijakan pajak yang dikeluarkan oleh pemerintah dan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut pemerintah berharap wajib pajak mengikuti dan mentaati kebijakan yang telah dikeluarkan dan dapat menyadari kewajibannya sebagai warga negara yaitu secara sukarela dalam membayar pajak. (A. R. Cahyani, 2019)

## 2. Pajak

### a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 berbunyi;

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Berdasarkan Undang-Undang tersebut maka munculah kesimpulan dari para ahli mengenai pengertian pajak, salah satunya menurut Soemitro dalam Mardiasmo (2018) yang menyatakan bahwa “Pajak adalah iuran rakyat kepada

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.



kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Definisi pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Nomor 6 Tahun 1983, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

#### **b. Jenis-Jenis Pajak**

Menurut Waluyo (2017), Pajak dapat digolongkan ke dalam beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

##### **(1) Menurut Golongan**

###### **(a) Pajak Langsung**

Pajak yang pembebebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

###### **(b) Pajak Tidak Langsung**

Pajak yang pembebebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

##### **(2) Menurut Sifat**

###### **(a) Pajak Subjektif**



Pajak yang pemungutannya/pengenaannya berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

(b) Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak.

Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

(3) Menurut Pemungut dan Pengelolanya

(a) Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Bea Meterai.

(b) Pajak Daerah

Pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Contoh : Pajak Reklame, Pajak Hiburan, Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bangunan sector perkotaan dan pedesaan (PBB P2).

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.



### c. Fungsi Pajak

Fungsi Pajak Menurut Resmi (2019) dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

#### (1) Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi pajak sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Pajak yang memberikan kontribusi terbesar dalam hal penerimaan negara, oleh karena itu pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan.

#### (2) Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Fungsi pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi dan sosial.

Contoh :

- (a) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- (b) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

### d. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga sistem, yaitu sebagai berikut:

#### (1) *Official Assesment System*

© 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.



Merupakan suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiscus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Sistem pemungutan ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- (b) Wajib pajak bersifat pasif
- (c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

(2) *Self Assesment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Sistem pemungutan ini memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak sendiri.
- (b) Wajib Pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- (c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

(3) *Withholding System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak) yang bersangkutan untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh 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.



Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan 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**

**e. Hambatan pemungutan pajak**

Pada umumnya masyarakat dalam setiap negara memiliki kecenderungan dalam meloloskan diri dari pembayaran pajak. Usaha yang dilakukan Wajib pajak untuk meloloskan diri dari pajak merupakan perlawanan terhadap pajak. Usaha tidak membayar pajak atau memanipulasi jumlah pajak maupun meminimalisasikan jumlah pajak yang harus dibayar tentunya menjadi hambatan dalam pemungutan pajak. (Rahayu, 2017)

Hambatan terhadap pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2018) terbagi menjadi 2 kelompok yaitu sebagai berikut:

**(1) Perlawanan Aktif**

Perlawanan aktif merupakan semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh Wajib Pajak dengan tujuan untuk menghindari pajak. bentuknya adalah sebagai berikut:

**(a) *Tax Avoidance***

Usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.

**(b) *Tax Evasion***

Usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelopakan pajak)

**(2) Perlawanan Pasif**

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.



Perlawanan Pasif meliputi masyarakat yang enggan (pasif) membayar pajak yang disebabkan oleh:

- (a) Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- (b) Sistem perpajakan yang sulit dipahami oleh masyarakat.
- (c) Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**f. Subjek Pajak Penghasilan**

Peraturan mengenai pengenaan Pajak Penghasilan terhadap Subjek Pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak diatur dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2008. Subjek pajak penghasilan terdiri dari orang pribadi, badan, warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak dan Badan Usaha Tetap (BUT). Menurut Mardiasmo (2018), subjek pajak terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

(1) Subjek Pajak Dalam Negeri

(a) Subjek Pajak Orang Pribadi

- (i) Orang Pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan.
- (ii) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

(b) Subjek Pajak Warisan

Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak.

