

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan beberapa peneliti terkait penelitian ini menjadi bahan masukan dan rujukan bagi peneliti sebagai referensi dalam menambah bahan kajian pada penelitian ini. Berikut ringkasan hasil-hasil dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pertiwi Kundalini, 2016 "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung Tahun 2015"	Variable independen: kesadaran wajib pajak, pelayanan pegawai pajak. Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak.	Kuantitatif	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan pada Kepatuhan wajib pajak.

Dilanjutkan

Lanjutan

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
2.	Rezan Abdi, 2017 "Pengaruh Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Penerapan Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar di KPP Pratama Padang)"	Variabel independen: sanksi pajak, kualitas pelayanan, penerapan sistem <i>e-filling</i> . Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak.	Kuantitatif	Sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem e-filling mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
3.	Esa Ainur Rohmah, 2018 "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Pemilik UMKM di Kabupaten Jombang)"	Variabel independen: pengetahuan wajib pajak, sanksi pajak, kesadaran wajib pajak. Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak umkm.	Kuantitatif	Pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4.	Aziz Rizkiyana Putri, 2018 "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada Kantor Pelayanan Pajak di Kota Bandung)"	Variabel independen: kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan.	Kuantitatif	Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dilanjutkan

Lanjutan

No.	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
		Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak.		Kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
5.	Andi Sugiarto, 2018 "Pengaruh Penerapan Sistem E-filling, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada KP2KP Jombang)"	Variabel independen: penerapan sistem <i>e-filling</i> , pemahaman perpajakan, kesadaran wajib pajak. Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak.	Kuantitatif	Penerapan sistem <i>e-filling</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tingkat pemahaman perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan sistem <i>e-filling</i> , tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian-penelitian di atas meneliti tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini merupakan penelitian berfokus pada penelitian Andi Sugiarto (2018), persamaannya bisa dilihat dari variabel dependennya yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah Jombang. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Andi Sugiarto terletak pada variabel independennya, yang tidak menggunakan penerapan sistem *e-filling* dan pemahaman wajib pajak tetapi menggantikan variabel independen tersebut dengan pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan. Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang terdaftar di KPP Pratama Jombang.

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Pengertian Pajak

Pengertian atau definisi pajak telah banyak didefinisikan oleh para ahli yang telah mengemukakan pendapatnya serta memberikan batasan tentang pajak. Menurut Rochmat Soemitro (dalam Mardiasmo 2018) menyatakan bahwa: “pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut Brotodiharjo (dalam Waluyo 2018:2) menyatakan bahwa: “pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi-kembali yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk

membayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.”

Menurut Edwin R.A Seligman (dalam Waluyo 2018) mendefinisikan: *“tax is compulsory contribution from the person to the government to depray the expnses incurred the commont interest of all, without reference o special benefit conferred”*. Dari definisi ini terlihat adanya kontribusi seseorang yang tujuan kepada negara tanpa adanya manfaat yang ditujukan secara khusus pada seseorang, karena memang pajak manfaatnya adalah untuk ditujukan kepada masyarakat.

Sedangkan, definisi pajak menurut Undang-Undang nomor 16 tahun 2009 tentang perubahan ke-empat atas Undang-Undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan pada pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa 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.

Dari pengertian-pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, adalah sebagai berikut:

- 1) pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang dan aturan pelaksanaannya bersifat memaksa.
- 2) pajak tidak ada imbal balik secara langsung.
- 3) pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- 4) pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran dan belanja negara.
- 5) pajak selain mempunyai fungsi *budgetair* juga mempunyai fungsi *reguler* (mengatur).

2.2.1.1 Fungsi Pajak

Menurut IAI (Ikatan Akuntan Indonesia) dalam buku *modul pelatihan pajak terapan brevet AB terpadu* (2018), pajak memiliki fungsi yang sangat strategis bagi berlangsungnya pembangunan suatu negara, pajak antara lain memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgetair*).

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Dalam APBN pajak merupakan sumber penerimaan dalam negeri.

- 2) Fungsi Mengatur (*Regulatoir*).

Pajak berfungsi sbagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonom, misalnya PPnBM untuk minuman keras dan barang-barang mewah lainnya.

- 3) Fingsi Redistribusi.

Dalam fungsi redistribusi ini lebih ditekankan unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat. Fungsi ini terlihat dari adanya lapisan tarif dalam pengenaan pajak dengan adanya tarif yang lebih besar untuk tingkat penghasilan yang lebih tinggi.

4) Fungsi Demokrasi.

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong-royong. Fungsi ini dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat pembayar pajak.

2.2.1.2 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Menurut Adam Smith (dalam Waluyo 2018) menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada asas-asas berikut:

1. Equality

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

2. Certainty

Penetapan pajak itu tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

3. Convenience

Kapan Wajib Pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak.

4. Economy

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang ditanggung wajib pajak.

2.2.1.3 Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) pengelompokan pajak dapat dibagi menjadi tiga jenis, antara lain:

1). Menurut Golongan.

a) Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, misalnya pajak penghasilan.

