



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, peneliti akan membahas mengenai landasan teoritis yang berisi teori-teori yang relevan dengan topik yang akan diteliti untuk mendukung pembahasan dan analisis penelitian. Peneliti juga menyajikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang sedang dijalankan. Selanjutnya, peneliti akan menjabarkan kerangka pemikiran beserta hipotesis yang berisi penjelasan mengenai hubungan atau keterkaitan antar variabel yang akan diteliti.

A. Landasan Teoritis

1. Teori Atribusi

Teori atribusi merupakan teori yang mempelajari tentang proses seseorang dalam menginterpretasikan suatu peristiwa. Pengertian Interpretasi itu sendiri menurut KBBI adalah pemberian kesan, pendapat, atau pandangan teoretis terhadap suatu objek.

Fritz Heider (dalam Malle, 2007: 74) menjelaskan bahwa atribusi merupakan proses penilaian individu atas persepsi sebagai akibat yang dimana proses tersebut menghubungkan pengalaman individu terhadap suatu objek dan atribusi sebagai penyebab yang dimana individu memberikan tanggapan atas suatu objek.

Fritz Heider juga membagi teori atribusi menjadi dua jenis, yaitu :

(1) Atribusi Personal

Atribusi personal menjelaskan bahwa penyebab perilaku individu berasal dari karakteristik internal individu tersebut. Contohnya : kepercayaan, kepribadian, motif, dan masih banyak lagi.



(2) Atribusi Impersonal

Atribusi impersonal menjelaskan bahwa penyebab perilaku individu berasal dari beberapa situasi peristiwa yang diluar kendali seseorang dan berasal dari lingkungan sosialnya. Contohnya : kondisi sosial, pandangan masyarakat, norma, dan masih banyak lagi.

Definisi mengenai teori atribusi ini juga disampaikan oleh para ahli psikologi sosial (dalam Sumartik, 2019: 102), yang menjelaskan bahwa teori yang mempelajari kondisi individu dalam menafsirkan suatu kejadian dan bagaimana hal tersebut berkaitan dengan pola pikir dari individu tersebut.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat peneliti simpulkan bahwa teori atribusi merupakan teori yang mempelajari kondisi yang memicu seseorang melakukan sesuatu yang melibatkan faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhinya. Jika menurut pengalaman/pengetahuan individu terhadap suatu objek memiliki pengaruh yang baik, maka individu dengan sukarela akan melakukannya, begitupula sebaliknya. Contohnya : seseorang yang sedang sakit, lalu ia meminum obat untuk menyembuhkan sakitnya. Individu tersebut menganggap obat tersebut memiliki pengaruh yang baik terhadap dirinya, sehingga dengan sukarela ia meminum obat tersebut dengan harapan supaya bisa cepat sembuh.

2. Teori Kepatuhan

Teori kepatuhan dikemukakan oleh Stanley Milgram yang merupakan teori yang mempelajari tentang kepatuhan individu terhadap peraturan yang diberikan kepada individu tersebut (Rahmadhani et al., 2020). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), patuh merupakan taat akan peraturan yang berlaku. Sedangkan kepatuhan merupakan sikap seseorang yang taat dan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan.



Menurut Zakya dalam (Surja: 2020), kepatuhan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tata cara perpajakan yang berlaku.

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan kondisi dimana individu atau wajib pajak taat dalam menjalani kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pajak

a. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) menjelaskan bahwa pajak merupakan kontribusi warga negara yang sifatnya 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.

Pengertian pajak juga disampaikan oleh Prof. Dr. P.J.A Andriani dalam Sinambela (2016: 5), menjelaskan bahwa pajak adalah iuran yang disetorkan kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang Wajib Pajak harus membayarnya sesuai dengan peraturan yang sedang berlaku, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara dalam menyelenggarakan pemerintahan.

Pengertian pajak menurut Sommerfeld et all., dalam Prasetyo (2012: 13), “pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sector swasta ke sector



pemerintahan, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan iuran yang wajib dilaksanakan oleh setiap warga negara sebagai wajib pajak yang dimana memiliki kekuatan hukum yang mengatur tentang pelaksanaannya. Hasil dari pemungutan pajak tersebut nantinya akan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan semua masyarakat, sehingga wajib pajak tidak mendapatkan balasannya secara langsung.

Semua masyarakat perlu menyadari arti penting dari pajak. Pemerintah selalu melakukan reformasi dalam bidang perpajakan dengan tujuan berupaya agar masyarakatnya mendapat kemudahan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

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

b. Fungsi Perpajakan

Pajak memiliki peran penting dalam menjalankan roda pemerintahan di Indonesia. Menurut Mardiasmo (2019: 4) terdapat fungsi dari pajak yang dapat menjadi alasan kita agar melaksanakan kewajiban perpajakan, diantaranya :

(1) Fungsi Anggaran (*Budgeter*)

Berdasarkan fungsi anggaran ini, pajak digunakan sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pemerintah dalam membiayai seluruh pengeluaran negara yang berkaitan dengan kepentingan negara. Contohnya : untuk membiayai pengeluaran rutin negara, seperti pembayaran bunga dan cicilan hutang negara, subsidi kepada daerah otonom, dan lain sebagainya.

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) Fungsi Mengatur (*Regulered*)

Berdasarkan fungsi mengatur ini, pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam rangka memberikan kepastian hukum. Contohnya : pengenaan pajak yang tinggi bagi minuman keras, yang menyebabkan harga jual minuman keras akan lebih mahal, sehingga hanya konsumen tertentu yang bisa membelinya.

(3) Fungsi Stabilitas

Berdasarkan fungsi stabilitas ini, pajak digunakan oleh pemerintah sebagai dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas ekonomi sehingga tingkat inflasi dapat lebih terkendali. Contohnya : pengenaan pajak atas barang impor agar penjualan produk dalam negeri dapat lebih mendominasi.