(c) Subjek Pajak Badan

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)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, kecuali unit tertentu dari badan pemerintah yang memenuhi kriteria:

- (i) Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (ii) Pembiayaannya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- (iii) Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dan
- (iv) Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

**(2) Subjek Pajak Luar Negeri**

- (a) Orang Pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, serta badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Bentuk Usaha Tetap (BUT) di Indonesia.
- (b) Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia, yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia tidak dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui Badan Usaha Tetap (BUT) 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## g. Objek Pajak

Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4, 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 pension, 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.
  - (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

### © 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.



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 apa pun, 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.
- (13) Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva.
- (14) Premi asuransi.

**© 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.



- (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.

**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**

**h. Wajib Pajak**

Berdasarkan Resmi (2019), Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut:

- (1) Hak Wajib Pajak
  - (a) Melaporkan beberapa Masa Pajak dalam 1 (satu) Surat Pemberitahuan Masa
  - (b) Mengajukan surat keberatan dan banding bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu
  - (c) Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak
  - (d) Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jenderal Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.

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.



- (e) Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran.
- (f) Mengajukan keberatan kepada Direktur Jenderal Pajak atas suatu Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB), Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan (SKPKBT), Surat Keterangan Pajak Nihil (SKPN), Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SKPLB), atau pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- (g) Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas Surat Keputusan Keberatan.
- (h) Menunjuk seorang kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan
- (i) Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak dalam hal Wajib Pajak menyampaikan pembetulan SPT Pajak Penghasilan sebelum tahun pajak 2007, sehingga pajak yang masih harus dibayar menjadi lebih besar dan dilakukan paling lama dalam jangka waktu 1 (satu) tahun setelah berlakunya UU No 28 Tahun 2007.

## (2) Kewajiban Wajib Pajak

- (a) Mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.

### **© 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) Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak.
- (c) Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar, lengkap, dan jelas, dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang rupiah, serta menandatangani dan menyampaikannya ke kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- (d) Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- (e) Membayar atau menyeteror pajak yang terutang dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
- (f) Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.
- (g) Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak Badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

**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.



- (h) Memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain 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 guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 3. Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) adalah:

“Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib Pajak yang patuh adalah Wajib Pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.”

Kondisi perpajakan yang memerlukan partisipasi aktif Wajib Pajak dalam melaksanakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya, karena sebagian besar pekerjaan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dilakukan oleh Wajib Pajak itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kepatuhan Pajak adalah faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern terkait penerapan sistem pemungutan pajak self assessment dengan tujuan pada penerimaan pajak yang optimal. (Rahayu, 2017)

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 Siti Kurnia Rahayu (2017) kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua,

yaitu :

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

a. Kepatuhan Perpajakan Formal

Ketaatan Wajib Pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari:

- (1) Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- (2) Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
- (3) Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya

b. Kepatuhan Perpajakan Material

Ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan yang terdiri dari:

- (1) Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- (2) Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
- (3) Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai Pihak Ketiga)

Dalam melaksanakan Kepatuhan Wajib Pajak, terdapat beberapa kewajiban

yang harus dipenuhi menurut Mardiasmo (2018), yaitu:

- a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
- b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
- c. Menghitung pajak terutang.

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. Mengisi dengan benar SPT (SPT diambil sendiri), dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- e. Menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.
- f. Apabila diperiksa Wajib Pajak diwajibkan:
- (1) Memperlihatkan laporan pembukuan atau catatan, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.
  - (2) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang diperlukan dan yang dapat memperlancar pemeriksaan.
- g. Apabila ketika mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

Kriteria Wajib Pajak yang patuh menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012, yaitu:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak
- c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



- d. 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

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

#### 4. Sosialisasi Perpajakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sosialisasi perpajakan adalah upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan informasi, pemahaman, dan pengetahuan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak tentang perpajakan dan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor : SE-98/PJ/2011 dikatakan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat agar terdorong untuk paham, sadar dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sosialisasi diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk memahami sehingga meningkatkan kepatuhan.