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

2). Menurut Sifat.

a) Pajak Subjektif

Pajak subjektif artinya, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya dalam arti memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memperhatikan keadaan subjektif, misalnya Pajak Penghasilan (PPh).

b) Pajak Objektif

Pajak objektif artinya, pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya tanpa memperhatikan diri wajib pajak, misalnya PPN (Pajak Pertambahan Nilai) dan PPn BM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah).

3). Menurut Lembaga Pemungut

a) Pajak Pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. contohnya adalah PPh, PPN, dan PPn BM dan bea materai.

b) Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing, misalnya pajak kendaraan bermotor, pajak restoran, pajak hotel, pajak air tanah, dan bea perolehan atas tanah dan bangunan.

2.2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2018) dalam pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan antara lain:

1). *Official Assessment System*

ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri official assessment system adalah sebagai berikut:

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

2). *Self Assesment System*

Sitem ini memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab wajib pajak untuk menghitung, memperhitungakn, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3). *With Holding System*

Sistem pajak ini memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk pemerintah sesuai peraturan dan perundang undangan untuk memototng atau memungut besarnya pajak yang teerutang oelh wajib pajak.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Pertiwi (2016) menyatakan bahwa: “kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.”

Menurut Andi (2018) menyatakan bahwa: “kepatuhan wajib pajak adalah keadaan dimana seorang wajib pajak memenuhi semua kewajiban pajak dan menjalankan hak-hak pajaknya diantaranya: mendaftarkan diri, melaporkan usahanya, menghitung pajak terutang, mengisi dengan benar SPT, menyelenggarakan pembukuan/pencatatan.”

Sedangkan, dalam Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 kepatuhan wajib pajak dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

- c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d) Dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir di audit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Berdasarkan definisi-definisi di atas kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai kemauan wajib pajak untuk tunduk, patuh dan melaksanakan regulasi perpajakan disuatu negara. Kondisi perpajakan yang menuntut partisipasi aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi dan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenaran, karena sebagian besar kegiatan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak sendiri, bukan fiskus selaku pemungut pajak, hal ini sesuai dengan sistem pemungutan *Self Assesment System* yang berlaku di Indonesia.

2.2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Widyaningsih (dalam Andi 2018) disebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, meliputi:

1. Pemahaman terhadap sistem pemungutan pajak, yaitu:

- a) *Official assessment system*, yaitu suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.
- b) *Self assessment system*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
- c) *With Holding System*, yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan pemerintah dan bukan wajib pajak) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut :

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong upaya mengefektifitas sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil.

- c) Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dimana peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat lain.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan layanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. disamping itu juga, kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai dan pegawai yang cakap dalam tugasnya.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan yang berlaku, sedangkan tingkat pendidikan yang rendah dapat tercermin dalam masih banyaknya wajib pajak yang berpeluang enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

4. Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan dalam membayar pajak

tepat pada waktunya, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam perundang-undangan perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Sedangkan, menurut Abdul Rahman (dalam Pertiwi 2016) menyatakan bahwa: “faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh Wajib Pajak, serta waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, mulai dari waktu membaca formulir SPT dan buku petunjuknya, waktu untuk konsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak untuk mengisi SPT, serta waktu yang terpakai untuk pulang pergi ke kantor pajak.”

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terdiri dari faktor internal wajib pajak sendiri yang meliputi persepsi wajib pajak, pemahaman wajib pajak, tingkat pendidikan, tingkat penghasilan wajib pajak, dan faktor eksternal wajib pajak misalnya pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

2.2.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Rahayu (2010) menyatakan bahwa Indikator kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari hal-hal berikut :

- 1) Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT
- 3) Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
- 4) Kepatuhan dalam membayar tunggakan

Selain kriteria diatas, indikator kepatuhan wajib pajak juga dapat dilihat dari Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, yang menguraikan tentang kriteria kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir.
- 4) Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) 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.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak meliputi wajib pajak yang mendaftarkan diri, yang melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), wajib pajak tidak menunda untuk membayar kewajiban pajak terutang, serta wajib pajak yang bersih dari hukuman karena tindakannya dalam bidang perpajakan dalam kurun waktu 10 tahun.

2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Utomo (dalam Aziz 2018) menyatakan bahwa: “Kesadaran merupakan suatu keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan wajib pajak memenuhi kewajibannya, termasuk rela merelakan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayarkan kewajiban pajaknya.”

Manik Asri (dalam Esa 2018) menguraikan beberapa indikator wajib pajak yang memiliki kesadaran wajib pajak antara lain:

- 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) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.

Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah kondisi dimana wajib pajak memiliki kesediaan dengan sukarela memenuhi kewajiban perpajakannya dengan benar sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 Pelayanan Fiskus

Menurut Rezan (2017) menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan persepsi konsumen dengan membandingkan harapan saat menerima pelayanan dengan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima.”

Menurut Pandji (dalam Pertiwi 2016) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat atau wajib pajak dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak diharapkan bersikap dengan baik, komunikatif, memahami dan mengerti konsumen, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk pemenuhan kewajiban pajak serta haknya sebagai wajib pajak. Pegawai Pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur, memberikan informasi dengan jelas, dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau bahkan merasa senang untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. (Pertiwi 2016:23)

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dinilai akan dapat memberikan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, dengan begitu kepatuhan wajib pajak akan menjadi lebih baik dan meningkat.

