

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu tentang kepatuhan wajib pajak sebelumnya diteliti oleh Arum (2012). Perubahan *Sistem Official Assessment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya sendiri. Sehingga hal tersebut menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi factor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak. Penelitian ini menggunakan *Theory of Planned Behavior* dan *Social Learning Theory*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Patama Cilacap, jumlah populasi sebesar 3.038 wajib pajak, sedangkan sampel yang diambil sebesar 97 wajib pajak. Hasil penelitian tersebut menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak. Variabel sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak.

Fahluzy dan Agustina (2014). Jumlah unit usaha di Kabupaten Kendal pada tahun 2013 mencapai 17.819 unit usaha, sedangkan jumlah wajib pajak orang pribadi yang memiliki usaha bebas yang mendaftar di KPP hanya 340, hal tersebut menunjukkan adanya masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak UMKM

di kabupaten Kendal. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak UMKM kategori orang pribadi yang memiliki usaha bebas yang terdaftar di KPP Pratama Batang. Sampel penelitian menggunakan metode *survey*, data diperoleh dengan cara membagikan kuisioner kepada 100 UMKM di Kabupaten Kendal. Hasil penelitian Fahluzy dan Agustina (2014) menunjukkan bahwa persepsi yang baik atas efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM. Sedangkan tingkat kepercayaan terhadap sistem hukum dan pemerintahan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak UMKM.

Oentari dan Mangoting (2012). Perekonomian Indonesia didominasi oleh kegiatan usaha yang berbasis pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Namun, bagi pelaku UMKM, pajak masih dilihat sebagai beban yang sebisa mungkin harus dihindari. Pemerintah perlu memperhatikan sektor UMKM, banyaknya pelaku UMKM bila diperhatikan akan berdampak pada peningkatan perilaku kepatuhan pajak. Populasi dari penelitian ini adalah Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur yang berjumlah 51 Wajib Pajak UMKM, sampel yang diteliti berjumlah 45 responden, data diperoleh melalui data primer dengan cara membagikan kuisioner pada objek penelitian penentuan sampel dilakukan dengan metode *Probability Sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM, sanksi perpajakan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM, biaya kepatuhan pajak perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Pamuji, dkk (2014). Menyebutkan bahwa jumlah pendapatan dari pajak setiap tahunnya terus meningkat, salah satu kontribusi dalam bidang perpajakan adalah UMKM. UMKM terbukti berhasil membantu perekonomian Indonesia pasca krisis, sehingga pemerintah perlu member ruang UMKM untuk berkembang. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Malang Selatan yang berjumlah 17.691 wajib pajak UMKM, sampel yang diteliti berjumlah 100 responden, data diperoleh kuesioner yang dibagikan pada objek penelitian, penentuan sampel dilakukan dengan metode *Probability Sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pemahaman perpajakan, pengawasan, dan sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Priantara dan Supriyadi (2011). Setiap wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas diharuskan memiliki NPWP karena NPWP dijadikan sebagai syarat administrative untuk memperoleh izin usaha. Faktanya masih banyak wajib pajak yang tidak memiliki NPWP namun tetap dapat menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, banyaknya berita di media tentang tindak pidana korupsi dan pemborosan anggaran negara memberikan persepsi negative bagi wajib pajak. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak penguasa kecil dan mikro yang terapat di lingkungan Pasar Menteng Pulo berjumlah 150 pedagang.

Pengambilan sampel diperoleh dengan menggunakan *Simple Random Sampling* dan diperoleh sebanyak 109 responden. Hasil pada penelitian ini menunjukkan variabel kebutuhan dan kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak untuk memiliki NPWP, sedangkan variabel sanksi perpajakan dan persepsi wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak untuk memiliki NPWP.

