

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Penelitian Terdahulu

1. Artiningsih dan Isroah (2013)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib dan pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Sleman. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.

Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.

Persamaannya : terletak pada alat uji yang digunakan yakni regresi linear berganda, variabel independen kesadaran wajib pajak dan pelayanan perpajakan serta variabel dependen kepatuhan wajib pajak. Obyek penelitian yakni wajib pajak badan.

Perbedaannya : terletak pada subyek penelitian yakni pada penelitian ini subyek penelitian adalah di KPP Pratama Sleman, sedangkan penelitian sekarang adalah KPP Wonocolo Surabaya.

2. Tryana A.M. Tiraada (2013)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan sikap fiskus. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Sanksi pajak memberikan pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, sedangkan sikap Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Metode yang digunakan Analisis regresi berganda (*multiple regression*).

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian sekarang.

Persamaan : Persamaan penelitian sekarang dan penelitian sebelumnya yakni menggunakan variabel kesadaran wajib pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen.

Perbedaan : terletak pada subyek dan obyek penelitiannya. penelitian ini obyeknya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan, sedangkan penelitian sekarang objek penelitiannya yakni Wajib Pajak Badan di KPP Wonocolo Surabaya.

3. Harjanti Puspa Arum (2012)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang

pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Pratama Cilacap. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak. Variabel dependen adalah kepatuhan wajib pajak.

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak secara statistik didukung.

Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.

Persamaannya : terletak pada alat uji yang digunakan yakni menggunakan alat uji regresi linier berganda serta menggunakan variabel independen kesadaran wajib pajak dan variabel dependen kepatuhan wajib pajak

Perbedaannya : terletak pada obyek penelitiannya. Pada penelitian ini obyeknya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilacap, sedangkan penelitian sekarang adalah wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Wonocolo.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori kewajiban mutlak atau teori bakti

Teori kewajiban mutlak atau teori bakti berdasarkan pada paham bahwa karena sifat suatu negara maka dengan sendirinya timbullah hak mutlak untuk memungut pajak dan kewajiban rakyat untuk membayar pajak yang pada akhirnya menjadi suatu tanda bakti rakyat kepada Negara (Diaz Priantara, 2012:5). Negara dalam hal ini pemerintah mempunyai hak untuk memungut pajak pada rakyatnya agar pemerintah dengan mudah dapat memberikan pelayanan yang baik kepada rakyatnya. Hal ini dikarenakan pemasukan yang diperoleh pemerintah didominasi oleh penerimaan yang berasal dari penarikan pajak.

Berdasarkan teori kewajiban mutlak atau teori bakti, patuh atau tidaknya masyarakat terhadap peraturan pajak yang berlaku di negaranya sangat mempengaruhi penerimaan kas yang diperoleh oleh negara. Apabila masyarakat tidak patuh terhadap peraturan pajak yang ada, maka dapat menyebabkan kurangnya penerimaan kas negara sehingga akan sulit bagi pemerintah untuk membangun fasilitas umum bagi rakyatnya. Sebaliknya apabila masyarakat suatu negara patuh atau sadar akan kewajibannya sebagai warga negara yang taat pajak, maka hal tersebut akan mempermudah pemerintah dalam membangun fasilitas umum untuk kesejahteraan rakyatnya. Kepatuhan masyarakat yang tinggi akan peraturan perpajakan merupakan tanda bakti rakyat terhadap negaranya.

2.2.2 Informasi umum perpajakan

A. Pengertian pajak

Menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas UU No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Sumitro, S. H., pajak adalah “iuran rakyat kepada negara berdasarkan UU yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung, ditujukan untuk membayar pengeluaran umum dan selebihnya digunakan untuk public saving yang merupakan sumber utama untuk membiayai public investment”.

