

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pajak**

###### **2.1.1.1 Definisi Pajak**

Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan(Waluyo, 2009).

Menurut Resmi (2011) pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadilan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Selanjutnya, Mardiasmo (2016) memberikan definisi bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat

jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa kontraprestasi yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum negara.

### **2.1.1.2 Jenis Pajak**

Pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, yaitu pengelompokan menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya. Jenis-jenis pajak menurut Resmi (2011) adalah sebagai berikut :

#### **1. Menurut Golongan**

- a. Pajak langsung. Adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain.
- b. Pajak tidak langsung. Adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. (Resmi, 2011)

Pengelompokan pajak menurut golongannya adalah (Mardiasmo, 2016) :

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: pajak penghasilan
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: pajak pertambahan nilai. (Mardiasmo, 2016)

## 2. Menurut sifat

Pengelompokkan pajak menurut sifatnya terbagi menjadi dua seperti yang ditulis oleh Resmi (2011), yaitu :

### a. Pajak subjektif

Yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau perngenan pajak yang memperhatikan keadaan subjeknya.

### b. Pajak objektif

Yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan onjeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan keadaan pribadi subjek pajak maupun tempat tinggal.

## 3. Menurut lembaga pemungutan

Pengelompokkan pajak menurut lembaga pemungutannya menutu Resmi (2011) dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

- a. Pajak negara. Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya.
- b. Pajak daerah. Adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pembagian pajak menurut golongannya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain atau pajak yang dipikul seseorang atau badan. Sedangkan pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dipikul atau dilimpahkan kepada orang lain. Selanjutnya berdasarkan sifatnya dapat di golongkan menjadi pajak subyektif dan obyektif. Pajak obyektif yaitu pajak yang berpangkal dengan subjek pajak dengan memperhatikan keadaan dari wajib pajak.

### **2.1.1.3 Fungsi Pajak**

Fungsi pajak adalah kegunaan pokok dan manfaat pokok pajak. Sebagai alat untuk menentukan politik perekonomian, pajak memiliki kegunaan dan manfaat pokok dalam

meningkatkan kesejahteraan umum, suatu negara tidak akan mungkin menghendaki merosotnya kehidupan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan pengertian-pengertian dan ciri-ciri pajak yang telah dijelaskan diatas, terlihat adanya dua fungsi pajak seperti yang ditulis oleh Resmi (2011) yaitu :

1. Fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara).

Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

2. Fungsi *regularend* (pengatur).

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat ukur mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Pajak memiliki peranan penting dalam tata kelola negara, khususnya membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi seperti yang dikemukakan oleh Waluyo (2011), yaitu:

### 1. Fungsi anggaran

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran pengeluarannya guna pembiayaan pembangunan.

### 2. Fungsi mengatur

Suatu fungsi dimana pajak dipergunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

### 3. Fungsi stabilitas

Melalui pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

### 4. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk untuk membiayai pembangunan.

Berdasarkan pada penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki fungsi anggaran, fungsi pengatur, fungsi stabilitas dan retribusi pendapatan.

## 2.1.2 Wajib Pajak

### 2.1.2.1 Pengertian Wajib Pajak

Wajib Pajak adalah Orang Pribadi dan Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (UU No.28 tahun 2007 tentang KUP, UU No.36 tahun 2008 tentang PPh dan UU No.42 tahun 2009 tentang PPn dan PPnBM serta peraturan pelaksanaannya). Jadi wajib pajak (WP) adalah orang/badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungutan pajak/pemotongan pajak tertentu. Wajib pajak bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

### 2.1.2.2 Jenis Wajib Pajak

Wajib pajak (WP) terdiri atas :

#### 1) Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak yang memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya di atas Pendapatan Tidak Kena Pajak (PTKP).

## 2) Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama dan dalam bentuk apapun firma, koperasi, dana pension, persekutuan, yayasan, organisasi, lembaga atau bentuk yang lainnya. Setiap Wajib Pajak Badan mendaftarkan badan dan memiliki NPWP badan.

### 2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

#### 2.1.3.1 Definisi dan Penggolongan UMKM

Terdapat beberapa definisi mengenai usaha mikro, kecil, dan menengah. Berikut definisi mengenai UMKM menurut beberapa instansi:

Definisi UMKM menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Bab 1 Pasal 1:

Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro. Usaha kecil adalah usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perseorangan atau badan usaha bukan merupakan anak cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau besar yang memenuhi kriteria usaha kecil. 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.