Jotopurnomo dan Mangoting (2013). Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara disektor pepajakan mempunyai banyak kendala diantara adalah peningkatan kepatuhan wajib pajak yang tergolong masih rendah, sehingga wajib pajak berusaha membayar kewajiban pajaknya lebih kecil dari yang seharusnya dan masih banyak wajib pajak yang tidak melaporkan dan membayarkan pajaknya. Populasi pada penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang tidak memperoleh penghasilan dari pemberi kerja dan terdaftar di KPP Sawahan Surabaya. Pengambilan sampel diperoleh dengan metode *Purposive Sampling* dan diperoleh sebanyak 100 responden. Hasil pada penelitian ini menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Teori yang Mendukung Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Indriantoro dan Supomo, 1999) teori adalah suatu kumpulan atau konsep. Teori adalah serangkaian atau variabel dan definisi yang saling

berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena. tujuan teori adalah untuk menjelaskan dan memprediksi suatu gejala.

#### **2.2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)**

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan perilaku seseorang. Menurut Steers, (1998) dalam jatmiko (2006) Teori atribusi mempelajari proses bagaimana seseorang menerapkan suatu peristiwa, mempelajari alasan dan penyebab perilaku seseorang. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu sikap wajib pajak dalam berbuat atau tidak berbuat dalam kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Persepsi seseorang tentang pajak timbul karena dipengaruhi oleh kondisi internal maupun kondisi eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut.

Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah hal tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996 dalam Fikriningrum, 2012). Perilaku internal adalah suatu perilaku yang timbul atau dilakukan dibawah kendali individu itu sendiri seperti, kesadaran, pengetahuan dan pemahaman, hal ini merupakan atribusi internal. Sedangkan perilaku eksternal mengacu pada situasi tempat atau lingkungan yang mempengaruhi perilaku, seperti persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak, hal ini termasuk atribusi eksternal artinya, individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Penentuan internal atau eksternal menurut Robbins (1996) dalam jatmiko (2006) tergantung pada tiga faktor, yakni kekhususan, konsensus, dan konsistensi.

Pertama kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda dalam situasi yang berlainan. Jika seorang wajib pajak berperilaku patuh bukan karena tax amnesty, tetapi dalam kondisi apapun wajib pajak juga berperilaku patuh dalam membayar pajaknya, maka individu pengamat akan memberikan atribusi internal (kekhususan yang rendah), sebaliknya jika seorang wajib pajak patuh hanya karena tax amnesty maka akan dinilai sebagai atribusi eksternal (kekhususan yang tinggi), maksudnya individu pengamat menganggap perilaku tersebut dilakukan karena adanya faktor eksternal yang membuat seseorang melakukan hal tersebut.

Kedua, konsensus artinya situasi yang membedakan perilaku seseorang dengan perilaku orang lainnya dalam menghadapi situasi yang sama. Jika seorang wajib pajak berperilaku patuh dalam membayar pajaknya karena memang sadar bahwa pajak dibutuhkan untuk pembangunan negara, maka perilaku tersebut termasuk atribusi internal (konsensus rendah), sebaliknya jika perilaku seorang wajib pajak patuh dalam membayar pajaknya karena didasari oleh sanksi yang memberatkan, maka perilaku tersebut termasuk atribusi eksternal (konsensus tinggi). Faktor yang terakhir adalah konsistensi, yaitu suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana perilaku seseorang konsisten dari satu situasi ke situasi yang lain. Jika wajib pajak setiap tahunnya selalu patuh dan konsisten membayar pajaknya. Semakin konsisten perilaku yang dilakukan, maka orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal.

Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban

perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain: kesadaran pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain: persepsi efektifitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan sanksi pajak.

### **.2.2.2 Pemahaman Tentang Pajak**

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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. Soemitro dalam Mardiasmo (2016:3) mendefinisikan pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undangan (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran dari rakyat kepada negara yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dan yang berhak memungut pajak hanyalah negara berupa uang (bukan barang), tanpa mendapat jasa timbal secara langsung dengan tujuan pembangunan sarana prasarana untuk kemakmuran rakyat.

### **2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut Mardiasmo (2016:9) terdapat tiga cara pemungutan pajak penghasilan yang diterapkan di Indonesia, yaitu :

1. *Official Assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang member wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang atau dilunasi oleh Wajib Pajak.

2. *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang.

3. *Withholding System*

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

### **2.2.4 Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM)**

Definisi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah menurut Pasal 1 UU RI No. 20 tahun 2008 adalah :

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro.
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.