(4) Fungsi Pendapatan

Berdasarkan fungsi redistribusi pendapatan ini, pajak akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan yang akan digunakan oleh seluruh masyarakat. Contohnya : membangun infrastruktur serta pelayanan publik, memberikan subsidi kepada masyarakat yang ekonominya rendah, dan lain sebagainya

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

c. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak merupakan sebuah cara yang digunakan untuk mengelola pemungutan pajak. Indonesia terdapat 3 jenis sistem pemungutan pajak. Menurut Pohan (2017: 67), terdapat beberapa sistem pemungutan pajak di Indonesia, diantaranya :

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



(1) *Official Assessment System* / Pemungutan pajak dengan sistem ketetapan

Sistem pemungutan ini pernah diterapkan di Indonesia sampai tahun 1984. Sistem pemungutan ini memberi wewenang kepada fiskus untuk menentukan besaran pajak terutang. Sehingga menyebabkan keberhasilan dalam pemungutan pajak hanya berdasarkan kualitas dari aparat pajak itu sendiri. Ciri-ciri dari *official assessment system* :

- (a) Wajib pajak bersifat pasif dalam menghitung pajak terutang;
- (b) Fiskus mempunyai wewenang dalam menentukan pajak terutang wajib pajak;
- (c) Terdapat utang pajak yang timbul setelah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

(2) *Self Assessment System* / Sistem menghitung pajak sendiri

Indonesia memberlakukan sistem pemungutan ini sejak tahun 1983 sampai saat ini. Berdasarkan sistem pemungutan pajak ini wajib pajak memiliki wewenang untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang kepada fiskus. Peran pemerintah dalam sistem ini hanyalah menjadi pengawas dari setiap aktivitas perpajakan wajib pajak. Ciri-ciri dari *self assessment system* diantaranya :

- (a) Wajib pajak memiliki wewenang dalam menentukan besarnya pajak terutang;
- (b) Wajib pajak lebih aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetorkan, dan melaporkan pajaknya sendiri;
- (c) Surat Ketetapan Pajak diterbitkan sebagai produk hukum dari hasil pemeriksaan pajak oleh fiskus.

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.



(3) *Withholding system* / Memberi wewenang kepada pihak ketiga

Saat ini, Indonesia juga menerapkan sistem ini dalam beberapa proses pemungutan pajaknya. Sistem pemungutan pajak ini memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong/memungut pajak terutang pihak wajib pajak berdasarkan presentase tertentu. Ciri-ciri dari *withholding system* ini diantaranya :

- (a) Pihak ketiga berwenang dalam menentukan besaran pajak yang terutang dari pemotongan/pemungutan pajak;
- (b) Pihak ketiga bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetorkan serta melaporkan sendiri pajak yang dipotong/dipungutnya;
- (c) Utang pajak timbul setelah dilakukan pemotongan/pemungutan pajak dan diterbitkan bukti pemotongan oleh pihak ketiga.

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

d. Syarat Pemungutan Pajak

Proses pemungutan pajak haruslah dapat memenuhi syarat agar tidak menimbulkan hambatan selama menjalankan prosesnya. Berikut syarat yang dapat menjadi acuan dalam pemungutan pajak (Mardiasmo, 2019: 5), diantaranya :

(1) Pemungutan pajak harus adil (Syarat Keadilan)

Keadilan merupakan hal yang penting di semua aspek kehidupan, dalam pemungutan pajak juga perlu menciptakan keadilan dalam peraturan perundang-undangan sampai dengan tahap pelaksanaannya. Landasan keadilan dalam peraturan perundang-undangan diartikan bahwa dasar pengenaan pajak dilakukan secara umum dan merata, sesuai dengan kemampuan masing-masing pihak. Sedangkan landasan keadilan dalam pelaksanaannya diartikan dengan mengatur hak dan kewajiban perpajakan

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.



yang seharusnya diterima oleh wajib pajak. Contoh dari syarat keadilan itu sendiri diantaranya :

- (a) Terdapat hak dan kewajiban wajib pajak;
- (b) Berlaku bagi setiap warga negara yang telah memenuhi syarat sebagai wajib pajak;
- (c) Memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

(2) Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (Syarat Yuridis)

Sistem pemungutan pajak harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Peraturan tentang pajak diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 23 ayat 2, yang menjelaskan bahwa segala pajak untuk keperluan negara berdasarkan undang-undang. Sehingga terbukti bahwa pajak memberikan perlindungan hukum dalam rangkaian kegiatannya. Penyusunan peraturan perundang-undangan tentang pajak juga perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya :

- (a) Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara yang didasarkan oleh undang-undang dapat terjamin kelancarannya;
- (b) Terdapat jaminan hukum yang diterima para wajib pajak;
- (c) Terdapat jaminan hukum yang dapat menjaga kerahasiaan para wajib pajak.

(3) Tidak mengganggu perekonomian nasional (Syarat Ekonomis)

Pemungutan pajak harus diupayakan agar tidak menghambat perekonomian nasional yang sedang berlangsung, baik dalam kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.

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.



(4) Pemungutan pajak harus efisien (Syarat Efisien)

Pemungutan pajak harus dilaksanakan dengan tepat, cermat, dan efisien. Efisien yang dimaksudkan bahwa pemungutan pajak harus dilakukan dengan membawa hasil yang sesuai dengan perhitungannya, maka dari itu sistem pemungutan pajak diharapkan dapat lebih sederhana dan mudah dalam pelaksanaannya, sehingga dalam pelaksanaannya mudah dijalankan oleh berbagai pihak.

(5) Pemungutan Pajak Harus Sederhana

Pemungutan pajak harus dilaksanakan dengan sistem yang sederhana, yang dapat memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. System pemungutan yang sederhana tentunya akan membantu meningkatkan kesadaran dalam membayar pajak.

e. Teori Pemungutan Pajak

Menurut Riza dan Tjaraka (2019 : 7), menjelaskan bahwa terdapat beberapa teori yang mendasari bahwa negara mempunyai hak mutlak untuk melakukan pemungutan pajak, teori tersebut diantaranya :

(1) Teori Asuransi

Sama seperti halnya asuransi yang dipromosikan oleh perusahaan asuransi. Berdasarkan teori ini, negara mempunyai kewajiban untuk memberikan perlindungan kepada masyarakatnya dari segala bentuk ancaman dan memberikan hak-hak kepada masyarakat. Maka dari itu, negara bekerja dan bertindak sebagai perusahaan asuransi, dan pembayaran pajak dapat dianggap sebagai anggota premi dari asuransi tersebut.