Menurut Muhamad, Asnawi, & Pangayow (2020), Ditjen Pajak memberikan beberapa kegiatan sosialisasi yang diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut:

- a. Sosialisasi Langsung

Kegiatan sosialisasi perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak atau calon Wajib Pajak. Contohnya antara lain seperti Tax Goes to School/Tax Goes To Campus, Tax Gathering, Kelas Pajak, Seminar, dan Tax Workshop.

- b. Sosialisasi Tidak Langsung

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.



Kegiatan sosialisasi perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan tidak langsung antara lain sosialisasi melalui media elektronik seperti talkshow TV, Built-in Program, dan Talkshow radio. Sedangkan melalui media cetak dapat berupa advertorial (*billboard* perpajakan), penelitian artikel pajak, dan penerbitan majalah/buku.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 5. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2017) Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi dimana Wajib Pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara. Wajib Pajak diwajibkan untuk membayar dan lapor pajak terkait dengan kewajiban Wajib Pajak menurut Undang – Undang Nomor 16 Tahun 2009. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran Wajib Pajak untuk membayar serta melaporkan pajaknya kepada negara. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Kesadaran yang dimaksud ini merupakan kesadaran membayar dan melapor pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dari pemahaman yang mendalam dari seseorang akan terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional. (Adi, 2018)

Rahayu (2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran Wajib Pajak, yaitu:

- a. Sosialisasi Perpajakan
- b. Kualitas Pelayanan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



- c. Kualitas Individu Wajib Pajak
- d. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak
- e. Tingkat ekonomi Wajib Pajak
- f. Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan

Gasc et al. (2018) menyimpulkan bahwa terdapat beberapa hambatan pembayaran pajak yaitu sebagai berikut:

- a. Penegakkan hukum yang kurang
- b. Peraturan yang terlalu berbelit-belit sehingga banyak wajib pajak yang enggan untuk membayar pajaknya, serta
- c. Persepsi masyarakat atau wajib pajak yang beranggapan bahwa pemerintah menggunakan pajaknya untuk hal yang kurang mensejahterakan rakyatnya atau pemborosan pemakaian pajak untuk hal yang kurang penting.

## 6. Sanksi Pajak

Sanksi Pajak menurut Mardiasmo (2018) adalah:

“Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventive*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Dalam Undang-Undang perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak yaitu sebagai berikut:

- a. Sanksi Administrasi

Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa Sanksi Administrasi merupakan Pembayaran kerugian kepada negara, khususnya berupa bunga, kenaikan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



denda. Menurut UU KUP 2007 Sanksi Administrasi terdiri atas 3 macam yaitu sebagai berikut :

(1) Sanksi Denda

Denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak terhadap pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pelaporan.

(2) Sanksi Bunga

Sanksi administrasi yang dikenakan pada Wajib Pajak atas pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban pembayaran pajak.

(3) Sanksi Kenaikan

Sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang perlu dibayar, atas pelanggaran yang berhubungan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

b. Sanksi Pidana

Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan benteng hukum atau alat yang digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Menurut UU KUP 2007 Sanksi Pidana terdiri atas 3 macam yaitu sebagai berikut:

(1) Denda Pidana

Sanksi berupa denda yang dikenakan kepada Wajib Pajak & juga diancamkan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda Pidana dikenakan atas Tindakan pidana yang bersifat pelanggaran maupun kejahatan.



## (2) Pidana Kurungan

Pidana yang diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak & pihak ketiga yang melanggar norma. Ketentuan denda pidana dapat diganti dengan pidana kurungan.

## (3) Pidana Penjara

Pidana yang merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara di ancamkan terhadap pelanggaran yang bersifat kejahatan.