3. 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, menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan.

Selain itu, terdapat pula kriteria usaha mikro, kecil, dan menengah UMKM yang digolongkan menurut pasal 6 UU RI No. 20 tahun 2008 adalah :

1. Kriteria usaha mikro adalah memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 50.000.000,00 dan hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 300.000.000,00.
2. Kriteria usaha kecil adalah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 50.000.000,00 sampai paling banyak Rp 500.000.000,00 dan hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 300.000.000,00 sampai paling banyak Rp 2.500.000.000,00
3. Kriteria usaha menengah adalah memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp 500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 10.000.000.000,00 dan memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp 2.500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp 50.000.000.000,00

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) memberikan definisi UMKM berdasarkan kuantitas tenaga kerja. Usaha mikro merupakan usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 1 orang sampai dengan 4 orang, usaha kecil merupakan usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 5 orang sampai dengan 19 orang, sedangkan

usaha menengah merupakan usaha yang memiliki jumlah tenaga kerja 20 orang sampai dengan 99 orang ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)).

### **2.2.5 Pajak Atas Peredaran Bruto Tertentu**

Perhitungan peredaran bruto tertentu bukan berdasarkan pada keuntungan yang diperoleh, melainkan berdasarkan atas total omset dari suatu usaha. Peredaran Bruto berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 46 Tahun 2013, adalah sebagai berikut :

1. Penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas (Khusus untuk wajib pajak Orang Pribadi).
2. Penghasilan selain dari usaha atau penghasilan luar usaha/penghasilan lain-lain.
3. Penghasilan dari usaha yang dikenai Pajak Penghasilan yang bersifat final berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan di bidang perpajakan.
4. Penghasilan yang diterima atau diperoleh dari luar negeri.
5. Penghasilan yang dikecualikan sebagai objek pajak yang bukan objek pajak penghasilan.

Besarnya tarif pajak penghasilan yang bersifat final berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 46 Tahun 2013, adalah sebagai berikut :

1. Besarnya tarif pajak penghasilan yang bersifat final adalah 1 % (satu persen).
2. Pengenaan pajak penghasilan didasarkan pada omset dari usaha dalam satu tahun dari tahun pajak terakhir.

Pamuji, Adi dkk (2013) berpendapat bahwa kebijakan pengenaan pajak PPh Badan yang didasarkan pada omset dapat dipahami oleh wajib pajak UMKM

karena pada umumnya UMKM tidak memiliki system pembukuan yang baik sehingga sulit menghitung kewajiban pajak terutang. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan UU dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk pelaporan pajaknya, tarif yang dikenakanpun lebih rendah, yakni sebesar 1 % (satu persen).

#### **2.2 6 Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam kamus bahasa Indonesia definisi kepatuhan adalah sifat patuh dan ketaatan dalam aturan. Menurut Badudu dan Zain (1994) kepatuhan adalah motivasi seseorang kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. *Self Assessment System* mengharuskan Wajib Pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang. Sehingga Wajib Pajak diberikan wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang terutang, kepatuhan untuk memenuhi kewajiban perpajakan mengharuskan berbuat atau tidak berbuat dalam aturan perpajakan. Menurut Priantara dan Supriyadi (2011) kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu sikap atau perilaku Wajib Pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

Kemudian merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. Wajib Pajak harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- c. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.
- d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan, kepatuhan pajak adalah suatu sikap wajib pajak untuk berbuat atau tidak berbuat dalam membayarkan perpajakannya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Wajib pajak dikatakan patuh apabila telah menyelesaikan kewajiban perpajakannya, yakni telah selesai melaporkan SPT sesuai dengan prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Prosedur yang harus dijalankan oleh wajib pajak meliputi membuat NPWP, menghitung pajak yang terutang, membuat SSP dan membayar pajak, kemudian melaporkan SPT.