(2) Teori Daya Pikul

Teori ini berdasarkan dari asas keadilan, yaitu pengenaan pajaknya diukur berdasarkan kemampuan dari masing-masing wajib pajak itu sendiri. Jika wajib pajak memiliki penghasilan yang besar, maka jumlah pajak yang harus disetorkan kepada negara lebih besar dibanding wajib pajak yang penghasilannya lebih rendah.

(3) Teori Kepentingan

Berdasarkan teori ini, dasar dari pemungutan pajak adalah adanya kepentingan bagi masing-masing pihak. Teori ini diartikan bahwa negara akan melindungi kepentingan harta dan jiwa masyarakat. Maka dari itu negara berhak memungut pajak kepada warga negara, dikarenakan warga negara tersebut memiliki kepentingan kepada negara.

(4) Teori Bakti/Teori Kewajiba Pajak Multak

Berdasarkan teori ini, menjelaskan bahwa kita memiliki kewajiban untuk membayar pajak sebagai wujud bakti kepada negaranya, dikarenakan negara bertugas untuk menyelenggarakan kepentingan masyarakatnya.

(5) Teori Daya Beli

Berdasarkan teori ini, dijelaskan bahwa pemungutan pajak sama seperti menarik daya beli dari rumah tangga masyarakat untuk rumah tangga masyarakat dan digunakan untuk rumah tangga negara, sehingga kebutuhan masyarakat akan tetap terjamin dengan adanya pembayaran pajak.

f. Jenis Pajak

Indonesia terdapat beberapa jenis pajak yang diterapkan pada setiap kegiatan. Mardiasmo (2016:7) menguraikan beberapa jenis dari pajak itu sendiri, diantaranya adalah :

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



(1) Pajak menurut Golongan

- (a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan/diberikan kepada orang lain. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan Pajak Kendaraan Bermotor.
- (b) Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contohnya : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

(2) Pajak menurut Sifatnya

- (a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang pengenaannya berdasarkan pada subjeknya, dengan memperhatikan keadaan diri wajib pajak, seperti status perkawinannya, dan kondisi pribadi lainnya. Contohnya : Pajak Penghasilan (PPh)
- (b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang pengenaannya berdasarkan pada obyeknya tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh : Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

(3) Pajak menurut Lembaga Pemungutan

- (a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM) dan Bea Meterai, dan lainnya.
- (b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

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.



Contohnya : Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2), Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT), Pajak Reklame, Pajak Air Tanah (PAT), Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB), Pajak Sarang Burung Walet, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

- (c) Pajak Provinsi : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Pengambilan dan/atau Pemanfaatan Air Permukaan (PAP), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Rokok, Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLM).
- (d) Pajak Kabupaten/kota : Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

4. **Wajib Pajak**

a. **Pengertian Wajib Pajak**

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Undang-undang KUP Nomor 16 Tahun 2009).

Menurut Soemitro (1987: 62), wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif (menerima atau memperoleh penghasilan kena pajak).

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan syarat telah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektifnya.

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. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Berdasarkan sistem pemungutan pajak yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat syarat keadilan dalam pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia. Salah satu ciri dari syarat keadilan tersebut adalah dengan menetapkan hak dan kewajiban wajib pajak. Hak dan kewajiban itu diantaranya :

(1) Hak Wajib Pajak

Sebagai wajib pajak yang menjalankan kewajiban perpajakannya tentu terdapat hak yang digunakan untuk memperoleh apa yang seharusnya didapatkan. Menurut Pohan (2017: 103) hak wajib pajak dapat diuraikan sebagai berikut:

- (a) Hak untuk mendapatkan kembali pembayaran pajak yang lebih dari yang seharusnya;
- (b) Hak untuk meminta Surat Perintah Pemeriksaan, melihat Tanda Pengenal Pemeriksa, mendapat penjelasan maksud dan tujuan pemeriksaan, dan meminta rincian hasil pemeriksaan dan SPT yang digunakan untuk hadir dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan;
- (c) Hak untuk mengajukan keberatan, banding, dan peninjauan Kembali apabila terjadi sengketa pajak;
- (d) Hak kerahasiaan wajib pajak untuk mendapat perlindungan kerahasiaan atas informasinya yang telah disampaikan kepada fiskus dalam rangka menjalankan kewajiban perpajakannya;
- (e) Hak untuk mengangsur dan menunda pembayaran pajak atas dasar kondisi tertentu;
- (f) Hak untuk menunda melaporkan SPT tahunan;

© 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.



- (g) Hak untuk mengajukan pengurangan besarnya angsuran PPh Pasal 25;
 - (h) Hak untuk mengajukan pengurangan atas pajak terutang PBB;
 - (i) Hak untuk mengajukan pembebasan atas pemotongan dan atau pemungutan Pajak Penghasilan;
 - (j) Hak untuk mengembalikan pendahuluan kelebihan pembayaran pajak jika telah memenuhi kriteria tertentu sebagai wajib pajak yang patuh;
 - (k) Hak untuk mendapatkan pajak ditanggung oleh pemerintah;
 - (l) Hak untuk mendapatkan insentif perpajakan, seperti pembebasan pajak.
- (2) Kewajiban Wajib Pajak

Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan sebagai bentuk tanggung jawab kepada pihak lain. Menurut Pohan (2017: 101) menjelaskan kewajiban yang harus dijalankan oleh wajib pajak, yaitu :

- (a) Kewajiban untuk mendaftarkan diri untuk dicatat sebagai wajib pajak dan untuk memperoleh NPWP;
- (b) Kewajiban untuk menyelenggarakan pembukuan/pencatatan bagi wajib pajak yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;
- (c) Kewajiban untuk membuat faktur pajak jika wajib pajak memungut PPN atas kegiatan penyerahan Barang Kena Pajak dan atau Jasa Kena Pajak;
- (d) Kewajiban melakukan pemotongan/pemungutan, penyeteroran, serta pelaporan pajak atas kegiatan usaha yang dilakukannya;
- (e) Kewajiban dalam hal pemeriksaan, seperti : memenuhi panggilan pada saat pemeriksaan, memberikan dokumen yang dibutuhkan saat pemeriksaan, mm=emberikan kesempatan dan bantuan dalam proses pemeriksaan, menyampaikan tanggapan atas Surat Pemberitahuan Pemeriksaan, memberikan kertas kerja pemeriksaan yang telah dibuat



oleh pihak akuntan publik, dan memberikan keterangan lain yang dibutuhkan;

- (f) Kewajiban untuk memberi data dan informasi yang berkaitan dengan perpajakan yang bersumber dari pihak lain (instansi pemerintah, lembaga, asosiasi, dan sebagainya) yang sangat diperlukan oleh fiskus.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5. UMKM

a. Pengertian UMKM

UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah) menurut Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang UMKM menjelaskan bahwa :

“Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.”

