

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakepatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia et al., 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ananda et al., 2015). Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib Pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda et al., 2015).

Terdapat dua kepatuhan Wajib Pajak yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Jadi, yang dipenuhi oleh Wajib Pajak hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT, dan pelaporan wajib

pajak melakukan pembayaran tepat waktu. Definisi Kepatuhan Material yaitu semua ketentuan material perpajakan dapat dipenuhi secara hakekat (substantive), artinya berlandaskan dengan undang-undang perpajakan (Ananda et al., 2015).

2.2 Pengertian Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak 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 demi kemakmuran rakyatnya. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016).

Menurut Waluyo (2011) pajak didefinisikan sebagai suatu “prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran”. Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah (Agoes, 2014). Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, di gunakan untuk membiayai *public investment* (Resmi, 2014).

2.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

UMKM merupakan suatu unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi (Tambunan, 2012). Perbedaan antara Usaha Mikro (UMi), Usaha Kecil (UK), Usaha Menengah (UM) dan Usaha Besar (UB) didasarkan pada nilai *asset* awalnya (tidak termasuk tanah dan bangunan), omset rata-rata per tahun dan jumlah pekerja tetapnya. Selain menggunakan jumlah pekerja, beberapa Negara juga menggunakan nilai *asset* tetap (tidak termasuk gedung dan tanah) dan omset dalam mendefinisikan UMKM. Bahkan, definisi UMKM di setiap negara berbeda tergantung antar sektornya, misalnya di Thailand, India, dan China. Bahkan, lembaga atau departemen pemerintahannya pun berbeda di setiap negara, misalnya di Indonesia dan Pakistan (Tambunan, 2012).

Pada Tabel berikut ini akan dijelaskan mengenai klasifikasi Usaha Miko, Kecil dan Menengah berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM, sebagai berikut:

Tabel 2.1 Klasifikasi UMKM berdasarkan UU No. 20/2008

Ukuran Usaha	Asset	Omset
Usaha Mikro	Minimal 50 Juta	Maksimal 300 Juta
Usaha Kecil	>50 Juta – 500 Juta	Maksimal 3 Miliar
Usaha Menengah	>500 Juta – 10 Miliar	>2,5 – 50 Miliar

Sumber: Undang-Undang No. 20 Tahun 2008.

Sektor Industri UMKM memiliki karakter tersendiri dibandingkan dengan usaha besar. Bahkan, usaha yang tergolong kelompok UMKM pun memiliki perbedaan karakteristik, antara UMi, UK, dan UM. Aspek-aspek tersebut termasuk orientasi pasar, profil dan pemilik usaha, sifat dari kesempatan kerja di dalam perusahaan, sistem organisasi dan manajemen yang diterapkan di dalam usaha, derajat mekanisme di dalam proses produksi, sumber-sumber dari bahan baku dan modal, lokasi tempat usaha, hubungan-hubungan eksternal, dan derajat keterlibatan perempuan sebagai pengusaha.

2.4 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam penyelesaian penelitian ini, diantaranya Mir'atusholihah, Kumadji, dan Ismono (2011) yang berjudul Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan dioperasionalkan ke dalam metode penelitian *survey*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak sektor UMKM yang terdaftar pada KPP Pratama Malang Utara yang berjumlah 3.967 Wajib Pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak dan juga Tarif Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun berpengaruh negatif.

Priambudi (2013) berjudul Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya. Populasi dalam penelitian ini hanya ditentukan pada UMKM yaitu usaha yang memiliki omzet penjualan pertahun dibawah Rp50.000.000.000 yang berada di wilayah kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil Penelitiannya menemukan bahwa secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya.

Huda (2015) yang berjudul Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan, jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 593 pada periode 2012-2013. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *sampling insidental* (aksidental sampling). Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa tarif pajak tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Dan karena membayar pajak adalah kewajiban dari setiap wajib pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari Tarif Pajak.

Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015) yang berjudul Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Penelitian ini termasuk dalam golongan penelitian *explanatory research*. UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu adalah populasi dari penelitian ini. Sampel berjumlah 96 orang responden dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, yaitu Wajib Pajak Sektor UMKM dengan omset tidak lebih dari Rp 4.800.000.000,- dalam satu tahun pajak. Hasil penelitiannya menemukan bahwa sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman mengenai pajak yang dilakukan oleh aparat pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM untuk membayar pajak penghasilan.

Maulinarhadi, Kertahadi, dan Mustofa (2016) yang berjudul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Jenis penelitian adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi sebesar 2107 wajib pajak menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan jumlah 95 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster random sampling*. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Tarif pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Zemiyanti (2016) yang berjudul Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak. Penelitian ini menggunakan survei, dengan menyebarkan kuesioner kepada pembayar pajak UKM. Dalam

penelitian ini ada uji validitas dan reliabilitas juga. Alat analisisnya menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Square (PLS-SEM menggunakan perangkat lunak WarpPLS 3.0 P. Hasil penelitiannya yaitu keadilan prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui adanya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.

Klaudia, Riwayanti, dan Nisa (2017) yang berjudul Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna kepatuhan pajak dari UMKM berdasarkan sudut pandang wajib pajak. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretif. Hasil penelitiannya menemukan bahwa Ketidakpatuhan wajib pajak UMKM disebabkan mereka menafsirkan bahwa pembayaran pajak mereka dapat diganti melalui penerapan zakat, pendidikan atau sosialisasi perpajakan belum maksimal sehingga ada ketidakpercayaan dari UMKM untuk membayar pajak, pemerintah tidak tegas dalam menerapkan kebijakan perpajakan, dan tidak dirasakannya dampak positif dari membayar pajak. Berikut ini tabelnya.

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mir'atusholihah, Kumadji, dan Ismono (2011)	Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Umkm Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara),	<p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen: Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Tarif Pajak.</p>	Pengetahuan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus secara parsial berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan juga Tarif Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak namun perpengaruh negatif.
2.	Priambudi (2013)	Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, serta Pelayanan Pembayaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Surabaya.	<p>Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Independen: Pemahaman Perpajakan, Tarif Pajak, Sanksi Pajak, Pelayanan Pembayaran Pajak</p>	Secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro,kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya.
3.	Huda (2015)	Pengaruh Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak dan Kemanfaatan NPWP Terhadap Kepatuhan	<p>Variabel Dependen: Kepatuhan Membayar Pajak</p> <p>Variabel Independen: Persepsi atas Efektifitas Sistem Perpajakan,</p>	Tarif Pajak tidak mempengaruhi kepatuhan membayar pajak. Dan karena membayar pajak adalah kewajiban dari setiap Wajib Pajak maka pembayaran pajak tidak tergantung dari Tarif Pajak.

		Membayar Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak UMKM Makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan).	Kepercayaan, Tarif Pajak, Kemanfaatan NPWP	
4.	Ananda, Kumadji, dan Husaini (2015).	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu).	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Pemahaman Perpajakan	Sosialisasi perpajakan, tarif pajak dan pemahaman mengenai pajak yang dilakukan oleh aparat pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM untuk membayar pajak penghasilan.
5.	Maulinarhadi, Kertahadi, dan Mustofa (2016)	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak Dan Asas Keadilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel Dependen: Kepatuhan Wajib Pajak Variabel Independen: Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, Asas Keadilan	Tarif pajak secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

6.	Zemiyanti (2016)	Keadilan Prosedur Dan Kepercayaan WP Terhadap Otoritas Pajak: Analisis Mediasi Kepatuhan Pajak.	<p>Variabel Dependen: Otoritas Pajak</p> <p>Variabel Independen: Keadilan Prosedur, Kepercayaan WP,</p>	Keadilan prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pajak melalui adanya kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak.
7.	Klaudia, Riwayanti, dan Nisa (2017).	Menggali Realitas Kepatuhan Wajib Pajak Pemilik UMKM	<p>Variabel Dependen: Otoritas Pajak</p> <p>Variabel Independen: Keadilan Prosedur, Kepercayaan WP,</p>	Ketidakpatuhan wajib pajak UMKM disebabkan mereka menafsirkan bahwa pembayaran pajak mereka dapat diganti melalui penerapan zakat, pendidikan atau sosialisasi perpajakan belum maksimal sehingga ada ketidakpercayaan dari UMKM untuk membayar pajak, pemerintah tidak tegas dalam menerapkan kebijakan perpajakan, dan tidak dirasakannya dampak positif dari membayar pajak.

2.5 Teori Atribusi

Pada dasarnya teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge 2014). Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Teori Atribusi adalah teori yang membahas tentang penyebab perilaku seseorang atau diri kita sendiri, yang mana nantinya akan membentuk suatu kesan. Kesan yang dibentuk akan ditarik kesimpulan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Pada dasarnya, teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah itu ditimbulkan secara internal atau eksternal (Robbins & Judge 2014).

Teori atribusi menyatakan bahwa bila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka mencoba untuk menentukan apakah perilaku itu ditimbulkan karena pengaruh internal atau eksternal (Julianti, 2014). Relevansi teori atribusi dengan penelitian ini adalah bahwa seseorang dalam menentukan perilaku patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara

lain: pemahaman peraturan pajak, preferensi risiko wajib pajak (Suntono et al., 2015). Teori atribusi berhubungan erat dengan kepatuhan wajib pajak terhadap pajak. Pada teori atribusi, perilaku wajib pajak yang disebabkan faktor internal adalah perilaku yang berada di bawah kendali individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Kepatuhan seorang wajib pajak sesuai dengan teori atribusi dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan pajak, kepercayaan kepada otoritas pajak (Mir'atusholihah et al., 2011; Zemiyanti 2016). Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi wajib pajak adalah tarif pajak, kemanfaatan NPWP, dan kualitas pelayanan fiskus (Mir'atusholihah et al., 2011; Priabudi, 2013; Huda, 2015).

2.5.1 Keterkaitan Teori Atribusi dengan Model Penelitian

Pengetahuan wajib pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik wajib pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Mir'atusholihah, kumadji, dan Ismono, 2013) hasilnya menunjukkan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga pengetahuan wajib pajak yang dimodelkan dalam

(X1) yang bertanda positif menunjukan semakin tinggi pengetahuan wajib pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Tarif pajak merupakan faktor eksternal dalam teori atribusi, karena adanya penetapan jumlah pajak yang harus dibayar atau disetor oleh wajib pajak. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, mengenakan tarif pajak yang sesuai dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Pengenaan tarif pajak yang terlalu tinggi dapat memberatkan wajib pajak karena pendapatan yang didapatkan oleh wajib pajak yang tidak seberapa sehingga para wajib pajak lebih memilih untuk menghindari pajak. Didukung dengan penelitian terdahulu (Priambudi, 2013) hasilnya menunjukan tarif pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian yang dilakukan Mir'atusholihah et al, (2013) menunjukan bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan namun berpengaruh negatif. Sehingga tarif pajak yang dimodelkan dalam (X2) yang bertanda negatif menunjukan bahwa semakin tarif pajak mengalami penurunan, maka jumlah wajib pajak akan mengalami peningkatan dalam membayar pajak dan sebaliknya.

Kepercayaan kepada otoritas pajak merupakan faktor internal dari teori atribusi berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh kepercayaan dan persepsi positif kepada otoritas pajak. Karena kesadaran untuk membayarkan pajak timbul dari diri sendiri tanpa ada paksaan dari pihak lain. Didukung dengan penelitian terdahulu (Lestari, 2016) yang menunjukan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kepercayaan kepada

otoritas pajak yang dimodelkan dalam (X3) yang bertanda positif menunjukkan semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, maka semakin tinggi kepatuhan pajak.

Kemanfaatan NPWP merupakan faktor eksternal dari teori atribusi, karena manfaat tersebut di tentukan oleh pemerintah. Terkait dengan kepatuhan wajib pajak, jika wajib pajak merasa manfaat yang di berikan karena kepemilikan NPWP sudah cukup maka dapat merangsang wajib pajak mewujudkan perilaku patuh terhadap ketentuan perpajakan. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masruroh, 2013). Di dukung dengan penelitian terdahulu Huda, (2015) hasilnya menunjukkan kemanfaatan NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sehingga kemanfaatan NPWP yang dimodelkan dalam (X4) yang bertanda positif menunjukkan dengan adanya manfaat yang sesuai ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan fiskus merupakan faktor eksternal dari teori atribusi, karena para Wajib Pajak memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Menurut penelitian Mahardika (2015) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak badan Kantor Pelayanan Pajak. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak. penelitian Sehingga kemanfaatan NPWP

yang dimodelkan dalam (X5) yang bertanda positif menunjukkan dengan adanya pelayanan yang baik oleh petugas pajak ini wajib pajak dapat lebih patuh dan tepat waktu dalam membayar pajak.

2.6 Pengetahuan Wajib Pajak

Menurut Nugroho dan Zulaikha (2012) pengetahuan tentang peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum serta segala tata cara perpajakannya, meliputi: cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT. Di Indonesia menganut sistem *self assessment*, sehingga wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011).

Semakin wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka wajib pajak akan cenderung menjadi patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Penggunaan variabel ini juga didukung dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Widayati dan Nurlis (2010) yang menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7 Tarif Pajak

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak. Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Huda, 2015).

Tarif pajak UMKM yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 tentang Pajak Penghasilan (PPh) atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak (WP) yang Memiliki Peredaran Bruto (Omzet) Tertentu. Tarif yang sengaja diturunkan oleh pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam melaporkan pajaknya. Selain itu, penurunan tarif ini dapat dijadikan momentum bagi UMKM untuk segera mengembangkan usahanya dan meningkatkan kesejahterannya. Hal tersebut merupakan tarif pajak penyederhanaan berupa tarif pajak final yang awalnya dari 1% menjadi 0,5% dimana penyederhanaan tarif 1% ada yang menganggap bahwa tarif pajak tersebut lebih tinggi daripada tarif pajak sebelumnya, karena tarif pajak 1% dari omzet tanpa melihat apakah pemilik

UMKM mengalami kerugian atau laba dan tidak dikurangi dengan penghasilan tidak kena pajak (Mir'atusholihah et al., 2011).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Nova (2014) mengenai pengaruh pengetahuan wajib pajak, tarif pajak, dan penyuluhan pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Palembang menyatakan bahwa secara parsial Penyuluhan Perpajakan tidak memberi pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan, tetapi secara simultan tarif pajak memberi pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak badan di KPP Madya Palembang.

2.8 Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak

Kepercayaan (*trust*) terhadap otoritas pajak mempunyai sebuah peran penting perihal keadilan prosedural yang mendorong kepatuhan sukarela dari masyarakat untuk membayar pajak. Berdasarkan konsep dilema *social fundamental* Lind (2001) menyatakan bahwa anggota masyarakat menghadapi sebuah dilema ketika akan memutuskan tingkat keterlibatan mereka dalam keanggotaan sosial. Hal ini dikarenakan keanggotaan tersebut memberikan kesempatan untuk meningkatkan pendapatan mereka dan meningkatkan perasaan memiliki suatu negara tertentu.

Namun, pada saat yang sama keanggotaan tersebut memungkinkan terjadinya eksploitasi dari otoritas yang menyalahgunakan kekuasaannya (misalnya penyelewangan pajak yang dilakukan oleh aparat pajak) (Ratmono dan Faisal, 2014).

Menurut Lind (2001) menyatakan bahwa masyarakat sering tidak yakin terhadap otoritas untuk dapat dipercaya dan tidak menyalahgunakan kekuasaannya.

Di saat berada pada situasi tersebut, masyarakat menggunakan *judgment* mereka tentang keadilan prosedural sebagai sebuah panduan sederhana untuk menilai apakah otoritas akan menyalahgunakan wewenangnya dan selanjutnya memutuskan tingkat investasi personal dalam kolektivitas sosial (seperti keputusan berapa besar pajak yang akan mereka bayarkan). Jika otoritas pajak dan para pegawainya memperlakukan wajib pajak secara sama dan setara dengan cara yang penuh hormat dan bertanggungjawab, maka kepatuhan pajak sukarela dapat meningkat. Hal ini dapat mendukung terciptanya iklim sinergistik di mana hubungan otoritas pajak dan wajib pajak, seperti: pemberi jasa dan klien dengan wajib pajak akan berperilaku berdasarkan persepsi keadilan tentang sistem pajak dan patuh secara sukarela (Ratmono dan Faisal, 2014).

2.9 Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Kemanfaatan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. NPWP yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan satu set nomor yang terdiri dari 11 (sebelas) angka/ digit dan dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kelompok yang tiap kelompok mempunyai arti tersendiri (Tjahjono dan Husein, 2009).

1. Manfaat NPWP Menurut Nengsi dan Rahayu (2016) ada 12 manfaat memiliki NPWP:
 - a. Kemudahan pengurusan administrasi
 - b. Pengajuan kredit bank

- c. Pembuatan rekening koran di bank
- d. Pengajuan SIUP/TDP
- e. Pembayaran pajak final (pph final, PPN dan BPHTB, dll)
- f. Pembuatan paspor
- g. Mengikuti lelang di instansi pemerintah
- h. BUMN dan BUMD
- i. Kemudahan pembayaran pajak
- j. Pengambilan pajak
- k. Pengurangan pembayaran pajak
- l. Penyetoran dan pelaporan pajak Dengan memiliki NPWP, wajib pajak dapat memperoleh beberapa manfaat lainnya, seperti sebagai pembayaran pajak dimuka (angsuran/kredit pajak) atas fiskal Luar Negeri yang dibayar sewaktu wajib pajak bertolak keluar Negeri, sebagai persyaratan ketika melakukan pengurusan Surai Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan sebagai salah satu syarat membuat rekening koran di bank-bank (Resmi, 2011).
- 2. Fungsi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nomor Pokok Wajib Pajak mempunyai fungsi sebagai berikut (Waluyo, 2011):
 - a. Dipergunakan untuk mengetahui identitas wajib pajak yang sebenarnya, hingga setiap wajib pajak hanya diberi satu NPWP.
 - b. Sarana dalam administrasi perpajakan.
 - c. Berguna untuk menjaga ketertiban dalam membayar pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.10 Kualitas Pelayanan Fiskus

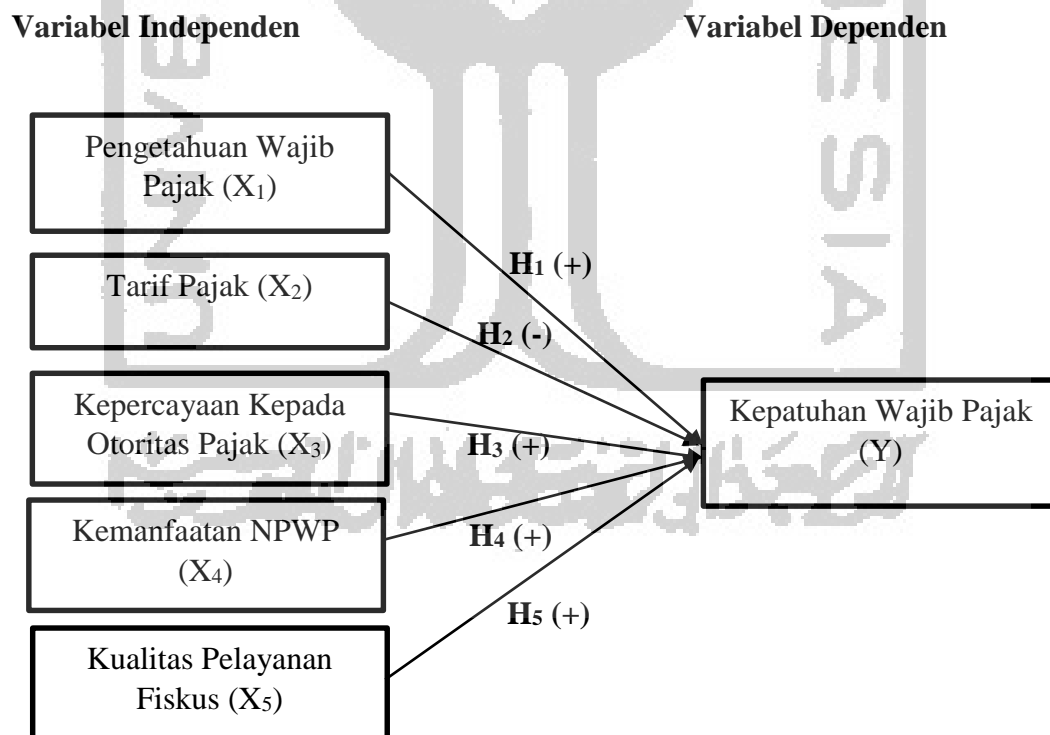
Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Jotopurnomo dan Mangoting 2013). Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba. Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak. Semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan bermakna bahwa pelayanannya semakin mendekati ukuran yang lebih bermutu. Kualitas pelayanan publik yang baik, diharapkan dapat memaksimalkan penerimaan pajak dari para wajib pajak.

Pelayanan perpajakan tidak bisa disamakan sepenuhnya dengan pemasaran sebuah produk. Namun, terdapat kesamaan, yaitu kepuasan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan melakukan pembelian ulang, setidaknya dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan, wajib pajak badan sebagai pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak akan muncul sendiri karena dorongan pada diri wajib pajak badan untuk patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku secara sukarela.

Wajib pajak memperdulikan pelayanan yang mereka peroleh saat melaporkan pajaknya. Menurut Penelitian Mahardika (2015) menyatakan bahwa peningkatan kepuasan atas pelayanan perpajakan tetap memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Peningkatan kualitas pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Jika kepuasan wajib pajak meningkat, maka kepatuhan wajib pajak pun akan meningkat yang nantinya juga akan berdampak terhadap penerimaan pajak.

2.11 Kerangka Penelitian

Berdasarkan model penelitian di atas, maka kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian

2.12 Hipotesis Penelitian

2.12.1 Pengetahuan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan wajib pajak yang dimaksud adalah pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Pengetahuan perpajakan dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Sehingga, tingkat penerimaan pajak pun juga akan meningkat. Masyarakat yang berpendidikan dan sadar dengan kegunaan dan manfaat pajak itu sendiri, akan merasa patuh untuk melaporkan pajaknya. Ketika mereka dapat mengaplikasikan tata cara pelaksanaan pembayaran pajak dengan baik, maka perekonomian negara pun akan berjalan dengan baik dan secara tidak langsung manfaat dari pembayaran pajak itu akan mereka rasakan sendiri (Nugroho, 2012).

Semakin tinggi pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima jika melalaikan kewajiban perpajakan, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Mir'atusholihah et al. (2013) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil tersebut, maka keterkaitan antara pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.2 Tarif Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tarif pajak adalah dasar pengenaan pajak yang digunakan untuk menentukan jumlah pajak terutang dari suatu objek pajak (Maulinarhadi et al., 2016). Untuk menghitung besarnya pajak yang terutang diperlukan dua unsur, yaitu tarif pajak dan dasar pengenaan pajak. Tarif pajak dapat berupa angka atau presentase tertentu. Jenis tarif pajak dibedakan menjadi tarif tetap, tarif proporsional (sebanding), tarif progresif (meningkat), dan tarif regresif (menurun) (Resmi, 2014). Tarif pajak telah ditentukan berdasarkan presentase yang telah diatur dalam undang-undang perpajakan serta dapat dibedakan berdasarkan jenis dari tarif pajak yang telah ditentukan.

Semakin rendah tarif pajak yang di berlakukan kepada wajib pajak maka wajib pajak tidak akan merasa dibebankan oleh pajak yang harus mereka bayarkan, hal ini diharapkan bisa mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajak, sehingga meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak

Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian dari Priambudi (2013) menunjukkan hasil bahwa secara parsial menunjukkan bahwa faktor tarif berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pemilik usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berada di kota Surabaya dan hasil penelitian dari Mir'atusholihah bahwa tarif pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Malang Utara namun berpengaruh negatif. Berdasarkan hasil tersebut maka keterkaitan antara

Tarif Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Tarif Pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.3 Kepercayaan Kepada Otoritas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Huda (2015), kepercayaan adalah ekspektasi atau pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melakukan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunitis. Menurut Zemiyanti (2016) masalah lain yang menyebabkan rendahnya kepatuhan pajak adalah dikarenakan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas pajak sudah mulai berkurang. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak memiliki pengaruh kepada kepatuhan pajak.

Pernyataan tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2016) yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kepatuhan pajak akan meningkat hanya jika masyarakat percaya bahwa otoritas pajak telah bertindak secara benar dan adil. Berdasarkan hasil tersebut maka keterkaitan antara kepercayaan kepada otoritas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada sektor usaha kecil dan menengah dapat dirumuskan dengan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Kepercayaan kepada otoritas pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.4 Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Priantara (2011) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi di mana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP. Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP. Manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal (ber)manfaat atau kegunaan. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat (Masrurroh, 2013). Putri (2012) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh untuk mendaftarkan diri apabila memperoleh manfaat atas kepemilikan NPWP. Oleh karena itu kemanfaatan NPWP diduga sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Semakin banyak manfaat yang diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, maka kepatuhan wajib pajak juga akan semakin meningkat. Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih (2016) yang menunjukkan bahwa kemanfaatan NPWP berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis keempat sebagai berikut:

H₄ : Kemanfaatan nomor pokok wajib pajak (NPWP) berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.

2.12.5 Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Peningkatan kualitas dan

pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak sebagai pelanggan, sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan dalam infrastruktur, seperti: perluasan tempat pelayan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi, dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Mahardika, 2015). Pelayanan sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk memenuhi keinginan masyarakat, sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hasil Penelitian Mir'atusholihah et al. (2011) dan Mahardika (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut:

H₅ : Kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak wajib pajak.