### **2.2.7 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak akan meningkat apabila masyarakat berfikiran positif terhadap perpajakan. Menurut Arum (2012) Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat

melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak (Hardiningsih dan Yulianawani, 2011). Herry Susanto (2012) berpendapat bahwa kesadaran masyarakat membayar pajak masih belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, masyarakat masih kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena masih merasa sama dengan upeti, memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, ketidak mengertian masyarakat dalam perpajakan dan susah dalam menghitung dan melaporkannya.

Irianto (2005:36), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak. terdapat tiga bentuk kesadaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Pajak disadari digunakan untuk pembangunan negara guna meningkatkan kesejahteraan warga negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

### **2.2.8 Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan**

Pengertian pengetahuan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Sedangkan menurut Surajiyo (2007:62) pengetahuan adalah hasil tahu manusia terhadap suatu atau segala perbuatan manusia untuk memahami suatu objek yang dihadapinya, atau hasil usaha manusia untuk memahami suatu objek tertentu. Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Pamuji, dkk (2014) mendefinisikan pemahaman perpajakan adalah segala hal terkait perpajakan yang dimengerti dengan baik dan benar oleh wajib pajak dan menerjemahkan atau menerapkan yang telah dipahaminya. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan merupakan suatu hal yang mengerti dan dapat dipahami oleh wajib pajak. Fahluzy dan Agustina (2014) berpendapat bahwa wajib pajak hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, khususnya tentang arti penting pajak bagi pembiayaan pembangunan negara.

Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan merupakan suatu hal yang dimengerti atau dipahami dengan baik oleh wajib pajak. Wajib pajak di tuntut untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak yang terutang, dan diharapkan masyarakat berbuat jujur dalam menghitung jumlah pembayaran pajaknya. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat (Hardiningsih dan

Yulianawati, 2014). Pengetahuan tentang peraturan perpajakan bisa diperoleh melalui seminar tentang perpajakan yang dilakukan oleh Ditjen pajak, ketika wajib pajak dapat memahami dengan jelas peraturan perpajakan, maka sikap patuh akan tumbuh karena mereka telah mengetahui sanksi administrasi atau sanksi pidana jika melalaikan kewajiban perpajakannya.

### **2.2.9 Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan**

Menurut Fahluzy (2014) Persepsi atas pajak merupakan kesan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap sistem pembayaran pajak. Persepsi yang positif akan membuat orang lebih memiliki kemauan dalam membayar pajak, sedangkan persepsi yang negatif akan berdampak sebaliknya. Persepsi ditentukan juga oleh faktor fungsional dan struktural. Beberapa faktor fungsional atau faktor yang bersifat per-sonal antara lain kebutuhan individu, pengalaman, usia, masa lalu, kepribadian, jenis kelamin, dan lain-lain yang bersifat subyektif. Faktor struktural atau faktor dari luar individu antara lain lingkungan keluarga, hukum yang berlaku, dan nilai-nilai dalam masyarakat (Priantara dan Supriadi, 2011).

Efektifitas menurut Siagian (2011:24) adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar dapat ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Persepsi efektifitas sistem perpajakan adalah kesan yang dirasakan oleh wajib pajak karena adanya modernisasi terhadap sistem perpajakan. Dalam penelitian Widayanti dan Nurlis (2010), hal-hal yang mengindikasikan efektivitas sistem perpajakan saat ini dapat dirasakan oleh wajib pajak antara lain:

1. Adanya sistem pelaporan SPT melalui e-SPT dan e-Filling. Sehingga wajib pajak dapat melaporkan pajak secara lebih mudah dan cepat.
2. Pembayaran melalui e-Banking yang memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran dimana dan kapan saja.
3. Penayampaian SPT melalui drop box yang dapat dilakukan di berbagai tempat, tidak harus di KPP tempat wajib pajakterdaftar.
4. Peraturan perpajakan dapat diakses dengan lebih cepat melalui internet tanpa harus menunggu adanya pemberitahuan dari KPP tempat wajib pajak terdaftar.
5. Pendaftaran NPWP yang dapat dilakukan secara online melalui e-Register dari website pajak.