“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 Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.”

“Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.”

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.



Tambunan (2013:2) juga menyampaikan definisi dari UMKM, yaitu sebuah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi.

Definisi UMKM menurut Kementerian Koperasi dan UMKM menurut AUFAR (2014: 8) adalah Usaha Kecil (UK), termasuk usaha Mikro (UMI) adalah entitas usaha yang mempunyai kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha dan memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp 1.000.000.000. Sementara itu, Usaha Menengah (UM) merupakan entitas usaha milik warga negara Indonesia yang memiliki kekayaan bersih lebih besar dari Rp 200.000.000 s.d. Rp 10.000.000 tidak termasuk tanah dan bangunan.

Berdasarkan definisi UMKM yang sudah disampaikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa UMKM merupakan suatu unit bisnis yang dimiliki oleh perorangan, yang skala usahanya tergolong kecil hingga menengah, dan pada umumnya belum melegalkan usahanya.

b. Karakteristik UMKM

Menurut Suryana dalam Susyanti (2022: 5), terdapat karakteristik dari suatu usaha yang membedakannya, diantaranya : a) manajemen dan organisasi kegiatan usaha; b) sumber daya manusia; c) ijin usaha; d) akses kepada sumber pendanaan.

Tabel 2.2
Karakteristik Umum UMKM

Skala Usaha	Karakteristik
Usaha Mikro	(1) Jenis barang/jasa yang dipasarkan tidak tetap dan sewaktu-waktu bisa diubah;

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 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

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.

	<p>(2) Tempat usaha tidak tetap dan dapat berpindah tempat;</p> <p>(3) Administrasi keuangan masih tergolong sederhana dan terdapat kemungkinan belum memisahkan keuangan pribadi dengan keuangan usahanya;</p> <p>(4) Pemilik usaha belum memiliki jiwa wirausahawan yang baik;</p> <p>(5) Tingkat pendidikan relatif rendah;</p> <p>(6) Belum memiliki akses kepada perbankan, akan tetapi beberapa sudah memiliki akses ke Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB), seperti pasar modal, koperasi simpan pinjam, dan sebagainya;</p> <p>(7) Belum memiliki izin usaha maupun persyaratan legalitas lainnya.</p> <p>(8) Contoh: warkop (warung kopi), toko kelontong, pedagang kaki lima, pedagang di pasar, dan sebagainya.</p>
Usaha Kecil	<p>(1) Jenis barang/jasa yang dipasarkan sudah tetap dan tidak mudah diubah;</p> <p>(2) Tempat usaha umumnya sudah tetap dan tidak berpindah-pindah;</p> <p>(3) Administrasi keuangan sudah cukup baik walau masih sederhana;</p> <p>(4) Sudah memiliki izin usaha dan persyaratan legalitas lainnya;</p> <p>(5) Sumber daya manusianya memiliki pengalaman berwirausaha;</p>



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

	<p>(6) Sebagian besar sudah memiliki akses ke perbankan maupun LKNB;</p> <p>(7) Belum dapat membuat manajemen usaha dengan baik, seperti <i>business planning</i>.</p> <p>(8) Contoh: pedagang di pasar grosir (agen), <i>franchise coffee shop</i>, toko online, dan sebagainya.</p>
<p>Usaha Menengah</p>	<p>(1) Memiliki manajemen dan organisasi yang lebih baik, dengan pembagian tugas yang jelas seperti, divisi pemasaran, divisi keuangan, divisi produksi, dan sebagainya;</p> <p>(2) Manajemen keuangan yang cukup baik dengan menerapkan sistem akuntansi yang dapat memenuhi standar, akurat, mudah dipahami, dan sebagainya ;</p> <p>(3) Memiliki peraturan organisasi yang jelas, dan pengelolaan yang baik;</p> <p>(4) Sudah memiliki izin usaha dan persyaratan legalitas;</p> <p>(5) Sudah memiliki akses kepada sumber pendanaan perbankan maupun Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB);</p> <p>(6) Pada umumnya telah memiliki SDM yang berpendidikan.</p> <p>(7) Contoh: <i>restaurant, wedding organizer</i>, bengkel, dan sebagainya.</p>

Sumber : Suryana dalam Susyanti (2022 : 6)



c. Ketentuan yang Diterima UMKM

Melalui Undang-Undang No. 11 tahun 2020 tentang Cipta Kerja, terdapat beberapa ketentuan yang akan diterima oleh para pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dengan tujuan supaya jumlah dapat lebih banyak lagi (Susyanti, 2022: 7), diantaranya :

- (1) Mendapat insentif berupa tidak dikenai biaya untuk mendirikan Usaha Mikro dan diberikan keringanan biaya untuk Usaha Kecil;
- (2) Mendapat pembiayaan dan penjaminan bagi Usaha Mikro dan Usaha Kecil, yang berupa pinjaman, hibah, keringanan tarif, kemudahan perizinan, dan berbagai pembiayaan/insentif lainnya. Sedangkan bagi Usaha Menengah, pemerintah memberikan fasilitas dan mendorong peningkatan pembiayaan modal kerja, kemudahan akses pasar modal, mengembangkan Lembaga penjamin kredit, dan meningkatkan fungsi Lembaga penjamin ekspor;
- (3) Memberikan insentif kepada Usaha Besar dan Usaha Menengah dalam mendukung kegiatan kemitraan dengan koperasi dan UMK;
- (4) Administrasi perpajakan lebih sederhana, dan jika berorientasi dalam ekspor akan diberikan insentif kepabeanan, dan bagi pemilik UMK tertentu dapat diberi insentif Pajak Penghasilan (PPh);
- (5) Pendaftaran dan Pembiayaan Hak Kekayaan Intelektual (HKI) akan lebih mudah dan juga penyederhanaan proses bagi pemilik UMK yang melakukan impor bahan baku dan bahan penolong industri yang dimana bahan baku tersebut tidak tersedia di dalam negeri;
- (6) Tidak ada biaya untuk mengajukan permohonan Sertifikasi Halal;
- (7) Mendapat dukungan pendanaan dari pemerintah daerah dalam rangka kegiatan pemberdayaan dan pengembangan UMKM;

© 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.



- (8) Mendapat tempat promosi di infrastruktur publik;
- (9) Tersedia layanan bantuan dan pendampingan hukum dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

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

d. Tarif Pajak UMKM

Pemerintah Indonesia sangat mengapresiasi perkembangan UMKM. Hal tersebut dapat dirasakan dengan adanya pengenaan tarif pajak yang lebih ringan dan memberi beberapa insentif yang telah disebutkan sebelumnya. Sebelumnya pemerintah menetapkan ketentuan PPh UMKM yang tertuang dalam pasal 2 ayat (2) PP No. 46 tahun 2013 yang kemudian ketentuan tersebut juga diperkuat dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 197/PMK.03/2013 dan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-42/PJ/2013.

Peraturan tersebut kemudian diperbarui menjadi Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 tahun 2018 tentang pajak penghasilan atas penghasilan dari kegiatan usaha yang diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu. Berikut perbedaan antara PP No. 46 tahun 2013 dan PP No. 23 tahun 2018 :

Tabel 2.3

Perbedaan PP No. 46 Tahun 2013 dan PP No. 23 Tahun 2018

	PP No. 46 tahun 2013	PP No. 23 tahun 2018
Subjek Pajak	(1) WP Orang Pribadi; (2) WP Badan yang tidak termasuk Badan Usaha Tetap (BUT).	(1) WP Orang Pribadi; (2) WP Badan yang berbentuk, CV, PT, Firma, dan Koperasi.
Non Subjek Pajak	(1) WP OP yang kegiatan usahanya menggunakan	(1) WP OP yang memutuskan untuk dikenai Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

	<p>sarana dan prasarana umum;</p> <p>(2) WP Badan yang belum beroperasi secara komersial atau beroperasi dalam jangka waktu satu tahun setelah beroperasi komersial tetapi telah menerima peredaran bruto lebih dari Rp 4,8 miliar.</p>	<p>Penghasilan berdasarkan KUP Penghasilan;</p> <p>(2) WP Badan yang berbentuk CV atau firma yang didirikan oleh beberapa WP OP yang memiliki keahlian khusus yang berhubungan dengan pekerjaan bebas, maka WP Badan akan mendapatkan fasilitas Pajak Penghasilan berdasarkan Pasal 31A UU Pajak Penghasilan dan PP 94 tahun 2010</p> <p>(3) Badan Usaha Tetap (BUT).</p>
Dasar pengenaan pajak	<p>(1) Peredaran bruto dari usaha selama satu tahun dari tahun pajak terakhir sebelum tahun pajak yang bersangkutan.</p>	<p>(1) Jumlah peredaran bruto dari usaha WP Orang Pribadi;</p> <p>(2) Keseluruhan peredaran bruto dari usaha WP Badan.</p>
Tarif pajak	1%	0,5%



Batasan waktu	Tidak ada	(1) WP Orang Pribadi = 7 tahun; (2) CV/Firma/Koperasi = 4 tahun; (3) PT = 3 tahun.
---------------	-----------	--

Sumber : PP No. 46 Tahun 2013 dan PP No. 23 Tahun 2018

6. Kepatuhan

a. Pengertian Kepatuhan

Kepatuhan menurut Rahayu (2020: 189) merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak taat dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku.

Menurut Nurmantu dalam Salman & Tjaraka (2019: 242), kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai kondisi dimana individu dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan melaksanakan hak perpajakannya sesuai dengan kaidah dan aturan yang berlaku.

Berdasarkan definisi kepatuhan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan merupakan kondisi dimana individu memiliki kesadaran akan kewajibannya sebagai warga negara dan secara sukarela melaksanakan kewajiban perpajakannya.

b. Jenis-Jenis Kepatuhan

Kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2010: 139) dibagi menjadi dua jenis dan dapat dijelaskan sebagai berikut, diantaranya :

(1) Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal merupakan kondisi dimana wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya yang bersifat formal, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Indikatornya adalah : Wajib Pajak tepat

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.



waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan, dan kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP.

(2) Kepatuhan Material

Kepatuhan material merupakan suatu kondisi yang dimana wajib pajak secara mendalam dapat memenuhi semua ketentuan material, seperti mengisi SPT Tahunan Pajak dengan jujur, dan mengikuti ketentuan dalam Undang-Undang PPh. Indikatornya adalah : wajib pajak melakukan perhitungan serta pembayaran pajak terutang, dan wajib pajak membayar pajak terutangnya sebelum jatuh tempo.

c. Faktor yang Menentukan Kepatuhan

OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*) dalam Simajunak & Mukhlis (2012: 96) mengemukakan faktor-faktor perilaku wajib pajak yang menentukan kepatuhan sebagai berikut :

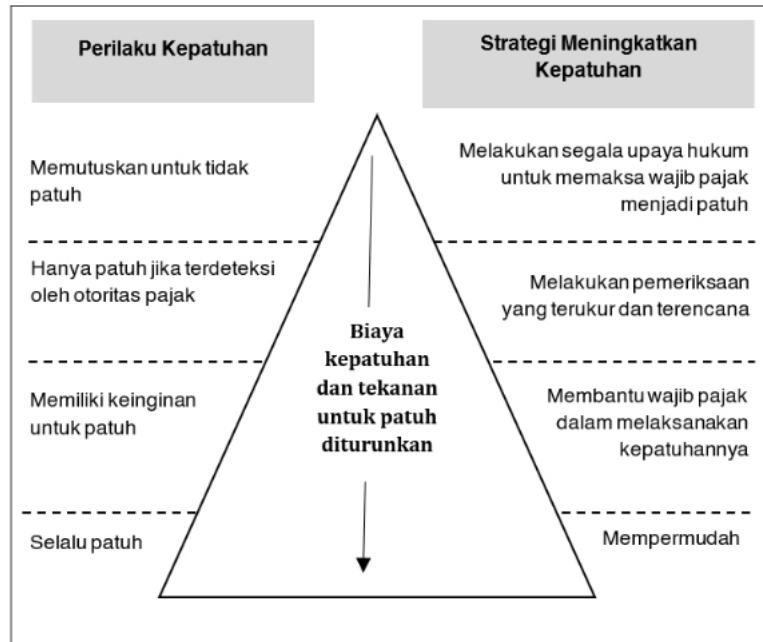
- (1) Perbedaan individu, faktor-faktor yang berasal dari individu itu sendiri, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, kepribadian, dan lain sebagainya;
- (2) Perasaan ketidakadilan, wajib pajak merasakan system yang tidak jujur;
- (3) Persepsi resiko rendah, kondisi dimana wajib pajak merasa memiliki kesempatan untuk tidak mematuhi peraturan;
- (4) Pengambilan resiko, kondisi dimana masyarakat memiliki pandangan bahwa penghindaran pajak merupakan permainan untuk dilaksanakan dan berhasil.

d. Klasifikasi Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dan Strateginya

Menurut OECD *Centre for Tax Policy and Administration* dalam Pohan (2017: 155) menjelaskan bahwa hubungan sikap kepatuhan wajib pajak dapat

diklasifikasikan kedalam empat kelompok yang digambarkan dalam suatu piramida model kepatuhan.

Gambar 2.1
Piramida Kepatuhan dan Strateginya



Sumber : <https://news.ddtc.co.id/>

Berdasarkan gambar 2.1 tersebut dijelaskan tingkatan dari perilaku kepatuhan wajib pajak, tingkatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- (1) Selalu patuh, pada tingkatan ini ditandai dengan kondisi dimana wajib pajak melaksanakan kewajibannya dengan sangat baik, yang dimana wajib pajak menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Strategi yang dapat dilakukan oleh fiskus untuk mempertahankan tingkatan ini adalah konsisten dengan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan, sehingga wajib pajak akan merasa nyaman dalam menjalankan kewajibannya.
- (2) Memiliki keinginan untuk patuh. Pada tingkatan ini, wajib pajak bersedia untuk menjalankan kewajibannya akan tetapi dikarenakan

© 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.



keterbatasan pengetahuan tentang menjalankan kewajiban perpajakannya, maka wajib pajak tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan baik. Strategi yang dapat dilakukan oleh fiskus untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, seperti dengan mengadakan kegiatan sosialisasi perpajakan, menyebarkan informasi tentang perpajakan melalui media-media yang sering digunakan wajib pajak, dan lain sebagainya.

- (3) Hanya patuh jika terdeteksi oleh otoritas pajak. Pada tingkatan ini, wajib pajak secara sadar dan sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya, dan jika sudah terdeteksi oleh otoritas pajak maka baru akan melaksanakannya. Strategi yang dapat dilakukan oleh fiskus untuk mengatasi hal tersebut adalah dengan melakukan pemeriksaan yang terukur dan terencana, seperti meningkatkan jumlah audit, melakukan pendekatan untuk area yang kemungkinan tingkat ketidakpatuhannya besar, dan lain sebagainya.
- (4) Memutuskan untuk tidak patuh. Pada tingkatan ini, wajib pajak secara sadar melakukan berbagai upaya untuk bisa melakukan penghindaran pajak dan menunjukkan perilaku tidak ingin patuh pada peraturan Perpajakan. Untuk mengatasi hal tersebut, strategi yang dapat dilakukan oleh fiskus adalah dengan melakukan segala upaya hukum untuk memaksa wajib pajak menjadi lebih patuh.

© 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.



7. Kesadaran

a. Pengertian Kesadaran

Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan sukarela (Rahayu, 2012: 193).

Dalam penelitian Rogers (1974) mengungkapkan bahwa sebelum orang mengadopsi perilaku baru, di dalam diri orang tersebut terjadi proses yang berurutan, yakni:

- (1) *Awareness* (kesadaran), kondisi dimana individu mengetahui stimulus (objek) terlebih dahulu;
- (2) *Interest*, kondisi dimana individu mulai tertarik kepada stimulus (objek)
- (3) *Evaluation*, mengukur baik dan tidaknya stimulus tersebut bagi dirinya;
- (4) *Trial*, individu telah mulai mencoba perilaku baru.
- (5) *Adoption*, individu telah berperilaku baru sesuai dengan pengetahuan, kesadaran, dan sikapnya terhadap stimulus

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran berasal dari tingkat pemahaman individu terkait suatu hal, semakin tinggi individu memahami objek tersebut, maka semakin besar juga tingkat kesadarannya.

b. Indikator Kesadaran

Kesadaran merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Indikator kesadaran menurut Rahayu (2017: 191) dapat dibagi menjadi :

- (1) Pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar;
- (2) Pajak dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara;

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.



- (3) Penundaan pembayaran pajak dapat merugikan negara;
- (4) Membayar pajak tidak sesuai dapat merugikan negara.



8. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas menurut Mardiasmo (2017: 134) merupakan pengukuran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Pengertian efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas yang berasal dari kata efektif memiliki arti efek, pengaruh, akibat kesesuaian dalam suatu kegiatan individu untuk mencapai sasaran.

Berdasarkan kedua pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan pengukuran yang dipengaruhi berdasarkan kesesuaian dalam melaksanakan suatu kegiatan individu untuk mencapai tujuannya.

9. Sosialisasi

a. Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya DJP (Direktorat Jendral Pajak) untuk menyebarkan informasi mengenai perpajakan untuk meningkatkan pemahaman mengenai pajak, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Sudrajat, 2015: 194).

Pengertian dari sosialisasi juga disampaikan oleh Charlotte Buhler (dalam Fidayanti & Fajar, 2021: 91), yaitu merupakan suatu proses yang membantu anggota masyarakat untuk mempelajari dan menyesuaikan diri terhadap cara berpikir kelompoknya.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan kegiatan menyebarkan informasi kepada masyarakat luas agar dapat meningkatkan pemahaman masyarakat, sehingga

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.



masyarakat dapat menyesuaikan diri dan meningkatkan kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

b. Indikator Sosialisasi Perpajakan

Setelah memahami makna dari sosialisasi pajak, kita dapat mengukur Sosialisasi Perpajakan dengan menggunakan indikator menurut Yogatama (2014), yaitu diantaranya :

(1) Tata Cara Sosialisasi

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus sesuai dengan peraturan pajak yang berlaku. Sosialisasi perpajakan dilakukan oleh pihak Direktorat Jenderal Pajak yang ditujukan kepada wajib pajak agar mendapatkan pengetahuan dan pemahaman pajak yang memadai.