Definisi UMKM menurut Kementerian Koperasi dan  
UMKM dalam Aufar (2014:8):

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.

Definisi UMKM menurut Bank Indonesia dalam Aufar  
(2014:9):

Usaha kecil adalah usaha produktif milik warga negara Indonesia, yang berbentuk badan usaha orang perorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, atau badan usaha berbadan hukum seperti koperasi; bukan merupakan anak perusahaan atau cabang yang dimiliki, dikuasai atau berafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau besar. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 200.000.000, tidak termasuk tanah dan bangunan atau memiliki hasil penjualan paling banyak Rp. 200.000.000 per tahun, sedangkan usaha menengah, merupakan usaha yang memiliki kriteria aset tetapnya dengan besaran yang dibedakan antara industry manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 500.000.000) dan non manufaktur (Rp. 200.000.000 s.d. Rp. 600.000.000).

Berdasarkan definisi diatas dapat dikatakan bahwa  
UMKM adalah usaha milik orang perorangan badan usaha yang  
bukan merupakan anak atau cabang dari perusahaan lain dengan  
kriteria memiliki modal usaha yang memiliki batasan-batasan  
tertentu.

### 2.1.3.2 Kriteria dan Ciri-Ciri UMKM

Agar dapat membedakan UMKM diperlukan kriteria dan ciri-ciri tertentu dalam menggolongkan UMKM. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 Pasal 6 mengenai UMKM, UMKM digolongkan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Kriteria usaha mikro Menurut Undang-Undang No. 20

Tahun 2008 Pasal 6 mengenai UMKM Bab IV Pasal 6.

Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000 (limapuluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

Kriteria usaha kecil Menurut Undang-Undang No. 20

Tahun 2008 Pasal 6 mengenai UMKM Bab IV Pasal 6.

Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 50.000.000 (lima puluh juta rupiah) dan paling banyak Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) dan paling paling pajak Rp. 2.500.000.000 (dua miliar lima ratus juta rupiah).

Kriteria usaha menengah Menurut Undang-Undang No. 20

Tahun 2008 Pasal 6 mengenai UMKM Bab IV Pasal 6.

Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp. 500.000.000 (lima ratus juta rupiah) dan paling banyak Rp. 10.000.000.000 (sepuluh miliar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp. 2.500.000.000 (dua miliar lima ratus juta rupiah) dan paling paling pajak Rp. 50.000.000.000 (lima puluh miliar rupiah).

## 2.1.4 Pajak Penghasilan

### 2.1.4.1 Pengertian Pajak Penghasilan

Pajak penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak baik orang pribadi dan badan, berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh selama satu tahun pajak. Resmi (2011) mengemukakan pajak penghasilan final merupakan pajak penghasilan yang pengenaannya sudah final (berakhir) sehingga tidak dapat dikreditkan (dikurangkan) dari total Pajak Penghasilan yang terutang pada akhir tahun pajak.

Pajak penghasilan adalah suatu pungutan resmi yang ditujukan pada masyarakat yang berpenghasilan atau atas hasil yang diterima atau yang diperolehnya dalam tahun pajak untuk kepentingan negara dan masyarakat dalam hidup berbangsa dan bernegara sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakannya (UU. No. 17 Tahun 2000).

Menurut Suandy (2011), pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan, dapat dikenakan secara berkala dan berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu baik masa pajak maupun tahun pajak.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, maka pengertian pajak penghasilan (PPh) menurut penulis

adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan yang diperoleh selama satu tahun pajak.

#### **2.1.4.2 Subjek Pajak Penghasilan**

Subjek pajak penghasilan menurut Mardiasmo (2016) adalah segala sesuatu yang mempunyai potensi untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan. Berdasarkan lokasi geografis, subjek pajak dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Subjek Pajak Dalam Negeri adalah:

- a. Orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia atau yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, atau yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.
- b. Badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia, meliputi Perseroan Terbatas, Perseroan Komanditer, perseroan lainnya, Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik atau organisasi yang sejenis, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk reksadana.

2. Subjek Pajak Luar Negeri adalah:

a. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia.

b. Orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, dan badan yang tidak didirikan dan tidak bertempat kedudukan di Indonesia yang dapat menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia bukan dari menjalankan usaha atau melakukan kegiatan melalui BUT di Indonesia (Resmi, 2011).

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa subjek pajak penghasilan terdiri dari subjek pajak dalam negeri dan pajak luar negeri. Pajak dalam negeri terdiri atas pajak orang pribadi dan pajak badan sedangkan untuk pajak luar negeri terdiri atas pajak orang pribadi yang bertempat tinggal dan pajak pribadi untuk orang yang tidak bertempat tinggal.

### 2.1.4.3 Objek Pajak Penghasilan

Objek pajak merupakan segala sesuatu (barang, jasa, kegiatan, atau dikenakan pajak. Menurut Resmi (2011) objek pajak penghasilan adalah penghasilan yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

Mardiasmo (2016), objek pajak penghasilan dapat dikelompokkan menjadi:

1. Penghasilan dari pekerjaan dalam hubungan kerja dan pekerjaan bebas seperti gaji, honorarium, penghasilan dari praktik dokter, notaris, aktuaris, akuntan, pengacara, dan sebagainya
2. Penghasilan dari usaha atau kegiatan
3. Penghasilan dari modal, yang berupa harta gerak ataupun harta tak gerak seperti bunga, dividen, royalti, sewa, keuntungan penjualan harta atau hak yang tidak dipergunakan untuk usaha, dan lain sebagainya.
4. Penghasilan lain-lain, seperti pembebasan utang, hadiah, dan lain sebagainya.

Menurut undang-undang Nomor 36 tahun 2008 tentang pajak. Objek pajak penghasilan terdiri dari :

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang.
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan;
3. Laba usaha atau keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta
4. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak;
5. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang;
6. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi;
7. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak;
8. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta;
9. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala;

10. Keuntungan selisih kurs mata uang asing;
11. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva;
12. Premi asuransi, termasuk premi reasuransi;
13. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas;
14. Penghasilan dari usaha berbasis syariah;
15. Imbalan bunga dan surplus Bank Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas, objek pajak penghasilan banyak jenisnya. Sesuai dengan undang-undang perpajakan diketahui bahwa terdapat lima belas objek pajak yang telah ditetapkan khususnya untuk pajak penghasilan.

## **2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib pajak**

Kepatuhan secara terminologi berarti taat, patuh, disiplin terhadap suatu aturan yang berlaku. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 544/KMK.04/2000 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan yang dilakukan Wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan telah sesuai berdasarkan ketentuan peraturanperundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.



Menurut Tahar, Dkk(2014) kepatuhan mengenai perpajakan merupakan tanggung jawab kepada Tuhan, bagi pemerintah dan rakyat sebagai wajib pajak untuk memenuhi semua kegiatan kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Viqania (2012) menjelaskan bahwa kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan. Menurut Rahayu (2010) kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Berdasarkan pada definisi di atas, maka kepatuhan wajib pajak merupakan perilaku yang didasarkan pada kesadaran seorang Wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya dengan tetap berlandaskan pada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

#### **2.1.5.2 Bentuk dan Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Secara umum kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2 yaitu :

### 1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

### 2. Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar (Rahayu, 2010).

Menurut Rahayu (2010) kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

#### 1. Kondisi sistem administrasi perpajakan.

Sistem perpajakan yang simplifying sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan wajib pajak.

Administrasi pajak yang baik akan memberikan motivasi kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 2. Pelayanan kepada wajib pajak.

Administrasi yang baik tentunya karena adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik. Melalui kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan bagi wajib pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

## 3. Penegakan hukum dan pemeriksaan pajak.

Melalui upaya penegakan hukum dan pemeriksaan pajak, wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk menyelundupkan pajak.

## 4. Tarif pajak.

Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak sehingga tidak memberatkan wajib pajak (Rahayu, 2010).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kepatuhan wajib terdiri atas kepatuhan formal dan kepatuhan informal. Sedangkan factor yang mempengaruhi terdiri atas administrasi perpajakan, pelayanan, penegakan hukum serta tarif pajak itu sendiri.

### 2.1.5.3 Manfaat Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus maupun bagi wajib pajak sendiri selaku pemegang peranan penting tersebut. Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian yang optimal.

Sedangkan bagi wajib pajak, manfaat yang diperoleh dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Rahayu (2010) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan wajib pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh DJP.
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan SKPPKP menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa manfaat kepatuhan wajib pajak terdiri dari manfaat untuk fiskus serta manfaat untuk wajib pajak yang bersangkutan. Manfaat untuk fiskus adalah dapat meringankan tugasnya dalam bekerja

sedangkan bagi wajib pajak mempercepat terbitnya SKPPKP dan kebijakan yang bersangkutan.

#### **2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib pajak**

Berdasarkan Surat Edaran Nomor SE02/PJ/2008 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang dimaksud adalah tepat waktu, tidak menunggak, laporan keuangan diaudit dan tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana perpajakan berdasar pada putusan pengadilan yang memiliki kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir.

Menurut Rahayu (2010), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Menurut Manik (2009), wajib pajak dikatakan memiliki kepatuhan pajak yang baik apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

## **2.1.6 Kesadaran Wajib pajak**

### **2.1.6.1 Definisi Kesadaran Wajib pajak**

Menurut Mardiasmo (2016) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajibannya. Sedangkan menurut Marpaung (2016) kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Suandy (2011) mendefinisikan kesadaran Wajib Pajak adalah pemahaman yang mendalam pada seseorang atau badan yang terwujud dalam pemikiran, sikap, dan tingkah laku untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan karena memahami bahwa pajak sangat penting untuk pembiayaan nasional.

Berdasarkan pada berbagai definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu sikap menyadari, mengetahui dan mengerti perihal kewajiban wajib pajak dan menyadari fungsi pajak sebagai sumber pembiayaan negara dalam guna menyejahterakan masyarakat.

#### **2.1.6.2 Faktor Pembentuk Kesadaran Wajib Pajak**

Suryadi (2006) mengemukakan terdapat empat aspek yang membentuk kesadaran wajib pajak yaitu :

1. Persepsi Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika dalam masyarakat timbul persepsi positif terhadap pajak. Kebanyakan masyarakat memandang pajak sebagai beban, sehingga banyak masyarakat yang berusaha untuk menghindari dari pajak(Suryadi, 2006).

2. Pengetahuan Perpajakan

Tingkat pengetahuan dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap perilaku kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Pengetahuan perpajakan yang dimaksud dapat meliputi tata cara pembayaran, penghitungan tarif, prosedur-prosedur yang harus dilakukan wajib pajak seperti melakukan pembukuan atau pencatatan, dan ketentuan-ketentuan lain.

### 3. Karakteristik Wajib Pajak

Karakteristik wajib pajak yang tercermin oleh kondisi budaya, sosial dan ekonomi akan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak (Rahayu, 2010).

### 4. Penyuluhan Perpajakan

Sebagian besar masyarakat tidak mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai pajak, oleh karena itu sangat perlu dilakukan penyuluhan atau sosialisasi mengenai pajak.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Nurmantu (2005) Mbahwa), faktor Kesadaran Wajib Pajak adalah sebagai berikut: 1. Persepsi Wajib Pajak 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Karakteristik Wajib Pajak 4. Penyuluhan Perpajakan.

Irianto (2005) menjelaskan Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak. Karakteristik wajib pajak yang dicerminkan oleh kondisi budaya, social, dan ekonomi akan



dominan membentuk perilaku wajib pajak yang tergambar dalam tingkat kesadaran mereka dalam membayar pajak.

Berdasarkan berbagai definisi di atas dapat dipahami bahwa factor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak terdiri dari Persepsi Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Karakteristik Wajib Pajak dan Penyuluhan Perpajakan.

### **2.1.6.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Irianto (2005) terdapat tiga bentuk yaitu :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi masyarakat dalam menunjang pembangunan yang diselenggarakan oleh negara.
2. Kesadaran dari wajib pajak bahwa penundaan pembayaran pajak sangat merugikan negara
3. 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

(Irianto, 2005)

Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib

pajak Jatmiko (2006). Indikator variabel kesadaran wajib pajak menurut Widiyati, dkk(2010) meliputi:

1. Pajak merupakan sumber penerimaan negara.
2. Pajak yang dibayar dapat digunakan untuk menunjang pembangunan negara.
3. Penundaan membayar pajak dapat merugikan negara.
4. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan negara

Indikator kesadaran wajib pajak menurut Manik (2009) adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Menghitung, membayar dan melaporkan dengan sukarela.

## **2.1.7 Tingkat Ekonomi Wajib Pajak**

### **2.1.7.1 Pengertian Tingkat Ekonomi Wajib Pajak**

Kondisi ekonomi juga dikenal sebagai tingkat ekonomi. Soekanto (2012) menyatakan bahwa tingkat ekonomi adalah kedudukan seseorang atau keluarga di masyarakat berdasarkan pendapatan per bulan. Status ekonomi seseorang dapat dilihat

dari pendapatan yang disesuaikan dengan harga barang pokok. Apabila seseorang atau keluarga dapat memenuhi semua kebutuhan pokok, sekunder, maupun tersiernya secara mandiri, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut mempunyai kondisi ekonomi yang sangat baik (Schiffman, dkk. 2008). Selanjutnya Santrock (2007) mengemukakan bahwa tingkat ekonomi sebagai pengelompokan orang-orang berdasarkan kesamaan karakteristik pekerjaan dan pendidikan ekonomi.

Tingkat ekonomi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Menurut Setiyono (2017) tingkat ekonomi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan dari individu juga memberikan pengaruh yang cukup besar bagi seorang individu untuk dapat memenuhi kebutuhannya dan untuk bersikap. Kondisi ekonomi adalah kedudukan atau posisi seseorang dalam kelompok manusia yang ditentukan oleh jenis aktivitas ekonomi, pendapatan, tingkat pendidikan, jenis rumah tinggal, dan jabatan dalam organisasi (Setiyono, 2017). Kondisi ekonomi yang menggambarkan tingkat status ekonomi seseorang dapat memperlihatkan kedudukannya dalam kehidupan bermasyarakat. Dari kedudukannya di lingkungan sosial tersebut kemudian memberikan dampak bagi individu yang bersangkutan

untuk membangun kesejahteraan suatu bangsa. Sehingga diharapkan pendapatan negara ikut bertambah lewat pajak yang dibayarkan oleh setiap warga yang mempunyai pendapatan diatas rata-rata (Setiyono, 2017).

Secara umum anggota masyarakat memiliki (1) pekerjaan yang bervariasi prestisenya, (2) tingkat pendidikan yang berbeda, (3) sumber daya ekonomi yang berbeda dan (4) tingkat kekuasaan untuk mempengaruhi institusi masyarakat. Perbedaan dalam kemampuan mengontrol sumber daya dan berpartisipasi menghasilkan kesempatan yang tidak setara (Santrock, 2007).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat ekonomi merupakan kemampuan wajib pajak dalam mencukupi kehidupan sehari-hari ditunjukkan melalui tingkat pendapatan dan kemampuannya dalam mencukupi kebutuhan.

#### **2.1.7.2 Tingkatan Tingkat Ekonomi Wajib Pajak**

Friedman (2004) membagi keluarga terdiri dari empat tingkat ekonomi yaitu:

1. Adekuat

Adekuat menyatakan uang yang dibelanjakan atas dasar suatu permohonan bahwa pembiayaan adalah tanggung jawab kedua orang tua. Keluarga menganggarkan dan mengatur biaya secara realistis.

## 2. Marginal

Pada tingkat marginal sering terjadi ketidaksepakatan dan perselisihan siapa yang seharusnya mengontrol pendapatan dan pengeluaran.

## 3. Miskin

Keluarga tidak bisa hidup dengan caranya sendiri, pengaturan keuangan yang buruk akan menyebabkan didahulukannya kemewahan. Di atas kebutuhan pokok, manajemen keuangan yang sangat buruk dapat atau tidak membahayakan kesejahteraan anak, tetapi pengeluaran dan kebutuhan melebihi penghasilan.

## 4. Sangat miskin

Manajemen keuangan yang sangat jelek, termasuk pengeluaran saja dan berhutang terlalu banyak, serta kurang tersedianya kebutuhan dasar.

Berdasarkan uraian tersebut, tingkat ekonomi dapat dijadikan salah satu variabel prediktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan undang-undang perpajakan untuk melaporkan pajaknya. Wajib pajak yang mempunyai tingkat ekonomi yang baik, secara normatif akan lebih mempunyai kecenderungan untuk melakukan kewajibannya dalam pembayaran pajak.

### 2.1.7.3 Indikator Tingkat Ekonomi

Tingkat ekonomi yang diukur dengan status sosial ekonomi yang dikemukakan Setiyono (2017) yaitu :

#### 1. Kemampuan pemenuhan kebutuhan

Kemampuan pemenuhan kebutuhan yang dimaksud adalah kekuatan ekonomi wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Hal ini dapat ditunjukkan dengan kemampuan untuk membeli barang-barang primer.

#### 2. Kemampuan untuk menabung

Kemampuan untuk menabung adalah seberapa besar wajib pajak mampu menyisihkan pendapatannya untuk ditabung. Hal ini tentu dapat dilihat dari seberapa besar nilai tabung yang dimiliki oleh seorang wajib pajak.

#### 3. Kecenderungan pribadi dalam membeli barang

Kecenderungan ini lebih kepada gaya hidup wajib pajak. Artinya apakah person yang bersangkutan memiliki kecenderungan untuk memenuhi segala keinginannya atau tidak.

### 2.1.8 Kualitas Pelayanan Fiskus

#### 2.1.8.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, dkk (2012) pelayanan adalah suatu tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak

mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat berupa fisik dan nonfisik.

Melalui Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-45/PJ/2007 ditegaskan mengenai pelayanan perpajakan menjelaskan bahwa pelayanan adalah sentra dan indikator utama untuk membangun citra DJP, sehingga kualitas pelayanan harus terus menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan wajib pajak terhadap DJP.

Kualitas layanan fiskus adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta harus dilakukan secara terus-menerus (Hardiningsih, dkk, 2011).

Devano (2010) memberikan defisini kualitas pelayanan fiskus sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan, pengertian dari kualitas jasa (layanan) sendiri adalah sejauh mana jasa tersebut memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Kualitas jasa juga diartikan sebagai hasil persepsi dan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual jasa atau layanan.

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan

yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.

### **2.1.8.2 Indikator Kualitas Pelayanan Fiskus**

Kualitas pelayanan fiskus bisa dinilai dengan menggunakan indikator dari lima dimensi yaitu keandalan, jaminan, responsif, empati dan berwujud. Menurut Zeithaml, Dkk (2006) lima dimensi kualitas pelayanan fiskus tersebut adalah keandalan, jaminan, responsif, empati, berwujud.

Menurut Sulastika (2017) Indikator kualitas pelayanan fiskus yaitu :

1. Fiskus menjaga tutur katanya dengan baik dan bersikap sopan sesuai norma umum yang berlaku.
2. Dalam menentukan pajak restoran ketetapan tarifnya telah adil.
3. Wajib pajak merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
4. Cara membayar dan melunasi pajak mudah dan efisien.
5. Fiskus memberikan pelayanan dengan cepat dan tangkas untuk membantu kesulitan wajib pajak, fiskus senantiasa



memperhatikan keberatan wajib pajak atas pajak yang dikenakan.

6. Informasi yang didapat dari fiskus sangat akurat.

Selanjutnya, menurut Darmawanto (2015) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan-bahan komunikasi.
2. Reliabilitas, yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.
3. Daya tanggap, merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.
4. Kompetensi, penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
5. Kesopanan, yaitu sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan.
6. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
7. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
8. Akses, yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
9. Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.

10. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagaimana dalam tabel berikut ;

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

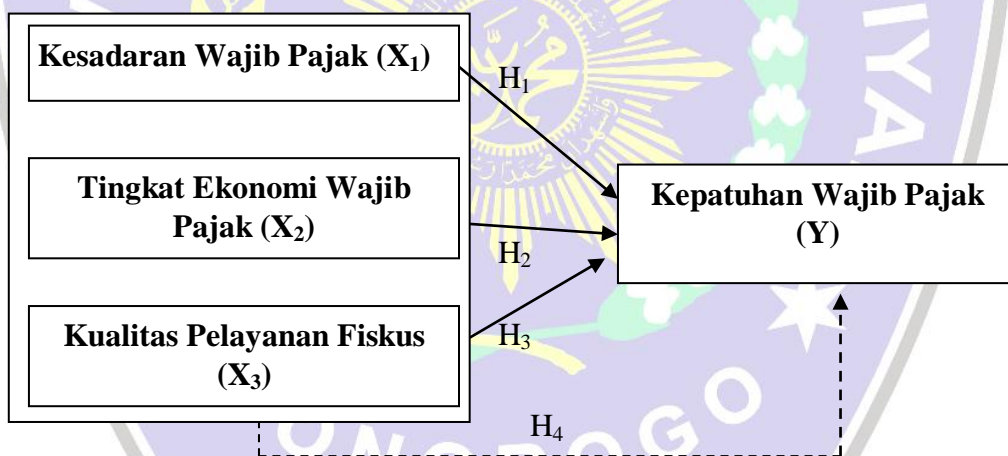
No	Peneliti/ Tahun	Judul	Hasil
1	Setiyono, Budi/2017	Pengaruh Tingkat Ekonomi, Kesadaran Wajib pajak, Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Desa Nglaban Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara Parsial tingkat ekonomi, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan. Sedangkan secara simultan variabel tingkat ekonomi, kesadaran wajib, pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan
2	Pontoh W, Erica Kakunsi1, Sifrid Pangeman an/2013	Pengaruh Gender Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Di Wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak terdapat pengaruh langsung Gender pada Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tahuna berdasarkan hasil uji ANOVA dengan nilai signifikansi <math>0,806 &gt; 0,05</math>. <math>H_0</math> diterima dan <math>H_a</math> ditolak.</li> <li>2. Terdapat pengaruh langsung Tingkat Pendidikan pada Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tahuna</li> </ol>

			<p>berdasarkan hasil uji ANOVA dengan nilai signifikansi <math>0,000 &gt; 0,05</math>. <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima.</p> <p>3. Tidak terdapat interaksi antar gender dan tingkat pendidikan dalam memengaruhi Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada KPP Pratama Tahunan berdasarkan hasil uji ANOVA dengan nilai signifikansi <math>0,452 &gt; 0,05</math>. <math>H_0</math> diterima dan <math>H_a</math> ditolak.</p>
3	Mangoting Yenni dan Cindy Jotopurno mo/2013	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di Surabaya	Berdasarkan bukti-bukti empiris yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa: kesadaran Wajib pajak, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak. Secara simultan kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.
4	Dian Lestari Siregar/2017	Pengaruh Kesadaran Wajib pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan oleh nilai thitung ( $2,808$ ) $>$ ttabel ( $1,984$ ). Begitu juga dengan variabel sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dimana thitung ( $2,459$ ) $>$ t tabel ( $1,984$ ) yang berarti sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi. Untuk

			<p>nilai Fhitung diperoleh sebesar 20,109 &gt; F tabel sebesar 3,09 yang artinya kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam.</p>
--	--	--	--

### 2.3 Kerangka Berfikir

Menurut Sugiyono (2012) Kerangka berfikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan uraian dan rumusan masalah serta tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan pada gambar 2.1 di atas dapat diterangkan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki peranan penting dalam setiap diri wajib pajak untuk mempengaruhi dirinya dalam mematuhi setiap urusan yang menyangkut perpajakan. Kesadaran yang rendah akan cenderung lemah

kepatuhannya terhadap pajak denikian pula sebaliknya. Tingkat ekonomi yang tinggi akan cenderung mematuhi kewajiban-kewajibannya sebaliknya bila ekonominya rendah seorang wajib pajak akan cenderung tidak melakukan pembayaran secara tepat waktu. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus akan memberikan sugesti kepada wajib pajak untuk tertib dan patuh membayar pajak dalam konteks kepatuhan. Pelayanan yang asal-asalan justru akan menjauhkan wajib pajak dari kewajiban-kewajibannya.

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis Penelitian menurut Sugiyono (2012), merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

### **2.4.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajibannya (Manik, 2009). Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Devano, 2006). Kesadaran wajib pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak.

Diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan

kesejahteraan umum. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena mereka menganggap pajak itu memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan, kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat, dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga.

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak. Ketika masyarakat mempunyai persepsi positif terhadap pajak dan kesadaran akan pentingnya kegunaan pajak dalam roda pembangunan negara diharapkan akan lahir masyarakat yang peduli pajak, yang kemudian secara suka rela berkenan mendaftarkan diri mereka menjadi wajib pajak dan ikut melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tanpa adanya paksaan, dengan demikian maka akan terciptalah sebuah kepatuhan wajib pajak.

Hal ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Pontoh, Dkk (2017), Fitriyeni, Dkk (2014) menghasilkan kesimpulan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib pajak. Berdasarkan analisa tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

**Ho1: Kesadaran Wajib Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

**Ha1: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

#### **2.4.2 Pengaruh Tingkat Ekonomi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

Pengertian stratifikasi tingkat ekonomi menurut (Soekanto, 2012) adalah pembedaan penduduk atau masyarakat ke dalam kelas-kelas secara bertingkat. Status ekonomi merupakan salah satu bentuk dari stratifikasi sosial dalam masyarakat. Stratifikasi sosial dalam masyarakat mencakup berbagai dimensi antara lain berdasarkan usia, jenis kelamin, agama, kelompok etnis, kelompok ras, pendidikan formal, pekerjaan dan ekonomi (Schiffman, dkk. 2008). Apabila seseorang atau keluarga dapat memenuhi semua kebutuhan pokok, sekunder, maupun tersiernya secara mandiri, maka dapat dikatakan bahwa individu tersebut mempunyai kondisi ekonomi yang sangat baik. Faktor ekonomi merupakan hal yang sangat fundamental bagi wajib pajak dalam hal melaksanakan kewajiban.

Masyarakat yang miskin akan menemukan kesulitan untuk membayar pajak. Kebanyakan mereka akan memenuhi kebutuhan hidup terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Karenanya tingkat

pendapatan seseorang dapat memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya. Pendapatan adalah tambahan kekayaan atau harta yang diperoleh baik daridalam maupun luar negara yang dipungut untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Wajib pajak akan memilih menggunakan pendapatan yang mereka peroleh untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, daripada menggunakan pendapatannya untuk menggukannya untuk membayar pajak. Dapat di asumsikan seseorang yang memiliki pendapatan tinggi dan telah mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, seharusnya tidak akan sulit untuk membayar pajak, termasuk kesadaran akan kewajiban perpajakannya.

Salah satu penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan Hardiningsih, Dkk(2011) menyimpulkan bahwa tingkat ekonomi yang diukur melalui pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penjelasan dan juga hasil penelitian ini maka dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut :

**Ho2: Tingkat Ekonomi Wajib Pajak Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

**Ha2: Tingkat Ekonomi Wajib Pajakberpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajakdalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**



### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

Menurut Tjiptono (2007) kualitas pelayanan fiskus adalah manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Tolak ukur keberhasilan reformasi perpajakan adalah tercapainya peningkatan pelayanan pajak dan penerimaan serta kesejahteraan langsung atau tidak langsung berdampak pada kepatuhan masyarakat (wajib pajak).

Tujuan pelayanan fiskus adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar melakukan kewajibannya dalam perpajakan. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Supadmi, 2009)

Hal ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Firman (2012) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Blitar, hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian selanjutnya yaitu yang dilakukan oleh Andriana (2011) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun penelitian yang dilakukan Putra (2010) menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu kemudian peneliti merumuskan hipotesis keempat sebagai berikut :

**Ho3: Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

**Ha3: Kualitas Pelayanan Fiskus berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

#### **2.4.4 Pengaruh Kesadaran, Tingkat Ekonomi Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

Kesadaran wajib pajak berkaitan erat dengan pendidikan dimana semakin tinggi tingkat pendidikan wajib pajak seyogjanya juga mampu meningkatkan kesadarannya akan pentingnya membayar pajak bagi kepentingan umum. Selanjutnya tingkat ekonomi menggambarkan kondisi keuangan dan kemampuan membayar bagi wajib pajak sehingga semakin baik tingkat ekonominya akan semakin mampu melakukan pembayaran pajak terutang.

Kemudian faktor eksternal yang berhubungan secara langsung dengan wajib pajak adalah pelayanan fiskus yang dilakukan oleh DJP, semakin baik pelayanannya juga akan memberikan motivasi tambahan bagi wajib pajak sehingga mereka akan tertib melakukan pembayaran.

Para Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak (Syahril, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Listyorini, Dkk (2016), Fitriyeni (2016), Hardiningsih dan Yulianawati (2011) dan Gusmidawati (2014) juga menyimpulkan bahwa beberapa faktor ini memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu peneliti merumuskan hipotesis kelima sebagai berikut :

**Ho4: Kesadaran, Tingkat Ekonomi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Tidak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**

**Ha4: Kesadaran, Tingkat Ekonomi Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Penghasilan**