



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai landasan teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis. Landasan teoritis berisi teori yang mendukung variabel-variabel dalam penelitian ini. Selain membahas teori-teori tersebut juga akan dilampirkan penelitian terdahulu yang merupakan bahan pertimbangan penelitian.

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

A. Landasan Teoritis

1. *Grand Theory*

Teori Kepatuhan (*Compliance Theory*)

Kepatuhan berasal dari kata “patuh” yang berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Teori kepatuhan merupakan teori yang menjelaskan kondisi dimana seseorang taat akan suatu perintah atau aturan yang diberikan (Pratama & Mulyani, 2019)

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori atribusi merupakan teori yang mengemukakan bahwa individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah ini





timbul dari faktor internal atau eksternal (Robbins, 2002 : 47 dalam Ma'rifatumbillah, 2016) .

Teori atribusi ini berhubungan dengan sikap wajib pajak, kesadaran perpajakan dan pengetahuan perpajakan merupakan faktor internal yang membuat seseorang dapat mengambil keputusannya. Atau dengan kata lain sikap dan tindakan wajib pajak sangat tergantung pada perilaku masing – masing individu.

Pajak

Pengertian Pajak

Pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Menurut (Mardiasmo, 2018) Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat balas jasa yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran negara bagi kemakmuran rakyat

Ciri- Ciri Pajak

Menurut (Waluyo, 2017) definisi mengenai pajak dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki 5 ciri-ciri yaitu :

- (1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan

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) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah
- (3) Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
- (4) Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai public investment
- (5) Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur

Fungsi Pajak

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

- (1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

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

- (2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

Jenis-Jenis Pajak

Menurut Siti Resmi (2019:7) ada berbagai jenis pajak yang dikelompokkan menjadi

tiga bagian, yaitu:

- 1) Menurut Golongan

Menurut golongan, ada dua jenis pajak, yaitu:

- a) Pajak Langsung



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban pajak yang bersangkutan.

Contohnya: Pajak Penghasilan (PPh)

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa, atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak, misalnya terjadi penyerahan barang kena pajak atau jasa kena pajak.

Contohnya: Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

2) Menurut Sifat

Menurut sifatnya, pajak juga dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal pada diri orang yang dikenakan pajak. Dalam pemungutan pajak subjektif, yang paling penting adalah subjeknya. Subjek pajak dapat dibedakan menjadi subjek pajak Orang Pribadi dan subjek pajak Badan.

b) Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objek yang dikenakan pajak. Dalam pemungutan pajak objektif, yang paling penting adalah objeknya, tanpa memperhatikan pada keadaan diri 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.



3) Menurut Lembaga Pemungut

Menurut lembaga pemungutan, pajak juga dibagi menjadi dua, yaitu:

a) Pajak Negara

Pajak negara merupakan pajak yang dipotong atau dipungut oleh pemerintah pusat. Pajak negara digunakan untuk membiayai pengeluaran negara pada umumnya.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah merupakan pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah, baik daerah tingkat I (provinsi) maupun daerah tingkat II (kabupaten/kota). Pajak daerah digunakan untuk membiayai pengeluaran di daerah masing-masing.

Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Resmi, 2017) memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

(1) *Official assessment system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparaturnya 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 ditangan para aparaturnya.

(2) *Self assessment system*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang wajib pajak dalam 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 ditangan wajib pajak.

(3) *Withholding system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

3. Wajib Pajak

a. Pengertian Wajib Pajak

Definisi wajib pajak yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 yang kini telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 2 berbunyi: “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.”.

Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2019:69), wajib pajak memiliki kewajiban sebagai berikut:

- (1) Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP;
- (2) Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan menjadi PKP;
- (3) Menghitung dan membayar sendiri pajak yang terutang dengan benar;



(4) Mengisi SPT dengan benar dan memasukkan ke Kantor Pelayanan Pajak dalam batas waktu yang ditentukan;

(5) Melaksanakan pembukuan/pencatatan;

(6) Jika diperiksa, wajib:

a) Memperlihatkan/meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau obyek yang terutang pajak;

b) Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan;

(7) Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, Wajib Pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu diiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

4. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

a. Definisi

Menurut Undang-Undang No 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil dan Menengah adalah sebagai berikut:

- 1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.



- 2) Usaha kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang.
- 3) Usaha menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar.

Menurut peraturan pemerintah Nomor 46 tahun 2013 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dalam pasal 2 ayat 2 yaitu wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap dan menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam satu tahun pajak. besarnya tarif pajak penghasilan yang bersifat final adalah 1% (satu persen).

Kriteria UMKM

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2008 juga membahas tentang kriteria UMKM, yang meliputi:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



- a. Usaha Mikro yaitu “usaha yang memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300 juta atau memiliki kekayaan bersih (tidak termasuk tanah/bangunan) paling banyak Rp. 50 juta”.
- b. Usaha Kecil yaitu “usaha yang memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300 juta sampai dengan paling banyak Rp. 2,5 miliar atau memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50 juta sampai dengan paling banyak Rp. 500 juta tidak termasuk tanah dan bangunan usaha”.
- c. Usaha Menengah yaitu “usaha yang penjualan tahunan lebih dari Rp. 2,5 miliar sampai dengan paling banyak Rp. 50 miliar atau memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp. 500 juta sampai paling banyak Rp. 10 miliar tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha”.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

5. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Siti, 2017) kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut (Siti, 2017) kepatuhan perpajakan dibagi menjadi dua yaitu:

- 1) Kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Ketentuan formal ini terdiri dari:
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



- 2) Kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari:
 - a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - b. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan
 - c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga)



6. Pengetahuan Perpajakan

a. Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut (Siti, 2017), pengetahuan pajak merupakan kemampuan seseorang untuk memahami peraturan perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta mengenali manfaat pajak secara umum

b. Indikator Pengetahuan Pajak

Menurut (Wardani & Rumiya, 2017), indikator dari pengetahuan pajak adalah sebagai berikut.

- (1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- (2) Membayar pajak tepat waktu
- (3) Wajib pajak memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajaknya
- (4) Wajib pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

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.



7. Kualitas Pelayanan Pajak

a. **Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Ester, Nangoi dan Alexander (2017) Kualitas pelayanan merupakan layanan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa yang berhubungan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

b. **Dimensi Kualitas Pelayanan**

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

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

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 IBKKG.

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



adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.



8. Tarif Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengertian Tarif Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:186) Tarif pajak harus didasarkan atas pemahaman bahwa setiap orang memiliki hak yang sama, sehingga akan tercapai tarif pajak yang proporsional atau sebanding, hal ini berkaitan dengan jumlah pajak yang dibayar berhubungan dengan tarif pajak. Menurut Siti Resmi (2019) untuk menghitung besarnya pajak yang terutang dibutuhkan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak.

b. Jenis-Jenis Tarif Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:186) terdapat 4 macam tarif:

- (1) Tarif Tetap, yaitu tarif yang jumlah pajaknya dalam satuan rupiah (Indonesia), bersifat tetap walupun jumlah objek pajaknya berbeda – beda.

Contoh : Tarif Bea Meterai Rp10.000

- (2) Tarif Proporsional, yaitu tarif pajak yang persentasenya tetap walaupun jumlah objek pajaknya berubah – ubah. Semakin besar jumlah yang dijadikan sebagai dasar, semakin besar pula jumlah utang pajak, tetapi kenaikan tersebut diperoleh dengan presentase yang sama.

Contoh : tarif PPN 10% dan tarif PPh pasal 26, 20%.

- (3) Tarif Progresif, yaitu tarif pajak yang makin tinggi objek pajaknya, makin tinggi pula presentase tarif pajaknya. Tarif ini digunakan terutama ditujukan kepada pajak – pajak subjektif.

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.

Contoh : tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

- (4) Tarif Degresif, yaitu tarif yang persentasenya makin menurun apabila jumlah yang dijadikan dasar perhitungan naik. Jika nilai objek pajaknya makin tinggi, maka tarifnya makin rendah.

9. Kesadaran Perpajakan

a. Pengertian Kesadaran Perpajakan

Menurut Rahayu (2017:191) kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada Negara. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan memberikan pengaruh kepada meningkatkan kepatuhan pajak yang lebih baik lagi.

b. Faktor-Faktor Kesadaran Wajib Pajak

Faktor yang dapat memberikan peningkatan kesadaran Wajib Pajak, yaitu

- (1) Sosialisasi perpajakan
- (2) Kualitas pelayanan
- (3) Kualitas individu Wajib Pajak
- (4) Tingkat pengetahuan Wajib Pajak
- (5) Tingkat ekonomi Wajib Pajak
- (6) Persepsi yang baik atas sistem perpajakan yang diterapkan

Faktor yang dapat menghambat kesadaran Wajib Pajak

- (1) Prasangka negative kepada Fiskus
- (2) Barrier dari instansi diluar pajak
- (3) Informasi mengenai korupsi yang semakin tinggi





(4) Wujud pembangunan dirasa kurang

(5) Adanya anggapan pemerintah tidak transparan mengenai penggunaan penerimaan dari sektor pajak

10. Sanksi Perpajakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

a. Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2018:62) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi. dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

b. Macam-Macam Sanksi

Menurut Mardiasmo (2018:62) didalam perpajakan terdapat 2 macam sanksi, yaitu:

(1) Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan

(2) Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi



B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak
	Nama Peneliti	Sabet et al
	Tahun Penelitian	2020
	Hasil Penelitian	Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, tingkat perpajakan, tingkat pendidikan, sanksi pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh pengetahuan peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak KPP Bandung Karess
	Nama Peneliti	Saputri dan Sulistia
	Tahun Penelitian	2020
	Hasil Penelitian	Pengetahuan peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan dan penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak badan
	Nama Peneliti	Putra dan Setiawan
	Tahun Penelitian	2020
	Hasil Penelitian	Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, pemahaman perpajakan dan penerapan e-filing berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

©

Hak cipta milik IBKKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 IBKKG.

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



4	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh pengetahuan wajib pajak, administrasi pajak, tarif pajak, sanksi pajak, moralitas wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (studi empiris pada KPP Pratama Magelang)
		Nama Peneliti	Arinda Lovita Fendisty
		Tahun Penelitian	2021
		Hasil Penelitian	Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. administrasi pajak, tarif pajak, sanksi pajak dan moralitas wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
5	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Judul Penelitian	Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pada UMKM dikota padang
		Nama Peneliti	Yulia et al.
		Tahun Penelitian	2020
		Hasil Penelitian	Secara parsial kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. pengetahuan perpajakan, tingkat pendidikan dan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, tarif pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi UMKM

1. Pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Pengetahuan perpajakan adalah suatu informasi yang diketahui terkait dengan undang-undang perpajakan dan manfaat perpajakan. Wajib pajak harus mengetahui cara pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), menghitung pajak yang akan dibayar,

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.



membayar melalui kode *Billing* dan melaporkan pajak dengan benar dan akurat melalui *e-Filling* sesuai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP). Teori artibusi dinilai berkaitan dengan pengetahuan perpajakan yaitu untuk menentukan apakah perilaku seorang individu disebabkan dari internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada dibawah kendali pribadi individu itu sendiri. Hal ini dapat dikaitkan langsung dengan pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh seseorang. Semakin tinggi pengetahuan seseorang mengenai perpajakan, maka semakin taat wajib pajak dalam hal membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2017) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Sabet et al (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Saputri dan Sulistia (2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Arinda Lovita Fendisty (2021) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak,

2. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas layanan yang diharapkan konsumen adalah layanan yang berkualitas dan berorientasi serta mengutamakan efektif, efisien, dan tanggungjawab. Kualitas layanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat terhadap kualitas jasa layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi eksternal yang membuat seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Kualitas pelayanan (faktor



eksternal yang diberikan oleh aparat pajak/fiskus) yang baik dengan memberikan pelayanan yang mumpuni dan baik dinilai dapat meningkatkan wajib pajak untuk membayar pajak. Semakin baik kualitas layanan, maka akan semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Subarkah dan Pratama (2017) menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Putra dan Setiawan (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,

3. Pengaruh tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Siti Resmi (2019:114) Tarif Pajak merupakan presentase tertentu yang digunakan untuk menghitung besarnya PPh. Tarif pajak merupakan presentase yang digunakan untuk menghitung pajak yang terutang yang wajib dibayar oleh Wajib Pajak kepada negara. Perlu diterapkan tarif yang sesuai dengan proporsinya, adil serta tidak memberatkan Wajib Pajak akan mendorong kepatuhan Wajib Pajak.

Tarif pajak dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi eksternal yang membuat seseorang melakukan suatu perilaku. Tarif pajak yang baik adalah dengan memberikan tarif yang rendah dinilai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak. Semakin rendah tarif pajak maka akan membuat Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dikarenakan meringankan beban bagi Wajib Pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Marisa Setiawati Muhammad (2019) tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak,



4. Pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Ⓒ Kesadaran wajib pajak adalah memahami realitas, berperilaku atau bersikap yang melibatkan anggapan dan perasaan serta bertindak sebagai pemenuhan kewajiban wajib pajak. Wajib pajak bisa memberikan kontribusi dana dengan cara membayar kewajiban pajaknya untuk mendukung fungsi pemerintah dan kesadaran tersebut dapat mengerti arti, fungsi, tujuan dan manfaat dalam pembayaran pajak kepada negara.

Kesadaran wajib pajak dapat dikaitkan dengan teori kepatuhan (compliance theory) dari segi komitmen normatif melalui moralitas personal yang menekankan pada keharusan untuk mematuhi hukum yang berlaku dikarenakan membayar pajak merupakan kewajiban wajib pajak yang harus dipenuhi. Dengan kesadaran wajib pajak yang tinggi akan hal tersebut, maka dapat meningkatkan kepatuhan.

Kesadaran wajib pajak juga dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi internal, dimana seseorang memiliki kontrol atas perilakunya, dalam hal ini kesadaran wajib pajak merupakan perilaku yang dapat dikontrol oleh individu yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin besar tingkat kesadaran wajib pajak maka semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak dan patuh untuk membayar pajak.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adiputra dan Wirama (2017) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Putra dan Setiawan (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, menurut Yulia et al. (2020) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



5. Pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

C Sanksi pajak diterapkan oleh pemerintah bertujuan untuk mendorong Wajib Pajak untuk patuh terhadap pajak, dan menimbulkan efek jera terhadap Wajib Pajak yang tidak patuh. Ketetapan yang diberikan oleh pemerintah kepada Wajib Pajak harus jelas dan tegas yang bertujuan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Sanksi Pajak mempunyai peran yang penting agar masyarakat tidak meremehkan pajak, menyadarkan masyarakat bahwa pajak adalah salah satu unsur penting dalam penerimaan negara yang pada akhirnya berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat.

Sanksi pajak dapat dikaitkan dengan teori kepatuhan dari segi komitmen normatif melalui legitimasi yang menekankan seseorang akan mematuhi hukum karena pihak penyusun hukum memiliki kekuatan dan hak untuk mendikte perilaku seseorang.

Sanksi pajak juga dapat dikaitkan dengan teori atribusi dari segi faktor eksternal yang berhubungan dengan situasi yang membuat individu melakukan suatu perilaku. Sanksi pajak (faktor eksternal yang diterapkan pemerintah) yang diberikan dengan tujuan untuk membuat wajib pajak jera dan patuh kedepannya dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya. Semakin tinggi sanksi pajak akan membuat Kepatuhan Wajib Pajak semakin meningkat dikarenakan sanksi yang diberikan karena pelanggaran yang telah dibuat oleh Wajib Pajak membuat Wajib Pajak jera maka mendorong Wajib Pajak untuk lebih patuh.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Stefani Siahaan (2018) hasilnya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

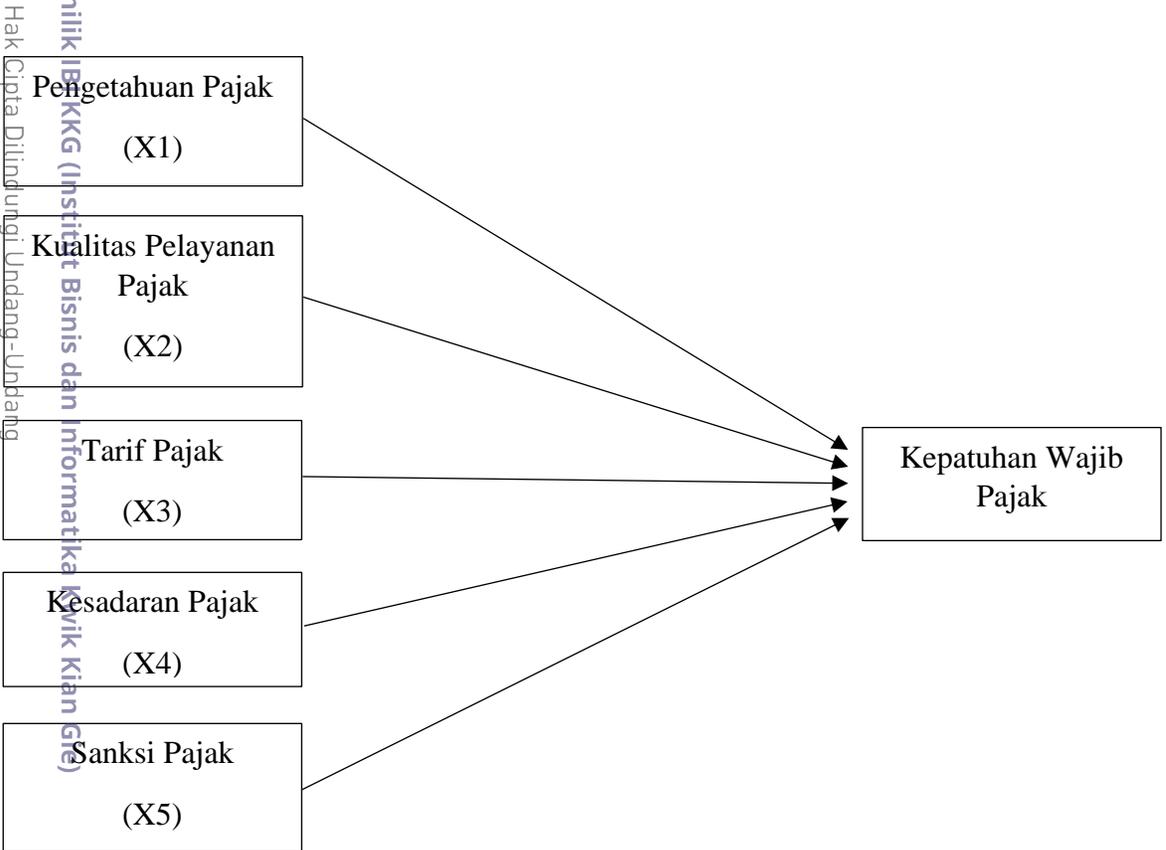
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

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



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



D. Hipotesis

Ⓒ Hak Cipta milik IBKKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti dapat merumuskan dan menghasilkan hipotesis sebagai berikut:

Ha1 : Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha3 : Tarif pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha4 : Kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ha5 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

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