Tujuan dibuat sanksi pajak adalah agar wajib pajak dapat mematuhi peraturan perpajakan. Perilaku wajib pajak dalam menaati pajak yang didukung oleh sanksi pajak menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak. Walaupun wajib pajak tidak mendapat penghargaan atas kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak akan dikenakan sanksi bila tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja. (Alfiani & Kusmuriyanto, 2019)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 7. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Menurut Segara (2019:61) pelayanan perpajakan merupakan tanggung jawab negara yang berkaitan dengan kewajiban perpajakannya yang berprinsip pada kepastian hukum, keadilan, dan kesederhanaan. Bentuk pelayanan perpajakan ini berupa pelayanan publik yang diberikan kepada wajib pajak. Pelayanan fiskus atau pelayanan perpajakan juga merupakan cara petugas pajak membantu dan mengurus serta menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak. Hal ini memiliki pengaruh terhadap wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak.

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.



Pelayanan perpajakan oleh fiscus berarti adalah melayani, mengurus, menyiapkan segala kebutuhan wajib pajak. Peningkatan pelayanan dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat dalam membayar pajak. Petugas pajak atau fiscus mempunyai pemahaman tinggi dalam bidang perpajakan dan segala hal yang terkait dengan perpajakan. Dengan adanya peningkatan pelayanan fiscus berarti terjadi peningkatan pelayanan public yang diberikan pemerintah dikarenakan pemerintah yang memiliki *goal* dalam memenuhi kebutuhan warga serta dalam menjalankan ketentuan Undang-Undang. (Hazmi et al., 2020)

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Dalam penelitian Silalahi et al. (2015) terdapat lima dimensi pelayanan fiskus, yaitu :

- a. Tangible  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sasaran komunikasi.
- b. Emphaty  
Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. Responsiveness  
Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Reliability  
Kemampuan memberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera, kehandalan, akurat, dan memuaskan
- e. Assurance

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.



Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, juga sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan).

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur pelayanan fiscus menurut Silalahi et al. (2015), yaitu :

- a. Memberikan sarana dan fasilitas yang baik.
- b. Memberikan perhatian yang ikhlas pada pelanggan.
- c. Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Memberikan pelayanan yang cepat dan ramah.
- e. Kemampuan untuk memberikan rasa kepercayaan.

## B. Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terkait penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

### Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Musa Zul Hazmi, Suhendro, Riana Rahcmawati Dewi (2020)	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Surakarta	<b>Variabel Independen:</b> Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan <b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak





				orang pribadi.
2	Cynthia Chandra dan Amelia Sandra (2020)	Pengaruh Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan Di Daerah ITC Mangga Dua	<b>Variabel Independen:</b> Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak <b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.
3	Anindhiati Restu Wardhani & Daljono (2020)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan	<b>Variabel Independen :</b> Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan dan Sanksi Perpajakan <b>Variabel Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan sosialisasi perpajakan berpengaruh negatif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
4	Marisa Setiawati Muhammad (2019)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi	<b>Variabel Independen :</b> Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan <b>Variabel Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, Tarif Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif, sedangkan sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



				Wajib Pajak
5	Pipit Annisa Fitria dan Edy Supriyono (2019)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	<p><b>Variabel Independen:</b></p> <p>Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak dan Keadilan Perpajakan</p> <p><b>Variabel Dependen:</b></p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan Persepsi Tarif Pajak dan Keadilan Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
6	Wirmie Eka Putra, Indra Lila Kusuma, Maya Widyana Dewi (2019)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan di Wilayah Kota Jambi)	<p><b>Variabel Independen:</b></p> <p><i>Tax Amnesty</i>, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan</p> <p><b>Variabel Dependen:</b></p> <p>Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Tax Amnesty</i> , Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan.

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	Dewi Kusuma Wardani & Erma Wati (2018)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)	<p><b>Variabel Independen :</b> Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan</p> <p><b>Variabel Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
8	Titis Wahyu Adi (2018)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kpp Pratama Cilacap Tahun 2018	<p><b>Variabel Independen:</b> Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak</p> <p><b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Badan</p>	Hasil penelitian menunjukkan Pengetahuan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan
9	Stefani Siahaan & Halimatusyadiah (2018)	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	<p><b>Variabel Independen:</b> Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan,</p> <p><b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sedangkan sosialisasi perpajakan dan pelayanan fiskus tidak berpengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



<p><b>C</b> Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>				<p>terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.</p>
<p>10</p>	<p>Saiful Bahri, Yossi Diantimala, M. Shabri Abd. Majid (2018)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p><b>Variabel Independen:</b> Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan dan Sanksi Perpajakan <b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi</p>
<p>11</p>	<p>Elfin Siamena, Harijanto Sabijono, Jessy D.L Warongan (2017)</p>	<p>Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Manado</p>	<p><b>Variabel Independen :</b> Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak <b>Variabel Dependen :</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak</p>
<p>12</p>	<p>Nurul Arvi Kusumaningrum dan Ida Nur Aeni (2017)</p>	<p>Pengaruh <i>Tax Amnesty</i>, Pengetahuan Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati</p>	<p><b>Variabel Independen:</b> <i>Tax Amnesty</i>, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan <b>Variabel Dependen:</b> Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Tax Amnesty</i> dan Pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Kesadaran Perpajakan berpengaruh</p>

Hak Cipta Ditindungi 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.



C Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang			positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
--------------------------------------	--	--	--

## C Kerangka Pemikiran

### 1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengertian Sosialisasi pajak menurut Sudrajat dalam penelitian Wardani & Wati (2018) adalah suatu upaya agar seseorang atau kelompok paham mengenai perpajakan dengan memberikan informasi tentang perpajakan sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Wajib pajak akan memiliki pengetahuan tentang pentingnya membayar pajak dengan diberikan pemahaman yang baik dan benar akan pajak.

Dengan adanya sosialisasi perpajakan baik secara langsung maupun tidak langsung, wajib pajak akan mendapat pemahaman dan informasi mengenai ketentuan perpajakan yang membuat wajib pajak mengerti dan sadar atas kewajibannya dalam perpajakan. Hal-hal yang didapat wajib pajak setelah mengikuti sosialisasi adalah seperti mengetahui informasi terbaru mengenai pajak seperti sistem pembayaran *online*, berperilaku taat seperti membayar pajak tepat waktu, dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki peran penting dalam kepatuhan wajib pajak (Lianty et al., 2017). Dari beberapa penelitian terkait dengan sosialisasi pajak, hasil penelitian Wardani & Wati (2018) menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kebumen.

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.



## 2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ⓒ Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Pengertian kesadaran wajib pajak menurut Adi (2018) adalah suatu keadaan dimana seseorang atau badan memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang didasari oleh pemahaman dalam pemikiran, sikap dan tingkah laku. Kesadaran memiliki peran yang sangat penting dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Hal ini mendorong Wajib Pajak dalam menjalankan tanggung jawabnya dengan baik dalam memajukan pembangunan negara dan menstabilkan kondisi perekonomian di Indonesia.

Dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dibutuhkan kesadaran wajib pajak atas pentingnya pajak baginya dan bagi negara tempat ia menetap. Jika wajib pajak tidak sadar akan pentingnya pajak maka wajib pajak tidak akan peduli dengan pajak sehingga tidak akan patuh terhadap pajak (Rahayu, 2017). Dari penelitian yang dilakukan Muhammad (2019) dan Siamena (2017) sebelumnya, diketahui bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 3. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Pajak adalah suatu tindakan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dalam aturan perpajakan oleh wajib pajak. Perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *self assesment system* yang dimana wajib pajak diberikan kepercayaan penuh untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pemberian sanksi yang tegas pada wajib pajak yang tidak patuh sangat diperlukan dikarenakan masih ada wajib pajak yang tidak melaksanakan kewajibannya. Sanksi pajak dapat dilakukan baik dengan sanksi administrasi seperti denda, maupun sanksi pidana. Hal ini bertujuan

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 IBI RKG.

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



untuk menimbulkan efek jera bagi siapa pun yang melanggar sehingga wajib pajak menjadi patuh terhadap pajak.