Sementara menurut S.I. Djajadiningrat dalam (Tjahjono dan Husain, 1997) pajak adalah “suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan ke kas Negara disebabkan suatu keadaan, 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 umum”.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak:

1. Pajak dipungut oleh Negara (pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) berdasarkan Undang-Undang dan aturan pelaksanaan yang berlaku.
2. Pemungutannya dapat dipaksakan

3. Tidak adanya jasa timbal balik yang langsung dirasakan oleh pembayar pajak
4. Digunakan untuk membayar pengeluaran umum pemerintah bagi kepentingan masyarakat.
5. Pajak dipungut disebabkan adanya suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu kepada seseorang.

B. Fungsi pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3. Fungsi stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

C. Wajib pajak

Orang pribadi atau badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu.

D. Sistem pemungutan pajak

Dalam sistem pemungutan pajak di Indonesia terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu:

1. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada petugas pajak (Fiskus) untuk menetapkan besarnya pajak yang terutang Wajib Pajak (sistem ini sudah tidak digunakan)

2. *Self Assessment System*

sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, melaporkan, dan membayar sendiri pajak terhutangnya.

3. *With Holding Tax*

sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong dan memungut besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak.

E. Surat Pemberitahuan (SPT)

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

F. Jenis Surat Pemberitahuan (SPT)

1. Surat Pemberitahuan Masa yang meliputi:
 - a. SPT Masa Pajak Penghasilan
 - b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
 - c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai bagi Pemungut Pajak Pertambahan Nilai
2. Surat Pemberitahuan Tahunan meliputi Pajak Penghasilan

G. Batas waktu penyampaian SPT

- a. Untuk SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak.
- b. Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi, paling lama tiga bulan setelah akhir tahun pajak.
- c. Untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan, paling lama empat bulan setelah akhir tahun pajak.

2.2.3 Kesadaran wajib pajak

Kesadaran merupakan kemauan dari dalam diri manusia dan juga proses belajar dari pengalaman dan pengumpulan informasi yang diterima untuk mendapatkan keyakinan diri yang mendorong dilakukannya suatu tindakan. Jatmiko (2006) mendefinisikan kesadaran sebagai keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Muliari (2011) menjelaskan kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi dimana seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Menurut Pancawati (2011) mengatakan bahwa kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak akan meningkat bilamana dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak.

Sebagaimana telah diketahui bahwa dalam sistem perpajakan yang baru yakni *self assessment system*, Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakannya sendiri. Hal tersebut menjadi tolak ukur dalam menunjang perubahan sikap

(kesadaran) masyarakat untuk membayar pajak secara sukarela (*voluntary compliance*). Muliari (2011) menjelaskan bahwa Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran 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.

Penelitian Suryadi (2006) menjelaskan kesadaran Wajib Pajak dengan empat dimensi, yaitu: persepsi Wajib Pajak, pengetahuan perpajakan, karakteristik Wajib Pajak dan penyuluhan perpajakan. Wajib Pajak dikatakan sadar untuk membayar pajak ketika ia memiliki persepsi yang positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpajakan, memiliki karakteristik yang patuh dan telah mendapatkan penyuluhan yang memadai.

Penelitian Irianto (2005) dalam Arum (2012) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. *Pertama*, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. *Kedua*, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar

pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

2.2.4 Pelayanan perpajakan

Pelayanan perpajakan adalah pelayanan petugas pajak dalam melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013).

Penelitian Nurmantu (2007) menjelaskan melayani wajib pajak berarti melakukan komunikasi dengan wajib pajak. Isi pesan yang disampaikan fiskus adalah *tangibles* terkait pada lingkungan layanan itu disampaikan; *reability* terkait pada kinerja dan kepercayaan; *responsiveness* terkait dengan kemauan untuk membantu langganan; *courtesy* terkait dengan perilaku pihak yang melayani seperti kesopanan dan keramah-tamahan terkait pada ke kemampuan menyampaikan pesan sehingga dapat dipahami oleh pelanggan.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman

mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
- d. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan, antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegehan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