2.2.5 Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa: “sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.”

Menurut Esa (2018) menyatakan bahwa Indikator sanksi perpajakan dapat diukur dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
- 2) Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
- 3) Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
- 4) Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
- 5) Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak bisa dinegosiasikan.

Sanksi perpajakan secara umum di kelompokkan menjadi dua yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi meliputi sanksi administrasi berupa denda, sanksi administrasi berupa bunga, dan sanksi administrasi berupa

kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa denda pidana, denda kurungan maupun pidana penjara. (Rezan 2017)

Dari beberapa penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan merupakan konsekuensi berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan, adapun tujuan diterapkannya sanksi yaitu agar wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakan dan hak wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

2.3 Pengaruh Antar Variabel

2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan suatu keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Kesadaran wajib pajak adalah kerelaan wajib pajak memenuhi kewajibannya, termasuk rela merelakan kontribusi dana untuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dengan cara membayarkan kewajibannya. (menurut Utomo dalam Aziz 2018)

Hasil penelitian Andi (2018), Aziz (2018) dan Pertiwi (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan tingkat kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan menurut Esa (2018) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Masih terdapat hasil yang tidak konsisten dari penelitian terdahulu, sehingga peneliti termotivasi untuk menguji kembali pengaruh variabel bebas kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak kepada masyarakat atau wajib pajak dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak diharapkan bersikap dengan baik, komunikatif, memahami dan mengerti konsumen, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk pemenuhan kewajiban pajak serta haknya sebagai wajib pajak. (Pertiwi 2016)

Hasil penelitian Pertiwi (2016) menyatakan bahwa apabila pelayanan pegawai pajak kepada masyarakat atau wajib pajak baik maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sebaliknya apabila pelayanan pegawai pajak tidak memuaskan maka wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajaknya. Dalam Pertiwi (2016) dan Rezan (2017) hasil penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pada penelitian ini peneliti ingin menguji kembali pengaruh variabel bebas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. (Mardiasmo 2018:62)

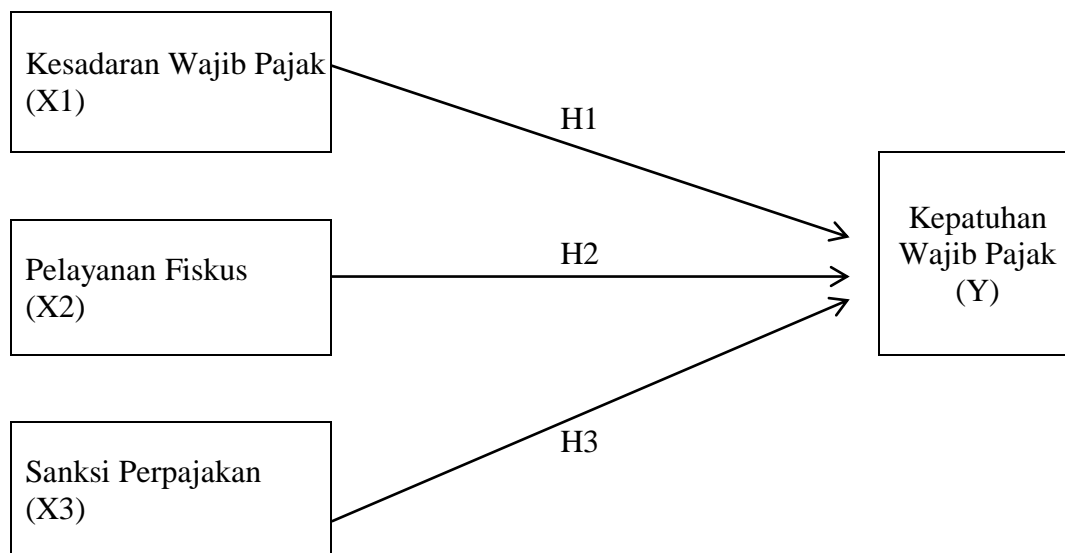
Hasil penelitian yang dilakukan Aziz (2018) dan penelitian Esa (2018) menyatakan bahwa sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib

pajak, sedangkan penelitian Rezan (2017) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Masih terdapat hasil yang tidak konsisten dari penelitian terdahulu, sehingga peneliti termotivasi untuk menguji kembali pengaruh variabel bebas sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka Konseptual adalah suatu sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisa secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis. (Sugiyono 2014)

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu maka peneliti akan berusaha menjelaskan mengenai pengaruh variabel independen yang terdiri dari kesadaran wajib pajak (X1), pelayanan fiskus (X2) dan sanksi perpajakan (X3) yang diduga berpengaruh terhadap variabel dependen kepatuhan wajib pajak (Y). Adapun untuk menyederhanakan kerangka konseptual di atas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini peneliti gambarkan dalam konsep berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :

—————> = Pengaruh masing-masing variabel X1, X2 dan X3 terhadap Y.

2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa: “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.” Jadi Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang.
- H2 : Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang.
- H3 : Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jombang.