(2) Frekuensi Sosialisasi

Sosialisasi pajak harus dilakukan secara teratur karena peraturan dan tatacara pembayaran pajak biasanya mengalami perubahan. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara teratur juga akan terus memberikan informasi yang terbaru sehingga wajib pajak dapat meminimalisir kesalahan saat menjalankan kewajibannya jika terjadi perubahan peraturan atau tatacara perpajakan.

(3) Kejelasan Sosialisasi Pajak

Sosialisasi perpajakan yang diadakan harus dapat menyampaikan semua informasi kedalam wajib pajak. Sosialisasi pajak harus disampaikan dengan jelas agar wajib pajak dapat memahami informasi yang diberikan.

(4) Pengetahuan Perpajakan

Sosialisasi perpajakan yang diadakan bertujuan memberikan informasi pada wajib pajak. Sosialisasi pajak akan sukses jika informasi yang

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.



diberikan dapat diterima oleh wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang memadai agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

10 Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Pelayanan Fiskus

Menurut Siregar (2017: 7), pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pengertian dari fiskus adalah aparat pajak yang memiliki tugas untuk membantu masyarakat dalam menjalani kewajiban perpajakannya.

Sedangkan menurut Ramadiansyah (2014: 3), pelayanan fiskus adalah pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Menurut Boediono dalam Salman dan Tjaraka (2019: 251) pelayanan merupakan kombinasi antara seni dan ilmu yang mempelajari cara untuk menciptakan pelayanan yang bermutu tidak hanya memiliki teori atau prinsip melainkan harus berani mencoba mempraktikkan pengetahuan yang berkaitan dengan perilaku pelayanan kepada pelanggan

Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan oleh aparat pajak kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang diberikan oleh para aparat pajak bisa dilakukan pada saat wajib

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



pajak datang ke Kantor Pelayanan Pajak, dan juga pada saat wajib pajak menggunakan *website* yang disediakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. Sifat-Sifat Pelayanan

Menurut Boediono dalam Salman dan Tjaraka (2019: 251), pelayanan haruslah dilaksanakan dalam sebuah rangkaian terpadu yang memenuhi sifat-sifat berikut :

(1) Sederhana

Pelayanan umum yang sederhana dalam pelaksanaannya, tidak menyulitkan, tidak berbelit-belit, persyaratannya mudah dipenuhi, tidak bertele-tele dan tidak mencari-cari kesalahan.

(2) Terbuka

Pelayanan umum yang terbuka dimana petugas yang melayani harus memberikan penjelasan yang jujur apa adanya sesuai dengan norma atau aturan sehingga tidak menauk-nakuti, tidak mengharap imbalan dari pelanggan, standar pelayanan harus diumumkan atau disosialisasikan.

(3) Lancar

Pelayanan umum yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit, petugas harus ikhlas, sepenuh hati, dan diperlukan sarana yang dapat memperlancar hasil

(4) Tepat

Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat sasaran, tanpa melebih-lebihkan maupun mengurangi dalam memenuhi janji dan sebagainya.

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.



(5) Lengkap

Pelayanan umum yang lengkap dapat diartikan sekali pelanggan membutuhkan dapat dipenuhi tidak perlu lagi ke pihak lain untuk mendapatkannya.

(6) Wajar

Pelayanan umum yang wajar artinya tidak ditambah-tambahi, menjadi pelayanan yang biasa dan tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan.

(7) Terjangkau

Pelayanan umum yang terjangkau terutama dalam retribusinya harus terjangkau oleh pelanggan atau wajib pajak.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2006: 182) dalam Martha dan Riza (2020), terdapat indikator yang mempengaruhinya, yaitu :

- (1) *Tangible*, adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- (2) *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- (3) *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- (4) *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
- (5) *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

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

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

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, maka peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti mengambil beberapa penelitian berdasarkan masing-masing variable yang diteliti, yaitu kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu yang diambil peneliti tidak secara keseluruhan menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini. Berikut uraian penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis :

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

1.	Judul Penelitian	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Penerapan <i>E-Filling</i> , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
	Peneliti	Putri Noer Fadhillah dan Nyimas Wardaful Afiqoh
	Tahun Penelitian	2022
	Variabel Penelitian	Y = Kepatuhan Wajib Pajak X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Sosialisasi Pajak X3 = Penerapan <i>E-Filling</i> X4 = Sanksi Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan yang memiliki kriteria tercatat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gresik, memiliki NPWP, dan melaporkan SPT Tahunan.
	Hasil Penelitian	a. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Himpunan Mahasiswa 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.



<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>		<p>b. Sosialisasi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak;</p> <p>c. Penerapan <i>E-Filling</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak;</p> <p>d. Sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>
	Judul Penelitian	Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige)
	Peneliti	Bonifasius H. Tambunan
	Tahun Penelitian	2021
	Variabel Penelitian	<p>Y = Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>X1 = Pengetahuan Peraturan Perpajakan</p> <p>X2 = Pelayanan Pajak</p> <p>X3 = Sosialisasi Pajak</p>
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige
	Hasil Penelitian	<p>a. Pengetahuan Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak;</p> <p>b. Pelayanan Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak;</p> <p>c. Sosialisasi Perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

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.



3.	Judul Penelitian	Kesadaran Wajib Pajak Memediasi Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)
	Peneliti	Alvin Danniswara Andrianus dan Abdul Ghofar
	Tahun Penelitian	2018
	Variabel Penelitian	Y = Kepatuhan Wajib Pajak X = Pengetahuan Pajak Z = Kesadaran Wajib Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Batu
	Hasil Penelitian	a. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak; b. Pengetahuan Pajak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak; c. Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
4.	Judul Penelitian	Tarif, Kesadaran dan Sosialisasi Pajak Terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Melalui Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Implementasi PP 23 Tahun 2018)
	Peneliti	Walid Rudianti dan Veny Dwi Endarista
	Tahun Penelitian	2021
	Variabel Penelitian	Y = Peningkatan Penerimaan Pajak X1 = Tarif Pajak X2 = Kesadaran Wajib Pajak X3 = Sosialisasi Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (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>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>		Z = Kepatuhan Wajib Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak UMKM yang berdomisili di Kecamatan Bandarnegara, Jawa Tengah.
	Hasil Penelitian	<p>a. Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak;</p> <p>b. Kesadaran tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak;</p> <p>c. Sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak;</p> <p>d. Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak;</p> <p>e. Kesadaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak;</p> <p>f. Sosialisasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak;</p> <p>g. Kepatuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak;</p> <p>h. Kepatuhan wajib pajak dapat memediasi hubungan antara Tarif dengan Peningkatan Penerimaan Pajak</p> <p>a. Kepatuhan tidak dapat memediasi hubungan antara Kesadaran dengan Peningkatan Penerimaan Pajak.</p>
	5. Judul Penelitian	Analisis Pengaruh Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada KP Pratama Bekasi Selatan Periode 2012-2016)
Peneliti	Intan Fakhra dan Elly Soraya N	