Selain mengatur hak dan kewajiban bagi Wajib Pajak, ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga mengatur ketentuan bagi petugas pajak (Tiraada, 2013), antara lain :

1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau menetapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertidak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen Keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
4. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hokum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 UU No. 31 tahun 1999 tentang tindak Pidana Korupsi dan Perubahannya.
5. Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Karanta, et. al (2000) dalam Suryadi (2006) menekankan pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak. *All in all a good job* berarti aparat pajak harus benar-benar mampu dan ahli pada semua keahlian dalam bidangnya masing-masing. Hal ini dikarenakan

kualitas fiskus (petugas pajak) sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Oleh karena itu, untuk mencapai target dalam penerimaan pajak, maka fiskus (petugas pajak) haruslah orang yang berkompeten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi.

Sejauh ini dalam rangka akurasi data, kecepatan dan memperlancar pekerjaan, Direktorat Jenderal Pajak terdapat beberapa sistem informasi yang digunakan oleh unit-unit kerja yang ada, seperti Sistem Informasi Perpajakan (SIP) di KPP, kemudian Sistem Informasi Geografis (SIG) dan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SMIOP) di KPPBB. Saat ini sistem informasi yang digunakan adalah Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) yang berbasis teknologi terkini. Sistem ini dapat digunakan agar pimpinan dapat memantau setiap jenis pelayanan atas permohonan wajib pajak yakni sedang di unit mana, dikerjakan oleh siapa dan sudah berapa lama waktunya sejak diterima di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).

2.2.5 Kepatuhan wajib pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Simon (2003) dalam Harinurdin (2009) pengertian kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajibannya. Pemenuhan kewajiban perpajakan tersebut harus sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu ada pemeriksaan, investigasi seksama (*obtrusive investigation*), peringatan, ancaman, dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Jadi, kepatuhan

pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini Wajib Pajak terhadap kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa harus adanya hal-hal yang nantinya akan mempersulit Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan wajib pajak tergolong menjadi dua yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya hanya menitik beratkan pada nama dan bentuk kewajibannya saja tanpa melihat hakekat dari kewajiban tersebut. Sedangkan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan, juga memenuhi hakekat kewajiban perpajakannya yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila wajib pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka wajib pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material. Wajib pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Penelitian Muliari dan Setiawan (2010) menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, wajib pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua 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 di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.
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 memengaruhi laba rugi fiskal.

2.2.6 Hubungan kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak

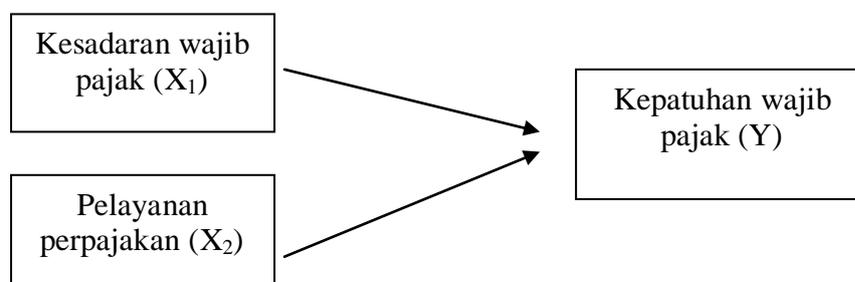
Menurut Muliari (2011) kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Tingkat kesadaran perpajakan menunjukkan seberapa besar tingkat pemahaman seseorang tentang arti, fungsi dan peranan pajak. Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi Tiraada (2013).

2.2.7 Hubungan pelayanan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Tryana, 2013). Kepuasan wajib pajak tentang pelayanan perpajakan yang diberikan dibentuk oleh dimensi sikap petugas pajak, pelayanan petugas pajak dan sistem informasi perpajakan.

Fiskus yang bertanggung jawab dan mendayagunakan SDM sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan (Jatmiko, 2006). Supadmi (2009) menemukan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan **4 K** yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4 **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu serta landasan teori dan hubungan empiris variabel, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak