

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yang dapat dirangkum sebagai berikut:

**1) Ni Ketut Nuari Shanti (2016)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilan di KPP Pratama Gianyar yang mempunyai tujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan fiskus, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak penghasilan di KPP Pratama Gianyar. Jumlah responden yang dipakai oleh peneliti terdahulu adalah 164 Orang dan datanya diuji dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitan menjelaskan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan, pemahaman peraturan perpajakan juga mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak wirausahwan dan kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak wirausahawan dalam membayar pajak penghasilannya.

Persamaan : persamaan peneliti ini dengan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan fiskus dalam arti perpajakan dan pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, persamaan lainnya terletak pada objek pajak yaitu Wajib Pajak wirausahawan yang juga menjadi salah satu obyek penelitian untuk peneliti sekarang.

Perbedaan : perbedaan antara peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah terletak pada variabel independen yang tidak digunakan dalam penelitian terdahulu yaitu sanksi perpajakan. Sedangkan perbedaan yang lainnya adalah tempat penelitian penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu meneliti di KPP Pratama Gianyar di Bali sementara peneliti sekarang meneliti di KPP wilayah Jatim I dan Jatim II.

2) **Leni Samira (2015)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Bogor dengan untuk mengetahui pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajb Pajak orang pribadi dan Badan Pajak Penghasilan 21, 22, 23, 24, 25, 26, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan Barang Mewah dan Pajak Bumi dan Bangunan pada KPP Pratama Bogor dengan sampel yang diambil sebanyak 100 dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, dan sanksi pajak berpengaruh jadi tiga variabel independen yang digunakan peneliti secara parsial mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Bogor.

Persamaan : persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah yaitu sama-sama menggunakan pelayanan fiskus sebagai variabel independen terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Penggunaan data juga sama-sama menggunakan data primer melalui kuesioner dan menggunakan teknik analisis yang sama yaitu analisis regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah terletak pada variabel independen yang ada di penelitian terdahulu yang tidak digunakan penelitian sekarang yaitu kesadaran Wajib Pajak, tetapi peneliti sekarang menggunakan pemahaman Perpajakan. Sementara perbedaan lainnya terletak pada tempat penelitian dimana peneliti terdahulu meneliti di KPP Pratama Bogor sementara peneliti sekarang meneliti di wilayah Jatim I dan Jatim II.

### 3) Pasca Rizki Dwi Ananda (2015)

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Batu) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh sosialisasi perpajakan, tarif pajak,

dan pemahaman perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sampel yang digunakan adalah UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Batu sebanyak 96 Orang responden dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu Wajib Pajak yang mempunyai omset tidak lebih dari Rp 4.800.000.000,- dengan analisis dat regresi berganda.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,413 dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,217 dan variabel yang dominan adalah tarif pajak.

Persamaan : persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan variabel pemahaman perpajakan sebagai variabel independen terhadap Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependennya. Persamaan yang lainnya adalah teknik analisis data yaitu menggunakan regresi linier berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel independen lain yang digunakan oleh peneliti terdahulu yaitu sosialisasi perpajakan dan tarif pajak sementara perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian yaitu Wajib Pajak UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Batu yang digunakan peneliti terdahulu sedangkan penelitian sekarang menggunakan Wajib Pajak wilayah Jatim I dan Jatim II.

#### 4) Fitri Wilda (2015)

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menguji pengaruh kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas. Populasi dalam peneliti ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi efektif yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di Kota Padang dengan sampel sebesar 100 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sementara kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Persamaan : persamaan peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan pelayanan fiskus dalam arti kualitas pelayanan perpajakan atau fiskus sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependennya yang merupakan salah satu obyek dalam penelitian sekarang. Persamaan yang lainnya terletak pada metode pengumpulan data yaitu kuesioner dan analisis data menggunakan regresi berganda dengan uji F dan uji t.

Perbedaan : perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang terletak pada variabel independen dari peneliti terdahulu yang tidak dipakai oleh peneliti sekarang yaitu kesadaran Wajib Pajak karena peneliti sekarang menggunakan pemahaman perpajakan. Sementara perbedaan yang lainnya adalah tempat penelitian yaitu Kota Padang untuk peneliti terdahulu dan Kota Surabaya untuk peneliti sekarang.

**5) Sri Putri Tita Mutia (2014)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi (studi empiris pada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang) dengan tujuan penelitian untuk menguji pengaruh sanksi perpajakan, kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, dan tingkat pemahaman terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Populasi penelitian ini adalah menggunakan Wajib Pajak orang pribadi di kota Padang dengan metode pengumpulan melalui kuesioner dan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kesadaran perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan tingkat pemahaman juga berpengaruh positif kepada Kepatuhan Wajib Pajak.

Persamaan : persamaan peneliti terdahulu dan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan pelayanan fiskus (kualitas pelayanan perpajakan) dan tingkat pemahaman perpajakan sebagai variabel independen dan

Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependennya dimana WPOP merupakan salah satu obyek penelitian sekarang. Sementara persamaan lainnya adalah penggunaan data primer melalui kuesioner dan teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah terletak pada variabel independen yang tidak digunakan peneliti sekarang yaitu kesadaran perpajakan dan tempat dilakukannya penelitian, peneliti terdahulu meneliti di Kota Padang sementara peneliti sekarang meneliti di Kota Surabaya.

**6) Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya. Sampel yang digunakan adalah 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya dengan menggunakan teknik regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sanksi perpajakan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan

lingkungan Wajib Pajak berada juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya.

Persamaan : persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan fiskus atau perpajakan sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. persamaan yang lainnya adalah terletak pada tempat dilakukannya penelitian yaitu Kota Surabaya dan penggunaan data primer melalui kuesioner.

Perbedaan : perbedaan dari penelitian terdahulu dan sekarang adalah terletak pada variabel independen yang tidak digunakan oleh peneliti sekarang yaitu kesadaran Wajib Pajak dan lingkungan Wajib Pajak berada, peneliti sekarang menggunakan variabel independen lain yaitu pemahaman perpajakan dan pelayanan fiskus. Perbedaan yang lainnya adalah terletak pada batasan KPP yang berbeda yaitu penelitian terdahulu meneliti di KPP Sawahan Surabaya sementara peneliti sekarang meneliti pada KPP wilayah Jatim I dan Jatim II.

**7) Oktaviane Lidya Winerungan (2013)**

Penelitian ini meneliti mengenai sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung dengan tujuan penelitian untuk meneliti pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung. Sampel yang digunakan sebanyak 50 responden dengan metode



pengambilan sampel *simple random sampling* dengan analisa data menggunakan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel sosialisasi perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dan sanksi Perpajakan juga tidak memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi pada KPP Manado dan KPP Bitung dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat di kedua kota tersebut terhadap pentingnya pajak untuk kelancaran pembangunan di masing-masing kota dan seringkali pelayanan fiskus tidak memuaskan Wajib Pajak, terkait dengan sanksi pajak masyarakat di kedua kota tersebut meremehkan sanksi pajak yang ada yaitu keterlambatan denda.

Persamaan : persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama menggunakan variabel pelayanan fiskus sebagai variabel independennya dan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependen dimana WPOP merupakan salah satu obyek dalam penelitian sekarang. Persamaan yang lainnya terletak pada penggunaan data primer melalui kuesioner dan teknik analisis data menggunakan regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada variabel independen yang tidak digunakan oleh peneliti sekarang yaitu sosialisasi perpajakan, peneliti sekarang menggunakan variabel lain yaitu pemahaman perpajakan. Sementara perbedaan yang lainnya adalah terletak pada perhitungan variabel

tambahan/dummy dan tempat dilakukannya penelitian yaitu KPP wilayah Jatim I dan Jatim II untuk peneliti sekarang sementara KPP Manado dan KPP Bitung untuk peneliti terdahulu.

**8) Farid Syahril (2013)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh tingkat pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak PPh orang pribadi (studi empiris pada KPP Pratama Kota Solok) dengan tujuan penelitian untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh tingkat pemahaman Wajib Pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak PPh orang pribadi. Sampel yang digunakan peneliti adalah Wajib Pajak PPh orang pribadi yang melakukan usaha perdagangan dengan teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling method* sementara teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa tingkat pemahaman Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sementara pada variabel kualitas pelayanan fiskus juga berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Persamaan : persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan pemahaman dan pelayanan fiskus sebagai variabel independennya dan Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi sebagai variabel dependen dimana WPOP merupakan salah satu obyek dalam penelitian sekarang. Persamaan yang lainnya terletak

pada teknik analisis data yaitu menggunakan teknik regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang adalah terletak pada tempat penelitian, penelitian terdahulu meneliti di KPP Pratama Kota Solok sementara peneliti sekarang meneliti di KPP Pratama wilayah Jatim I dan Jatim II.

**9) Tryana A.M. Tiraada (2013)**

Penelitian ini meneliti mengenai kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sampel yang digunakan peneliti adalah Wajib Pajak orang pribadi Kabupaten Minahasa Selatan yang terdaftar di KPP Kotamobagu sebanyak 30 responden dengan pemilihan sampel secara acak (*Random Sampling*), metode untuk menganalisis data yaitu dengan metode analisis regresi berganda .

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan, sedangkan sikap atau pelayanan fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh Wajib Pajak di Kabupaten Minahasa Selatan.

Persamaan : persamaan penelitian ini dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan sikap fiskus yang dalam arti kualitas pelayanan

perpajakan sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sebagai variabel dependen dimana WPOP adalah salah satu obyek dalam penelitian sekarang. persamaan lainnya terletak pada metode pengumpulan data yaitu melalui kuesioner dan metode analisis data sama-sama menggunakan regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti sekarang adalah terletak pada variabel independen yang tidak digunakan oleh peneliti sekarang yaitu kesadaran perpajakan, peneliti sekarang menggunakan variabel lain yaitu pemahaman perpajakan. Perbedaan yang lainnya terletak pada batasan penelitian penelitian terdahulu menggunakan Wajib Pajak orang pribadi di Minahasa Selatan sementara penelitian sekarang menggunakan Wajib Pajak pada KPP Pratama wilayah Jatim I dan Jatim II. Sementara perbedaan yang lainnya terletak pada tempat dilakukannya penelitian yaitu Kabupaten Minahasa Selatan untuk penelitian terdahulu sementara KPP Pratama wilayah Jatim I dan Jatim II untuk penelitian sekarang.

**10) Doni Sapriadi (2013)**

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar PBB (pada Kecamatan Selupu Rejang) dengan tujuan untuk menguji kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak orang pribadi dalam membayar Pajak tetapi untuk Pajak bumi dan bangunan. Populasi yang digunakan adalah seluruh Wajib Pajak bumi dan bangunan yang berada di

Kabupaten Rejang Lebong. Dengan menggunakan teknik *proportional sampling method* dan teknik analisis data yaitu regresi berganda

Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan, sanksi Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dalam membayar Pajak bumi dan bangunan.

Persamaan : persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah sama-sama menggunakan kualitas pelayanan pajak sebagai variabel independen dan Kepatuhan Wajib Pajak sebagai variabel dependen. Persamaan yang lainnya adalah metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yaitu analisis regresi berganda.

Perbedaan : perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah terletak pada lingkup variabel dependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system* untuk peneliti sekarang sementara Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan untuk peneliti terdahulu. Perbedaan lainnya adalah terletak pada tempat dilakukannya penelitian yaitu Kecamatan Selupu Rejang di Padang untuk penelitian terdahulu sementara KPP wilayah Jatim I dan II untuk peneliti sekarang.

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori merupakan teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini. Landasan teori yang terdapat di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **2.2.1 *Atribution Theory* (Teori Atribusi)**

Teori atribusi yang dikemukakan oleh Harold Kelley (1972) merupakan perkembangan dari teori atribusi yang dicetuskan oleh Fritz Heider (1958). Teori ini menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal (Robbins, 1996). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi seorang individu. Perilaku yang disebabkan secara eksternal merupakan perilaku yang dianggap sebagai akibat dari sebab-sebab luar, yaitu individu tersebut dianggap telah dipaksa berperilaku. Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan Wajib Pajak dapat dikaitkan dengan sikap Wajib Pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Harlod Kelley (1972) dalam teorinya menjelaskan tentang apa yang menjadi sebab dan menjadi dasar seseorang memutuskan untuk melakukan suatu perbuatan. Menurut Robbins (1996) ada tiga faktor yang menjadi dasar

pertimbangan seseorang melakukan suatu perbuatan disebabkan oleh faktor internal atau dari diri sendiri atau faktor eksternal. Ketiga faktor dasar pertimbangan tersebut adalah:

1. *Concensus*

*Concensus* adalah situasi yang membedakan perilaku seseorang dengan perilaku yang lainnya ketika dihadapkan pada situasi yang sama. Bila seseorang mempunyai perilaku yang sama dengan kebanyakan yang lain, maka perilaku tersebut dapat dikatakan mempunyai tingkat *consensus* yang tinggi. Tetapi bila perilaku tersebut berbeda dengan kebanyakan orang lain, maka perilaku tersebut dapat dikatakan mempunyai tingkat *consensus* yang rendah.

2. *Consistency*

*Consistency* adalah pemberian perilaku yang sama terhadap peristiwa yang berbeda. Jika seseorang cenderung melakukan perilaku yang sama di masa lalu dalam situasi yang sama berarti dapat dikatakan konsistensi orang tersebut tinggi, tetapi jika perilaku tidak sama maka dikatakan *consistency* orang tersebut rendah.

3. *Distinctivens* ( keunikan)

*Distinctivens* dapat ditunjukkan sejauh mana seseorang bereaksi dengan cara yang sama terhadap peristiwa yang berbeda.

Ketiga faktor tersebut akan menentukan apakah perilaku seseorang akan diatribusikan sebagai atribusi internal ataukah disebabkan faktor diluar atau faktor situasi.

Teori Atribusi mengelompokkan dua hal dalam arti atribusi itu sendiri. Pertama, kekeliruan atribusi yang mendasar adalah kecenderungan untuk menganggap rendah pengaruh faktor-faktor eksternal daripada internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan keberhasilannya karena akibat faktor internal, sedangkan ketidakberhasilan dihubungkan dengan faktor eksternal.

Berdasarkan uraian diatas maka Teori Atribusi sangat cocok untuk membahas mengenai Kepatuhan Wajib Pajak dimana tingkat Kepatuhan tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal mengingat sistem perpajakan yang berlaku yaitu *self assessment system*.

### 2.2.2 Pengertian Pajak

Pajak menurut Rochmat Soemitro yaitu “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

<http://domain-Pajak.blogspot.co.id/2009/11/definisi-dan-unsurPajak.html>

Pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Pembayaran harus berdasarkan undang-undang atau peraturan pajak yang berlaku.
2. Adanya sanksi jika dilakukannya pelanggaran terhadap pajak.
3. Tidak dirasakan timbal balik secara langsung oleh pembayar pajak.
4. Pemungutan pajak hanya boleh dilakukan oleh pemerintah Negara.
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pegeluaran Negara.



### 2.2.3 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

Menurut Wikipedia, Wajib Pajak Pribadi adalah setiap orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena Pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang.

([https://id.wikipedia.org/wiki/Wajib\\_Pajak](https://id.wikipedia.org/wiki/Wajib_Pajak))

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ([www.Pajak.go.id](http://www.Pajak.go.id))

Menurut Wibowo Pajak (2015), Wajib Pajak orang pribadi dibagi menjadi beberapa subbagian lagi yaitu :

1. Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari usaha.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan bebas
3. Wajib Pajak orang pribadi yang mempunyai penghasilan dari pekerjaan.

### 2.2.4 Nomor Pokok Wajib Pajak

Nomor pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk digunakan dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas yang setiap Wajib Pajak hanya memperoleh satu Nomor Pokok Wajib Pajak.

Nomor pokok Wajib Pajak (NPWP) terdiri dari atas 15 digit, 9 digit pertama merupakan kode Wajib Pajak dan 6 digit berikutnya merupakan kode administrasi.

Wajib Pajak yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan sekaligus untuk mendapatkan NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

#### **2.2.5 Surat Pemberitahuan (SPT)**

Surat pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran pajak, objek pajak atau bukan objek pajak, harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

#### **2.2.6 Pemahaman Perpajakan**

Pemahaman adalah mengerti dan tahu secara pasti mengenai perihal tertentu, perihal tersebut bisa mengenai peraturan yang berlaku, suatu ilmu tertentu, maupun fenomena atau kejadian tertentu. Menurut Mulyono (1998) dalam kamus besar bahasa Indonesia, paham berarti (a) mengerti benar (akan), tahu benar (akan), (b) pandai benar dan mengerti benar (terhadap sesuatu hal). Sedangkan pemahaman diartikan sebagai proses, perbuatan atau cara memahami. Jadi pemahaman merupakan suatu proses dari berjalannya pengetahuan seseorang.

Pemahaman perpajakan sangat perlu dimiliki oleh seorang Wajib Pajak karena merupakan faktor yang potensial yang dapat memotivasi Wajib Pajak

untuk membayar pajak, jika Wajib Pajak membayar pajak maka secara tidak langsung dapat dikatakan Wajib Pajak tersebut patuh terhadap perpajakan. Menurut Spicer dan Lundset (1976), dalam Razman (2005), jika pengetahuan Wajib Pajak mengenai perpajakan rendah, maka Kepatuhan Wajib Pajak mengenai peraturan yang berlaku juga rendah, karena walaupun Wajib Pajak tidak berniat untuk melalaikan kewajibannya, Wajib Pajak tetap tidak mampu memenuhi kewajibannya karena dia sendiri tidak memahami UU dan tata cara perpajakan.

### **2.2.7 Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010: 138), Kepatuhan berarti tunduk, taat atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Menurut Safri Nurmantu (2010: 148) mengatakan bahwa Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan Wajib Pajak dikemukakan oleh Norman D. Nowak dalam (Moh. Zain, 2004) seperti yang dikutip Siti Kurnia Rahayu (2010: 138) sebagai suatu iklim Kepatuhan dan kesadaran dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang tercermin dalam suatu situasi dimana:

- a) Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan perundang-undangan perpajakan
- b) Mengisi formulir perpajakan dengan lengkap dan jelas

- c) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan teliti dan benar
- d) Membayar pajak yang terutang tersebut tepat pada waktunya.

Menurut Siti Kurnia (2010: 245), Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak di mana dari hasil pemeriksaan pajak akan diketahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. Bagi Wajib Pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah (minim), maka diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan dapat memberikan motivasi positif agar menjadi lebih baik untuk ke depannya. Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 111), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

- a) Kepatuhan Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan.
- c) Kepatuhan dalam menghitung, memperhitungkan dan membayar Pajak terutang.
- d) Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Identifikasi indikator-indikator tersebut sesuai dengan kewajiban Pajak dalam *self assessment system* menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006: 83-84) yaitu sebagai berikut:

- a) Mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak

Wajib Pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak dan dapat melalui *e-register* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

b) Menghitung dan memperhitungkan pajak oleh Wajib Pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak yang terutang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil. Menurut Mohammad Zain (2008: 113) pun Wajib Pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, dan membayar sendiri jumlah pajak yang seharusnya terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan sehingga penentuan besarnya pajak yang terutang berada pada Wajib Pajak sendiri.

c) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak

Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak. Pelaksanaan pembayaran dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP terdekat atau melalui *e-payment*.

d) Pelaporan dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), di mana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi Wajib Pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan

penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban Wajib Pajak.

Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003 tanggal 3 Juni 2003, Wajib Pajak dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Patuh apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
- 2) Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa Pajak untuk setiap jenis Pajak dan tidak berturut-turut;
- 3) SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam angka 2 telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa masa Pajak berikutnya;
- 4) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak :
  - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
  - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir;

- 5) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir; dan
- 6) Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

<http://www.kanwiljogja.Pajak.go.id/pPajak.php?id=390>

Menurut pendapat Fidel (2010: 53) Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu. Kriteria tertentu tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan, meliputi:
  - a. Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3 (tiga) tahun terakhir;
  - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut; dan
  - c. Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b. telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Masa Pajak berikutnya.

- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh ijin mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan ketentuan:
  - a. Laporan Keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal bagi Wajib Pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan; dan
  - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
- 4) Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Salah satu bentuk Kepatuhan Wajib Pajak adalah membayar pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Direktorat Jenderal Pajak, 2013: 22) menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh Wajib Pajak (WP) digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak,



objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat dua macam Surat Pemberitahuan (SPT) yaitu:

- SPT Masa adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu masa pajak.
- SPT Tahunan adalah Surat Pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak.

Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dibedakan untuk Wajib Pajak Orang perseorangan dan Wajib Pajak Badan. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 181/PMK.03/2007 tentang bentuk dan isi Surat Pemberitahuan, serta tata cara pengambilan, pengisian, penandatanganan, dan penyampaian Surat Pemberitahuan menyebutkan bahwa SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP-OP) beserta lampiran yang harus disertakan adalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Orang Pribadi (Formulir 1770) dan SPT Tahunan Wajib Pajak Badan beserta lampiran yang harus disertakan adalah SPT Tahunan Pajak Penghasilan WP Badan (Formulir 1771). SPT Tahunan PPh WP Orang Pribadi disampaikan paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir tahun pajak dan SPT Tahunan PPh WP Badan disampaikan paling lambat 4 (empat) bulan setelah akhir tahun pajak.

<http://www.sjdih.depkeu.go.id/fulltext/2007/181~PMK.03~2007Per.htm>).

### **2.2.8 Persepsi Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak sangatlah penting bagi perpajakan karena untuk mendisiplinkan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. Sanksi perpajakan diberlakukan

untuk menciptakan Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan melihat pelaksanaan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia yaitu *Self Assessment System*. Setiap Wajib Pajak mempunyai persepsi berbeda-beda dalam pengertiannya terhadap sanksi pajak yang berlaku di Indonesia. Dalam perpajakan terdapat 2 macam sanksi yaitu :

1. Sanksi Administratif, yang terdiri dari :

a. Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU Perpajakan terkait dengan jumlah nominal tambahan atau persentase, dan perkalian tertentu yang harus dibayarkan.

b. Bunga

Sanksi berupa bunga adalah dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

Sanksi bunga tidak dihitung menggunakan perhitungan pada umumnya yaitu bunga majemuk tetapi dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak atau kurang bayar dan di hitung 1 (satu) bulan penuh.

c. Kenaikan

Sanksi kenaikan adalah sanksi paling ditakuti oleh Wajib Pajak karena jika Wajib Pajak mendapat sanksi kenaikan Wajib Pajak dapat dan diharuskan membayar kewajiban pajaknya bisa menjadi berlipat ganda.

Sanksi kenaikan biasanya karena Wajib Pajak tidak memberikan

informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutangnya.

## 2. Sanksi Pidana

Sanksi pidana adalah sanksi yang berhubungan langsung dengan hukum dalam peradilan umum. UU KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, sanksi pidana adalah upaya terakhir untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam perpajakan, tindak pelanggaran disebut dengan kealpaan, yaitu tidak sengaja, lalai, tidak hati-hati, atau kurang mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian Negara. Sedangkan tindak kejahatan adalah tindakan dengan sengaja tidak mengindahkan kewajiban pajak sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara.

[\(https://aviantara.wordpress.com/2011/04/18/mengenal-sanksi-Pajak/\)](https://aviantara.wordpress.com/2011/04/18/mengenal-sanksi-Pajak/)

Berikut adalah pelanggaran dalam Perpajakan yang dapat mendapatkan sanksi pidana yaitu :

1. Setiap Orang karena kealpaannya :
  - a) Tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT)
  - b) Menyampaikan SPT, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak

terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

2. Setiap Orang yang dengan sengaja :

- a) Tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak; atau
- b) Menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;
- c) Tidak menyampaikan SPT; atau
- d) Menyampaikan SPT dan atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap; atau
- e) Menolak untuk dilakukan pemeriksaan; atau - memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya; atau
- f) Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan, atau dokumen lainnya; atau
- g) Tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi *on-line* di Indonesia ; atau

h) Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan, dikenakan pidana 2 (dua) kali lipat dari ancaman pidana yang sebagaimana diatur dalam butir 2.

3. Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak NPWP atau pengukuhan PKP, atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau pengkreditan pajak, dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 2 (dua) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

4. Setiap orang yang dengan sengaja :
  - a) Menerbitkan dan/atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya; atau
  - b) Menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama 6 (enam) tahun serta denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 (enam) kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak.
5. Sanksi tindak pidana berlaku juga bagi wakil, kuasa, atau pegawai dari Wajib Pajak, yang menyuruh melakukan, yang turut serta melakukan, yang menganjurkan, atau yang membantu melakukan tindak pidana di bidang Perpajakan.

*(<http://www.Pajak.go.id/content/tindak-pidana-di-bidang-Perpajakan>)*

### **2.2.9 Self Assessment System**

*Self Assessment System* adalah sebuah reformasi dari administrasi Perpajakan yang memberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak dalam kepengurusan Perpajakannya.

Dalam *Self Assessment System* ini dapat diketahui apakah seorang Wajib Pajak mampu untuk menghitung jumlah kewajibannya secara benar dan

sesuai dengan peraturan perpajakan atau bahkan ada sebuah indikasi penyalahgunaan kewenangan terhadap Wajib Pajak ini.

Pengertian dan ciri *self assessment system* menurut Mardiasmo (2006, h.7) adalah sebagai berikut: “suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang”.

Dengan ciri *self assessment system*:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya Pajak ada pada Wajib Pajak sendiri.
- b) Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri Pajak yang terutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

#### **2.2.10 Kualitas Pelayanan Perpajakan**

Faktor lain dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak adalah kualitas pelayanan perpajakan. Kualitas pelayanan yang baik, jujur, profesional, dan bertanggung jawab dapat menciptakan kepuasan kepada pelanggan yaitu yang dimaksud Wajib Pajak. Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62/PMK01/2009 Pasal 58 sampai 61 menjelaskan fungsi dari Kantor Pajak Pratama sebagai pelayanan fiskus :

Pasal (58) berbunyi : “KPP Pratama mempunyai tugas melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan Wajib Pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan

Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal (59) berbunyi : “Dalam melaksanakan tugas ebagaimana dimaksud dalam Pasal (58), KPP Pratama menyelenggarakan fungsi :

- a. pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi Perpajakan, penyajian informasi Perpajakan, pendataan objek dan subjek Pajak, serta penilaian objek Pajak Bumi dan Bangunan;
- b. penetapan dan penerbitan produk hukum Perpajakan;
- c. pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya;
- d. penyuluhan perpajakan
- e. pelaksanaan registrasi Wajib Pajak;
- f. pelaksanaan ekstensifikasi;
- g. penatausahaan piutang pajak dan pelaksanaan penagihan pajak;
- h. pelaksanaan pemeriksaan pajak;
- i. pengawasan Kepatuhan keWajiban Perpajakan Wajib Pajak;
- j. pelaksanaan konsultasi perpajakan;
- k. pelaksanaan intensifikasi;
- l. pembetulan ketetapan pajak;
- m. pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- n. pelaksanaan administrasi kantor.

Sementara pasal (60) menyebutkan :



KPP Pratama terdiri dari :

- a. Subbagian Umum;
- b. Seksi Pengolahan Data dan Informasi;
- c. Seksi Pelayanan;
- d. Seksi Penagihan;
- e. Seksi Pemeriksaan;
- f. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan;
- g. Seksi Pengawasan dan Konsultasi I;
- h. Seksi Pengawasan dan Konsultasi II;
- i. Seksi Pengawasan dan Konsultasi III;
- j. Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV;
- k. Kelompok Jabatan Fungsional.

Pasal (61) menjelaskan bahwa :

- (1) Subbagian Umum mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tata usaha, dan rumah tangga.
- (2) Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian, dan pengolahan data, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, urusan tata usaha penerimaan perpajakan, pengalokasian Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea

Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pelayanan dukungan teknis komputer, pemantauan aplikasi *e-SPT* dan *e-Filing*, pelaksanaan *i-SISMIOP* dan *SIG*, serta penyiapan laporan kinerja.

- (3) Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan Surat Pemberitahuan, serta penerimaan surat lainnya, penyuluhan perpajakan, pelaksanaan registrasi Wajib Pajak, serta melakukan kerjasama perpajakan.
- (4) Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penatausahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan.
- (5) Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran Surat Perintah Pemeriksaan Pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya.
- (6) Seksi Ekstensifikasi Perpajakan mempunyai tugas melakukan pengamatan potensi perpajakan, pendataan objek dan subjek pajak, pembentukan dan pemutakhiran basis data nilai objek pajak dalam menunjang ekstensifikasi.
- (7) Seksi Pengawasan dan Konsultasi I, Seksi Pengawasan dan Konsultasi II, Seksi Pengawasan dan Konsultasi III, serta Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV, masing-masing mempunyai tugas melakukan pengawasan

Kepatuhan kewajiban perpajakan Wajib Pajak, bimbingan/himbauan kepada Wajib Pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil Wajib Pajak, analisis kinerja Wajib Pajak, rekonsiliasi data Wajib Pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, usulan pembetulan ketetapan pajak, usulan pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, serta melakukan evaluasi hasil banding.

<http://www.sjdih.kemenkeu.go.id/fullText/2009/62~PMK.01~2009Per.htm>

Pelayanan dapat dikatakan mempunyai kualitas baik dan dapat memuaskan pelanggan adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan pajak.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus bukan hanya memiliki peranan yang penting untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak tetapi juga untuk penerimaan Negara dalam hal pendapatan dari Pajak. Petugas Pajak juga dituntut untuk mampu melayani setiap Wajib Pajak karena selama proses fiskus memberikan pelayanan perpajakan juga turut membentuk sikap (*attitude*) Wajib Pajak dalam mengikuti proses perpajakan. Semakin baik pelayanan fiskus maka Wajib Pajak dapat memiliki sikap yang positif terhadap proses perpajakan.

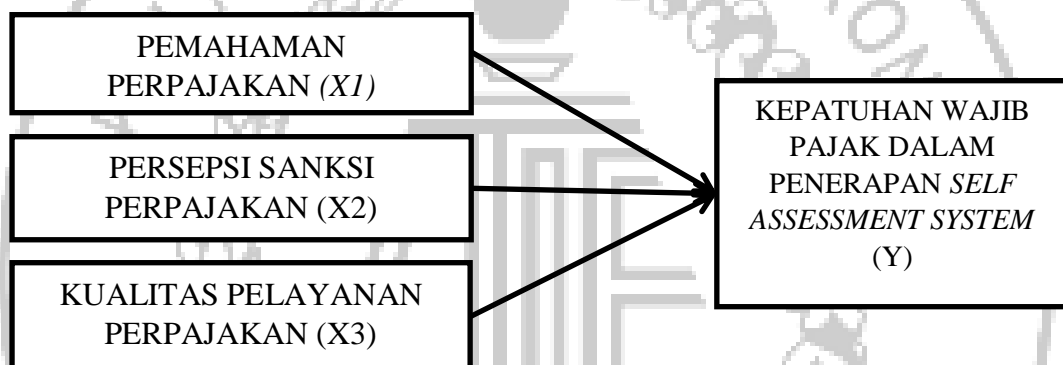
### **2.2.11 Hambatan Pemungutan Pajak**

Hambatan terhadap pemungutan Pajak dapat dikelompokkan menjadi :

1. Perlawanan Pasif yaitu perlawanan yang disebabkan karena perkembangan intelektual dan moral masyarakat, tidak dipahaminya sistem perpajakan, sistem control yang tidak terlaksana.
2. Perlawanan Aktif yaitu perlawanan secara perbuatan langsung yang ditujukan kepada fiskus yang biasanya berbentuk *tax avoidance* dan *tax evasion*.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir yang dapat digambarkan dalam penelitian ini adalah:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Berikut ini merupakan pembahasan hubungan variabel yang mempengaruhi risiko investasi sehingga dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

#### 2.4.1 **Hubungan Pemahaman Perpajaka Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System***

Pemahaman terhadap perpajakan adalah memahami segala sesuatu mengenai perihal perpajakan seperti pengertian pajak, manfaat dan fungsi

pemungutan pajak bagi Negara, siapa saja subjek pajak dan objek pajak, bagaimana sistem perpajakan yang berlaku saat ini, tarif pajak untuk setiap objek pajak, bagaimana cara mengisi surat pemberitahuan dan mengetahui bagaimana prosedur melaporkan dan membayarkan pajak terutangya beserta sanksi-sanksi yang berlaku apabila dilakukan sebuah pelanggaran.