Dari hasil Penelitian Siahaan & Halimahtusyadiah (2018), bahwa adanya pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Madiun. Menurut hasil Penelitian Siamena (2017), dijelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas Pelayanan Pajak menurut Asfa & Meiranto (2017) adalah kualitas yang diukur dari tingkat pelayanan yang diberikan petugas pajak secara maksimal kepada wajib pajak. Pelayanan berkualitas dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan dengan tanggapan, kenyamanan, keamanan, kesopanan, tersedianya fasilitas yang memadai dan sikap yang dapat dipercaya.

Sebuah dorongan yang berasal dari luar diri seperti bantuan yang diberikan oleh orang lain dapat menimbulkan sebuah motivasi seseorang dalam berperilaku. Sama halnya dengan petugas pajak memberikan pelayanan yang baik agar terciptanya kepuasan bagi wajib pajak. Hal tersebut dapat mendorong wajib pajak untuk menunjukkan perilakunya terhadap pajak. Oleh sebab itu, wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya sebagaimana petugas pajak memberikan kualitas pelayanannya. Menurut penelitian Hazmi, Suhendro, & Dewi, (2020), diketahui bahwa kualitas pelayanan pajak secara positif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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

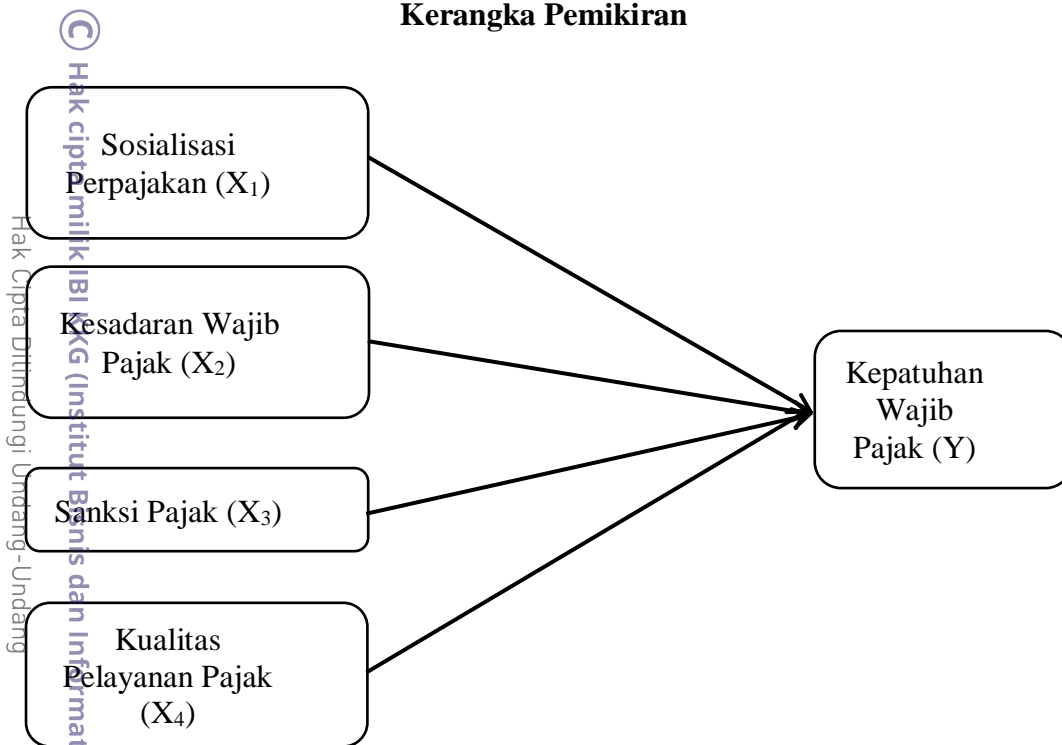
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



**D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- Ha1: Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha2: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha3: Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
- Ha4: Kualitas pelayanan pajak 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.