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 Dilindungi Undang-Undang Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Tahun Penelitian	2018
	Variabel Penelitian	Y = Kepatuhan Wajib Pajak X1 = Sanksi Pajak X2 = Kualitas Pelayanan Fiskus
	Objek Penelitian	Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan.
	Hasil Penelitian	a. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; b. Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
	Judul Penelitian	Pengaruh Kualitas Kualitas Pelayanan Pajak, Kewajiban Moral, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Empiris Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kebayoran Baru Tiga)
	Peneliti	Natrion dan Nurianti
	Tahun Penelitian	2018
	Variabel Penelitian	Y = Kepatuhan Wajib Pajak X1 = Kualitas Pelayanan Pajak X2 = Kewajiban Moral X3 = Sanksi Pajak
	Objek Penelitian	Wajib Pajak Orang Pribadi yang menyelenggarakan pembukuan yang terdaftar di KPP Pratama Kebayoran Baru Tiga
	Hasil Penelitian	a. Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak;

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



<p>7. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p>	<p>b. Kewajiban moral berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak; c. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>	
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Judul Penelitian</p>	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi</p>
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Peneliti</p>	<p>Rita J. D. Atarwaman</p>
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Tahun Penelitian</p>	<p>2020</p>
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Variabel Penelitian</p>	<p>Y = Kepatuhan Wajib Pajak X1 = Kesadaran Wajib Pajak X2 = Sanksi Pajak X3 = Kualitas Pelayanan Pajak</p>
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Objek Penelitian</p>	<p>Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ambon.</p>
<p>7. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>	<p>Hasil Penelitian</p>	<p>a. Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak; Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</p>

C. Kerangka Pemikiran

1. Hubungan Tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan teori atribusi, wajib pajak melakukan pengambilan keputusan berdasarkan pengaruh dari faktor internal dan eksternal dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor internal yang berasal dari wajib pajak. Kesadaran timbul akibat pengalaman wajib pajak dalam menghadapi suatu hal.



Apabila pengalaman tersebut memberikan kesan yang baik, maka kesadaran wajib pajak juga akan meningkat, dan sebaliknya. Contohnya : memberikan pelayanan yang baik akan dapat memberikan kesan yang baik juga dibenak wajib pajak.

Berdasarkan teori kepatuhan, dengan meningkatnya kesadaran wajib pajak, maka tingkat kepatuhan juga akan meningkat. Hasil dari peningkatan tersebut akan mempengaruhi penerimaan negara dari pajak juga akan meningkat, sehingga kesejahteraan masyarakat dan proses pembangunan di negara tersebut juga akan meningkat. Untuk dapat meningkatkan kesadaran, upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah adalah dengan adanya kegiatan yang dapat membangun citra dari pajak itu sendiri, sehingga mendapat penilaian positif dari masyarakat. Tanpa adanya kesadaran yang baik, maka pembangunan tidak dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Hubungan Efektivitas Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah bersama para aparatur pajak merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena dengan kegiatan yang sudah dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti melalui media sosial, papan iklan/baliho, *website* resmi DJP, kegiatan *sharing knowledge* dan edukasi, dan masih banyak lagi dapat meningkatkan pengetahuan pajak, dengan pengetahuan pajak yang baik, maka dapat diharapkan kesadaran wajib pajak juga meningkat sehingga kepatuhan juga akan meningkat. Upaya dilakukan sosialisasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya pajak bagi kehidupan semua masyarakat. Sosialisasi ini sangatlah penting, sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi yang berkualitas dari aparatur pajak itu sendiri, dan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat.

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.

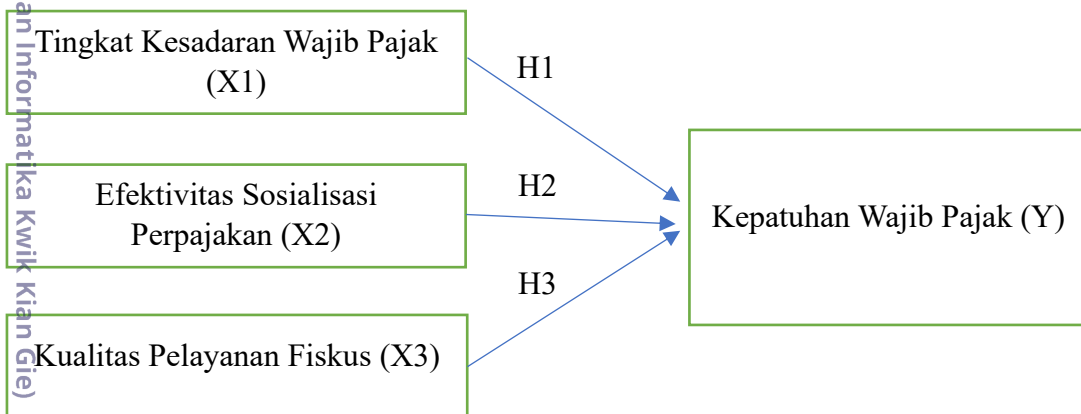
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Hubungan Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena memiliki pengaruh yang dapat menarik perhatian wajib pajak. Dengan adanya pelayanan yang baik, seperti memberikan perhatian penuh dalam melayani, tepat waktu, kemudahan akses informasi, dan lain sebagainya. Maka dari itu, petugas harus cakap dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bermutu. Kualitas pajak yang baik dapat menjadi modal untuk dapat menarik wajib pajak untuk membayar pajak.

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis yang dapat diuji, yaitu :

H₁ : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H₂ : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

H₃ : Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

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