Wajib Pajak yang mempunyai pemahaman perpajakan yang tinggi dipastikan akan mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi perpajakannya, karena Wajib Pajak mengetahui akan kewajibannya sebagai warga Negara untuk membayar pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengingat penerapan reformasi dalam pemungutan pajak yaitu *self assessment system*, pemahaman perpajakan yang tinggi sangat dibutuhkan karena dengan sistem ini pemerintah memberikan wewenang sepenuhnya kepada Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Jika pemahaman perpajakan Wajib Pajak rendah maka Kepatuhan juga akan semakin rendah karena dapat dipastikan Wajib Pajak akan kesulitan dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya karena kurangnya pengetahuan tentang bagaimana cara melaporkan, menghitung, dan membayar sendiri kewajiban perpajakannya, perihal ini juga akan mempengaruhi keberhasilan penerapan *self assessment system*. Pemahaman mengenai perpajakan ini dapat diperoleh dari sosialisasi perpajakan yang dilakukan oleh fiskus maupun dari pendidikan dan pengalaman oleh Wajib Pajak itu sendiri.

Penelitian Sri Putri Tita Mutia (2014), Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting (2013), dan Pasca Rizki Dwi Ananda (2015) yang meneliti mengenai

Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa variabel yang mereka gunakan yaitu pemahaman perpajakan ternyata mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pernyataan ini dapat membuktikan bahwa jika seseorang mempunyai pemahaman perpajakan tinggi maka seseorang tersebut akan patuh dalam hal kewajiban perpajakannya, sehingga dapat diambil hipotesis:

**H1 : Pemahaman perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system***

#### **2.4.2 Hubungan Persepsi Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System***

Sanksi Perpajakan adalah sebuah cara pemerintah untuk menertibkan pelanggaran terhadap perpajakan guna untuk mendisiplinkan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan penerimaan pendapatan pajak. Sanksi perpajakan diharapkan mampu membuat efek jera kepada pelanggarnya dan membuat Wajib Pajak patuh terhadap undang-undang perpajakan yang berlaku. Setiap Wajib Pajak mempunyai persepsi akan sanksi pajak yang berbeda-beda menurut pemahamannya akan perpajakan.

Terkena sanksi akan selalu dihindari oleh Wajib Pajak, karena Wajib Pajak tidak mau dirugikan oleh hukuman yang harus di laksanakan oleh karena sanksi pajak. Oleh karena itu sanksi perpajakan harus diterapkan dengan tegas dan tidak ada negoisasi bagi pelanggarnya guna untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya.

Penelitian Tryaba A.M Tiradaa (2013) dan Doni Sapradi (2013) yang juga meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa variabel yang mereka gunakan yaitu sanksi perpajakan ternyata mempunyai hubungan yang signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan mampu mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dapat diambil hipotesis :

**H2 : Persepsi sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap**

**Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system***

### **2.4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Penerapan *Self Assessment System***

Dalam dunia perpajakan kualitas pelayanan fiskus atau perpajakan adalah salah satu peranan penting untuk kelancaran aktivitas perpajakan, peran fiskus akan sangat membantu Wajib Pajak dalam hal urusan perpajakannya. Oleh karena itu, jika pelayanan fiskus tidak profesional dan tidak baik menurut Wajib Pajak akan sangat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Melalui fiskus Wajib Pajak dapat memperoleh informasi tentang pajak yang dibutuhkan. Pelayanan perpajakan yang baik, sopan, adil, jujur, dan profesional adalah pelayanan yang diharapkan oleh Wajib Pajak dalam melayani urusan perpajakannya sehingga akan menimbulkan rasa nyaman bagi Wajib Pajak dan *attitude* yang terbentuk dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Mendapatkan informasi dan pelayanan Perpajakan yang baik dari pihak fiskus adalah hak dari Wajib Pajak karena seringkali kualitas pelayanan perpajakan yang tidak baik membuat Wajib Pajak enggan untuk menanyakan

informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak sehingga Wajib Pajak kekurangan informasi dan kesusahan untuk melakukan urusan perpajakannya sehingga terkadang Wajib Pajak tidak mau membayar pajak terutangnya sehingga hal ini akan mempengaruhi tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian Sri Putri Tita Mutia (2014) dan Cindy Joto Purnomo dan Yenni Mangoting (2013) yang meneliti mengenai Kepatuhan Wajib Pajak menjelaskan bahwa dengan variabel yang mereka gunakan yaitu pelayanan fiskus ternyata mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil Penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan fiskus dapat mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, sehingga dapat diambil hipotesis :

**H3 : Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam penerapan *self assessment system***