#### **2.2.10 Kualitas Pelayanan Fiskus**

Pelayanan fiskus merupakan pelayanan yang disediakan oleh petugas pajak untuk menolong berbagai macam hal yang diperlukan masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik, karena memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada laba (Oentari dan Mangoting, 2012). Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara professional, disiplin, dan transpaan (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Dalam hal untuk menunjang kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya untuk melaksanakan pembangunan negara, Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan Surat Edaran No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima dengan tujuan untuk mewujutkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Pelayanan Prima oleh Direktorat Jenderal Pajak, yaitu :

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat.
2. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3 S (senyum, sapa, dan salam), mengenakan kartu identitas pegawai di dada, menyapa tamu yang datanag, mendengarkan dengan baik yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain, apabila terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
3. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada wajib pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dnegan baik, untuk lebih menyakinkan wajib pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan.

4. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
5. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

### **2.2.11 Sanksi Perpajakan**

Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan pencegahan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan (Arum, 2012). Sedangkan sanksi perpajakan menurut Mardiasmo (2016:62) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preverentif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Mardiasmo (2016:63) menjelaskan bahwa undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut ketentuan undang-undang perpajakan pengenaan sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga, dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara. Pengenaan sanksi perpajakan dikenakan terhadap siapapun yang

melakukan pelanggaran di bidang perpajakan, semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat (Oentari dan Mangoting, 2012).

## **2.3 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar, dan melaporkan jumlah pajak terutangnya dengan sukarela. Semakin tinggi kesadaran wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin tinggi (Arum, 2012). Ketidakmauan wajib pajak melakukan kewajiban dikarenakan pemungutan tersebut tidak langsung dinikmati oleh wajib pajak dan masyarakat tidak mengetahui wujud konkret imbalan dari uang yang dikeluarkan untuk membayar pajak. Jatmiko (2006) berpendapat bahwa kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Oleh karena itu kesadaran wajib pajak sangatlah diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hipotesis ini juga didukung oleh penelitian Arum (2012) memberikan bukti bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa jika kesadaran wajib pajak tinggi, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

*Hipotesis 1 (H1) : kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

### **2.3.2 Pengaruh Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pajak, baik itu mengenai tentang peraturan dan tata cara perpajakan, tarif pajak, dan sanksi pajak. Wajib pajak yang memahami tentang perpajakan secara jelas akan menjadi wajib pajak yang patuh (Pamuji, dkk 2014). Fahluzy dan Agustina (2014) berpendapat bahwa wajib pajak hendaknya memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, khususnya tentang arti penting pajak bagi pembiayaan pembangunan negara. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki oleh setiap wajib pajak mengenai subyek pajak, obyek pajak, dan tarif pajak. Hipotesis ini juga didukung oleh penelitian Fahluzy dan Agustina (2014) bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

*Hipotesis 2 (H2) : pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

### **2.3.3 Pengaruh Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Persepsi atas pajak merupakan kesan yang dirasakan wajib pajak terhadap sistem pembayaran pajak. Fahluzy dan Agustina (2014) berpendapat bahwa modernisasi

layanan pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak karena dapat mempermudah cara pembayaran dan pelaporan pajak. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak telah membuat perubahan dan menyempurnakan sistem administrasi yang modern, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 62/PMK/01/2009 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal Direktorat Jenderal Pajak telah meningkatkan ketertiban administrasi, efektivitas, dan kinerja organisasi di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Dengan adanya sistem seperti e-SPT, e-filling, e-billing, e-faktur, dan drop box dapat memudahkan para wajib pajak untuk membayar atau melaporkan kewajiban perpajakannya. Disamping itu Nugroho (2012) berpendapat bahwa apabila wajib pajak merasa bahwa sistem perpajakan yang ada adalah terpercaya, handal dan akurat, maka wajib pajak akan memiliki pandangan yang positif untuk patuh membayar pajak. Menurut Fahluzy dan Agustina (2014) semakin tinggi persepsi efektifitas sistem perpajakan, maka akan semakin tinggi kepatuhan membayar pajak. Hipotesis ini juga didukung penelitian Fahluzy dan Agustina (2014) yang menunjukkan bahwa persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

*Hipotesis 3 (H3) : persepsi efektifitas sistem perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

### **2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan fiskus yang baik haruslah mencitrakan keramahan dan kenyamanan, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan untuk membangun kepercayaan seluruh masyarakat wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006). Arum (2012) berpendapat bahwa fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan perpajakan. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi jika SDM melakukan tugasnya dengan profesional, sehingga wajib pajak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya dan mereka akan cenderung melaksanakan kewajiban membayar pajaknya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011). Hipotesis ini juga didukung penelitian Jatopurnomo dan Mangoting (2013) yang menunjukkan kualiatan pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

*Hipotesis 4 (H4) : kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak*

### **2.3.5 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut Mardiasmo (2016:52) sanksi perpajakan merupakan ketentuan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sanksi pajak diperlukan agar wajib pajak takut untuk melanggar peraturan perpajakan. Menurut Nugroho (2006) wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya, semakin banyak sisa tunggaakan pajak yang harus dibayar maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya. Hipotesis ini juga didukung penelitian Arum (2012) yang menunjukkan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

*Hipotesis 5 (H5) : sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.*

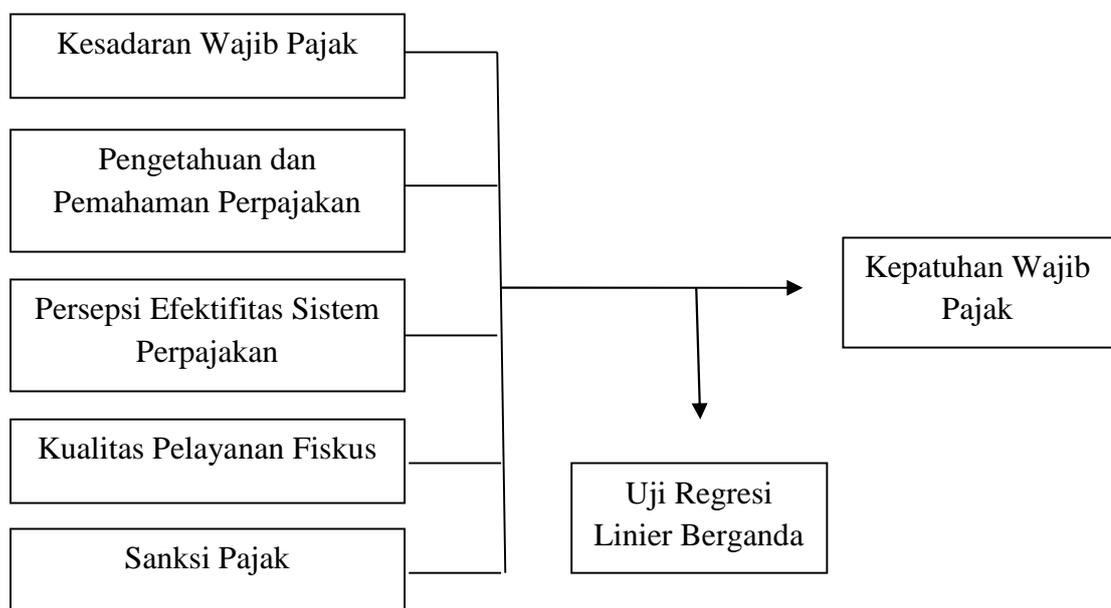
### **2.4 Kerangka Konseptual**

Kepatuhan pajak adalah sikap atau perilaku wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban pajaknya sesuai dengan peraturan undang-undang dan tata cara perpajakan yang berlaku. Peran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak tentu sangat diharapkan sesuai dengan *self assessment system* yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung,

menyetor, dan melaporkan pajaknya sendiri. Akan tetapi dalam kenyatannya masih banyak wajib pajak tidak melaksanakan kewajibannya. Untuk menegakkan undang-undang pajak yang ada, maka dibutuhkan kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, persepsi efektivitas sistem perpajakan, kualitas pelayanan fiskus, dan sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dalam penelitian ini akan diuji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak (x1), pengetahuan dan pemahaman perpajakan (x2), persepsi efektivitas sistem perpajakan (x3), kualitas pelayanan fiskus (x4), dan sanksi pajak (x5) terhadap kepatuhan wajib pajak (y) dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual