

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori Atribusi

Teori atribusi ialah teori yang menjelaskan penyebab seseorang berperilaku yang dikembangkan oleh Fritz Heider. Fritz dalam (Putri Ariesta, 2017) mengatakan bahwa perilaku seseorang dapat dikendalikan oleh campuran kekuatan dalam (*internal forces*) dan kekuatan luar (*external forces*). Faktor dalam diri atau internal seseorang seperti bakat, kemampuan dan usaha disebut kekuatan internal. Sedangkan faktor eksternal atau dari luar seperti lingkungan yang dihadapi individu disebut kekuatan eksternal.

Ketika sedang mengobservasi perilaku seseorang, observer berusaha menentukan faktor manakah yang mempengaruhi perilakunya, faktor internal atau eksternal. Tingkah laku yang dilakukan dibawah kesadaran pribadi adalah perilaku disebabkan faktor internal. Jika perilaku disebabkan faktor eksternal maka tingkah laku seseorang disebabkan kendali dari luar pribadi pelaku, misalnya tekanan situasi yang memaksa seseorang berperilaku. Perilaku seseorang juga dapat dipengaruhi oleh dua faktor secara bersamaan yang dikembangkan.

Menurut Robbins terdapat tiga faktor penentuan faktor perilaku, yakni ciri-ciri tertentu, kesepakatan bersama, dan konsistensi.

1. Kekhasan bertumpu kepada apakah dalam situasi yang berbeda individu menampilkan perbedaan perilaku. Ketika individu merespon, responnya dapat dilihat sebagai atribusi internal jika respon tersebut adalah salah satu wujud kebiasaan ataupun secara terus menerus. Jika respon atas situasi yang terjadi tersebut adalah sesuatu yang tidak biasa, orang lain yang melakukan pengamatan atas tindakan tersebut akan menilai tingkah laku tersebut sebagai atribusi luar (eksternal).
2. Kesepakatan bersama ialah suatu kondisi dimana semua orang yang berhadapan dengan satu situasi yang sama dapat memberikan respon atau perilaku maupun cara yang sama, sehingga respon tersebut dinilai sebagai kesepakatan bersama. Di dalam teori atribusi, kesepakatan bersama yang tinggi dianggap sebagai atribusi eksternal sedangkan kesepakatan yang rendah dianggap sebagai atribusi internal.
3. Konsistensi dalam teori atribusi adalah suatu kemampuan individu dalam berperilaku dengan stabil dan selalu memberi respon yang tetap terhadap situasi yang sama. Pengamat cenderung akan mengaitkan perilaku tersebut dengan penyebab internal apabila perilaku semakin konsisten, begitupula dengan sebaliknya. Apabila individu tidak konsisten dalam berperilaku maka pengamat akan mengaitkan perilaku dengan penyebab eksternal.

Teori dasar atribusi sangat cocok untuk menjadi dasar dalam penelitian ini, sebab tindakan dari setiap individu wajib pajak yang melaksanakan kewajiban

perpajakan ditentukan oleh berbagai faktor dalam (internal) maupun luar (eksternal). Teori atribusi dapat dikaitkan dengan kesadaran pajak yang menjadi variabel penelitian ini, sebagai faktor internal wajib pajak. Selain itu, faktor eksternal yang memiliki hubungan dengan teori atribusi adalah sanksi pajak dan pelayanan pajak. Keputusan untuk memenuhi kewajiban perpajakan oleh wajib pajak dapat didasarkan dari kesadaran wajib pajak yang tinggi. Demikian dengan sanksi pajak dan pelayanan pajak, sebab wajib pajak ingin mempelajari pajak dari penerapan perpajakan secara riil, juga menilai bagaimana tujuan pajak dan pelaksanaan pajak serta dampak nyata yang akan terjadi bila melanggar kewajiban perpajakan. Faktor-faktor tersebut dapat menjadi alasan wajib pajak memilih patuh atau tidak patuh terhadap pajak. Dorongan seseorang untuk mengambil keputusan dalam bertindak berasal dari kebijaksanaan individu dalam mensurvei faktor - faktor di dalam dan di luar, maka itu pelaksanaan kewajiban perpajakan tergantung pada pilihan yang dipilih bagi pelaksana pajak.

2.2. Kepatuhan Pajak

2.2.1. Tinjauan Kepatuhan Pajak

Menurut Mardiasmo dalam (Yuliadi, 2017) kepatuhan pajak merupakan kondisi dimana seorang wajib pajak tunduk, menaati, mematuhi dan menjalankan kewajiban perpajakannya berlandaskan peraturan pajak yang ditetapkan. Kewajiban wajib pajak yang dipahami sebagai sesuatu yang mengikat setiap wajib pajak seharusnya menaikkan kepatuhan kepada peraturan perpajakan yang berlaku. Kewajiban seorang wajib pajak yang harus dipenuhi adalah antara lain :

1. Mendaftarkan diri menjadi wajib pajak agar mendapatkan NPWP.
2. Mengukuhkan dirinya sebagai PKP.
3. Memenuhi dan mengestimasi pajak secara mandiri dengan benar.
4. Memuat surat pemberitahuan (SPT) yang diambil sendiri dengan benar, kemudian melaporkan ke KPP tanpa melewati batas waktu yang sudah ditetapkan.
5. Melangsungkan pencatatan atau melakukan pembukuan
6. Setiap kali dilakukan pemeriksaan, diperlukan untuk menunjukkan dan meminjamkan pencatatan atau pembukuan, laporan yang diidentifikasi dengan objek yang harus dibayar dan menawarkan kesempatan kepada pejabat untuk masuk ke tempat untuk pemeriksaan yang lancar.
7. Jika pada saat pengungkapan pencatatan, pembukuan, atau arsip serta data, wajib pajak dibatasi untuk merahasiakannya, maka pada saat itu batasan untuk merahasiakannya ditiadakan dengan tujuan peninjauan.

2.2.2. Jenis - Jenis Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak pada umumnya memiliki 2 jenis yaitu, sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan yang dilakukan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya berlandaskan undang - undang perpajakan yang ditetapkan. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP, indikator kepatuhan formal antara lain :

- a. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melakukan pendaftaran diri

- b. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melaporkan SPT
- c. Melaporkan SPT tepat waktu atau tidak lewat batas waktu
- d. Kepatuhan dan ketaatan wajib pajak melakukan setoran dan pelunasan pajak.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan yang dilakukan wajib pajak dalam pemenuhannya pada dasarnya memenuhi semua persyaratan materiil pemungutan pajak, khususnya sesuai dengan substansi dan berlandaskan undang – undang perpajakan. Dalam kepatuhan material dapat diidentifikasi, antara lain :

- a. Angka pajak yang dibayarkan wajib pajak pada saat melakukan pembayaran harus benar dan sesuai dengan pengenaan yang sebenarnya.
- b. Apresiasi kepada akuntan publik/konsultan pajak yang independen.
- c. Jumlah besaran pajak yang tidak terpenuhi.

2.2.3. Faktor - Faktor Kepatuhan Pajak

Kepatuhan pajak memiliki berbagai faktor yang mempengaruhinya dalam mematuhi perpajakan. Menurut (S. K. Rahayu, 2013) faktor atau elemen yang mempengaruhi kepatuhan pajak, antara lain :

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Kondisi tatacara pembayaran/administrasi pajak masih dapat terus dikembangkan, dengan semakin baiknya administrasi diyakini wajib pajak akan lebih terpacu untuk selalu taat dan mematuhi urusan perpajakannya.

b. Pelayanan pajak

Kebijakan perpajakan yang baik dengan instansi pajak serta sumber daya manusia aparat yang luar biasa diyakini akan membuat pelayanan yang baik cepat dan tidak membosankan. Pelayanan yang luar biasa menciptakan rasa rela dari wajib pajak yang melakukan pemenuhan pajaknya.

c. Penegakan hukum perpajakan

Pada umumnya tidak ada wajib pajak yang menginginkan harta kekayaannya miliknya dibayarkan tanpa memperoleh pertukaran hasil timbal balik yang setimpal. Hal tersebut menjadi alasan seorang wajib pajak memilih untuk menghindari pajak yang harus dibayar. Penegakan hukum perlu ditegaskan untuk mengatasi hal tersebut. Hukum yang menekan seorang wajib pajak akan membuat seorang wajib pajak menghindari segala pelanggaran perpajakan karena sanksi-sanksi yang mungkin akan diterima.

d. Pemeriksaan pajak

Direktur Jenderal Pajak memiliki wewenang untuk memimpin tinjauan untuk menguji kepatuhan pelaksanaan kewajiban perpajakan dan untuk tujuan yang berbeda. Peninjauan ini bertujuan untuk mendeteksi jenis penghindaran pajak dan kesalahan/kecurangan pajak yang dilakukan wajib pajak dengan sengaja.

e. Tarif Pajak

Tinggi rendahnya tarif pajak akan menjadi salah satu faktor yang memotivasi wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Tarif pajak yang relatif rendah sehingga tidak membuat pembayar pajak terbebani. Hal ini

tentunya akan memotivasi wajib pajak untuk lebih taat dan patuh kepada perpajakannya.

2.3. Kesadaran Pajak

2.3.1. Tinjauan Kesadaran Pajak

Kesadaran adalah elemen dari dalam individu untuk memahami realitas dan seperti apa harus bersikap atau menanggapi realitas tersebut. Berikut ini merupakan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh peneliti terhadulu mengenai kesadaran pajak, antara lain sebagai berikut :

1. Kesadaran pajak berarti suatu keadaan dimana seorang wajib pajak dari dalam diri sudah memahami, mengetahui serta melakukan kewajiban perpajakan sesuai aturan dan secara sukarela (Ghailina As'ari & Erawati, 2018).
2. Dalam penelitian (Tambunan, 2017), mengungkap ada tiga bentuk kesadaran pajak yang akan memotivasi wajib pajak melakukan keperluan perpajakannya, yakni :
 - a. Sadar bahwa dengan membayar pajak dapat membantu negara dalam melaksanakan pembangunan. Jika wajib pajak sadar dan mengetahui hal ini, ia tidak mungkin merasa dirugikan apabila membayar pajak.
 - b. Sadar bahwa dengan menunda membayar pajak negara dapat merugikan negara dalam segi financial. Jika wajib pajak sadar dan mengetahui hal tersebut, maka wajib mau membayar pajak sebelum hal tersebut menjadi kerugian negara yang menghambat ekonomi dan pembangunan negara.

- c. Sadar bahwa pajak sudah menjadi kewajiban dan bersifat memaksa karena sudah diatur dalam undang-undang. Menyadari hal tersebut sudah diatur berdasarkan hukum yang tegas dan wajib dipenuhi setiap pribadi maka wajib pajak mau membayar pajak.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran pajak merupakan kondisi dimana seseorang telah mengetahui, mengerti dan paham prosedur penyetoran pajak. Apabila seorang wajib pajak memahami aturan perpajakan serta mendapatkan pelayanan berkualitas dalam memenuhi kewajibannya maka kesadaran wajib pajak lebih mudah timbul dalam masyarakat. Pajak yang dibayar kepada negara digunakan untuk pembangunan negara seperti membiayai pelayanan publik. Hal ini akan mempengaruhi kesadaran wajib pajak apabila negara benar telah melakukan kewajibannya setelah menerima pajak. Selain itu, kondisi dan lingkungan sekitar wajib pajak, dari tempat tinggal hingga ke pekerjaan wajib pajak dapat mempengaruhi kesadaran membayar pajak orang tersebut.

2.3.2. Faktor - Faktor Kesadaran Pajak

Faktor – faktor yang memiliki pengaruh terhadap kesadaran pajak dapat berupa faktor internal maupun eksternal, antara lain :

- a. Tingkat kesadaran wajib pajak mengenai pentingnya dampak yang diperoleh dari kepatuhan membayar pajak, yakni pembangunan negara, pembiayaan fasilitas umum dan biaya lainnya. Hal ini harus didukung dengan perlindungan

hukum bahwa benar fungsi pajak tersebut dipergunakan sesuai dengan yang diberitahukan.

b. Tingkat pemahaman dan pengetahuan

Pengetahuan dan pemahaman seorang pemenuh pajak tentang aturan pajak yang diberlakukan akan mempengaruhi kesadaran pajak. Seorang pembayar pajak yang tidak mengerti jelas ketentuan perpajakan biasanya lebih bersikap tidak patuh dan apatis. Apabila seorang pembayar pajak lebih memahami aturan pajak, semakin mengerti juga akibat dari sebuah pelanggaran pajak yang diberlakukan.

c. Kondisi wajib pajak dalam keuangan

Kondisi wajib pajak mengenai keuangan adalah unsur internal yang cenderung sangat mengaruhi tingkat kepatuhan membayar pajak. Keadaan tersebut disebut sebagai juga kemampuan membayar wajib pajak, profitabilitas yang rendah cenderung membuat wajib pajak semakin sulit sadar untuk bersikap patuh bayar pajak. Bahkan dengan profitabilitas yang baik, tidak dapat menjamin wajib pajak untuk membayar pajak sepenuhnya dengan suka rela.

d. Lingkungan wajib pajak

Lingkungan domisili dan tempat wajib pajak melakukan usaha juga mempengaruhi kesadaran pajak. Apabila lingkungan sekitar memiliki pengaruh positif yang dapat mendorong kesadaran pajak, tentunya akan meningkatkan kepatuhan dan ketaatan bayar pajak, begitu juga sebaliknya.

2.3.3. Indikator Kesadaran Pajak

Kesadaran pajak berarti suatu keadaan yang menunjukkan seorang pembayar pajak dari dalam diri secara pribadi sudah tahu dan paham serta melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai aturan berlaku dengan kemauan sendiri (Ghailina As'ari & Erawati, 2018). Kesadaran wajib pajak memiliki indikator – indikator sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya ketentuan dan undang–undang yang mengatur perpajakan.
- b. Mengetahui bahwa pajak dipungut untuk pembiayaan negara.
- c. Mengetahui bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan harus mengikuti ketentuan dan aturan yang sudah diatur.
- d. Memahami bahwa pajak dipungut untuk pembiayaan negara.
- e. Secara suka rela menghitung, membayar dan melaporkan pajak secara mandiri.
- f. Secara jujur menghitung, membayar, melaporkan pajak yang benar.

Kesadaran seorang pembayar pajak akan pentingnya melaksanakan kewajiban perpajakan demi fungsi yang sudah diketahui dan pahami dapat menaikkan tingkat kepatuhan pajak untuk melaksanakan dan membayar pajak secara ikhlas, benar, jelas dan tepat waktu. Kesadaran pajak dapat meningkat dengan meningkatkan pemahaman peraturan dan sanksi pajak yang berlaku apalagi melakukan pelanggaran ketentuan pajak. Sanksi pajak yang tegas dan tegas tentukan akan membuat wajib pajak berpikir kembali untuk melakukan pelanggaran pajak. Dalam penelitian (Mahdi & Ardiati, 2017) menyatakan bahwa pentingnya kesadaran wajib pajak dalam ikut

serta memberikan kontribusi kepada negara sangat diperlukan dengan tujuan menaikkan angka kepatuhan pajak.

2.4. Sanksi Pajak

2.4.1. Tinjauan Sanksi Pajak

Menurut (N. Rahayu, 2017), sanksi adalah sebuah akibat yang diterima oleh seseorang yang melanggar peraturan yang berlaku. Peraturan sendiri merupakan petunjuk seseorang mengenai perilaku-perilaku yang tidak diijinkan. Sanksi pajak ditetapkan agar setiap peraturan yang ada tidak mudah dilanggar pembayar pajak, sehingga dapat memastikan peraturan undang-undang dan pedoman pengeluaran (standar biaya) akan disetujui, dipatuhi, dan ditaati oleh pembayar pajak dan pegawai atau pejabat pemerintah. Dari pelanggaran yang tergolong ringan hingga yang paling berat sudah diberikan ancaman sanksinya.

Dalam usaha menegakkan hukum yang adil, peran aparat pajak sangat diperlukan bagi wajib pajak yang melakukan pelanggaran ataupun kecurangan. Aparat pajak yang dipercaya masyarakat dapat diandalkan dapat memicu penyeter pajak lebih taat. Sebab itu, sanksi pajak harus tegas tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun dalam rangka menyadarkan masyarakat serta memutuskan untuk mematuhi pembayaran pajak. Apabila pada kenyataannya sanksi pajak lemah dimata masyarakat, kepatuhan wajib pajakpun akan menurun.

Dikutip dari (Handoko et al., 2020), bahwa perpajakan terdapat dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Menurut (Davidya & Sulistyani,

n.d.), wajib pajak yang mengerti akan peraturan perpajakan akan mengetahui adanya sanksi administrasi dan sanksi pidana yang akan dikenakan apabila mereka melanggar aturan serta tidak melaporkan SPT dan NPWP sehingga cenderung menjadi wajib pajak yang lebih taat dan patuh. Ancaman pelanggaran suatu aturan perpajakan dapat dikenai sanksi administrasi, atau dikenai sanksi pidana atau keduanya. Perbedaan dari sanksi administrasi dan sanksi pidana, antara lain :

- a. Sanksi administrasi, berupa penyetoran biaya atas kerugian negara, terutama berupa bunga dan kenaikan pajak. Terdapat tiga macam sanksi administrasi yang ditentukan berdasarkan undang – undang perpajakan yakni, kenaikan pajak, denda, dan bunga.
- b. Sanksi pidana, senjata terakhir atau pilihan terakhir yang dipakai petugas/pejabat pemerintah untuk mengancam pelanggar agar mematuhi peraturan pajak. Sesuai dengan pengaturan undang-undang penilaian, ada 3 macam pidana, yaitu pidana denda, penahanan, dan penjara.

2.4.2. Indikator Sanksi Pajak

Indikator sanksi pajak, antara lain :

- a. Pelanggaran aturan pajak berat dikenakan sanksi pidana.
- b. Pelanggaran aturan pajak ringan dikenakan sanksi administrasi.
- c. Pemberian sanksi berat dengan tujuan mendidik pembayar pajak.
- d. Sanksi pajak bersifat tegas tanpa membeda – bedakan individu.
- e. Besar kecilnya pelanggaran menentukan seberapa berat sanksi yang diterima.

- f. Sanksi yang diterima berlandaskan semua aturan pajak yang berlaku.
- g. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasi.
- h. Sanksi denda merupakan sanksi penting untuk menciptakan kedisiplinan dan kepatuhan wajib pajak.

2.5. Pelayanan Pajak

2.5.1. Tinjauan Pelayanan Pajak

Menurut penelitian (Choirul Anam et al., 2018), pelayanan adalah cara melayani atau membantu seseorang dalam mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan. Maka pengertian pelayanan pajak adalah cara petugas atau fiskus pajak memberikan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan wajib pajak dengan tujuan mempermudah pemenuhan kewajiban perpajakan. Pelayanan pajak yang menyenangkan wajib pajak tentu saja akan memberikan kenyamanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, peneliti menempatkan variabel ini sebagai variabel *intervening* yang diperkirakan akan mempengaruhi variabel lain yang sebagaimana telah dipilih peneliti yaitu kesadaran pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak. Pelayanan dapat dibagi menjadi 3 jenis, yaitu

- a. Layanan dengan lisan

Pelayanan yang dilaksanakan dengan cara menyampaikan penjelasan atau keterangan secara verbal atau *audible* kepada seseorang yang membutuhkan.

b. Layanan melalui tulisan

Pelayanan yang dilaksanakan dengan cara menyampaikan penjelasan atau keterangan secara nonverbal kepada seseorang yang membutuhkan.

c. Layanan dengan perbuatan

Pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan upaya penanganan secara langsung agar penerima layanan segera memperoleh kebutuhannya.

Berdasarkan Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan Percontohan yaitu :

1. Kesederhanaan

Tatacara pelayanan yang diberikan cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, dan dapat dijalankan/dilakukan oleh orang - orang yang membutuhkan pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Tatacara/prosedur pelayanan, syarat-syarat pelayanan, unit kerja dan atau orang punya wewenang dalam berbagai rincian-rincian pelayanan meliputi pemberian pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran hingga jadwal penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Pelayanan yang diberikan dari awal sampai akhir terasa aman dan nyaman.

4. Keterbukaan

Tatacara/prosedur pelayanan, syarat-syarat pelayanan, unit kerja dan atau orang punya wewenang dalam berbagai rincian-rincian pelayanan diberitahukan terbuka supaya masyarakat tahu dan paham.

5. Efisien

Syarat-syarat pelayanan dilakukan cukup dengan sesuatu yang terkait, target pencapaian pelayanan dengan konsisten memperhatikan keselarasan persyaratan dan barang/jasa yang diberikan. Dalam hal proses pelayanan masyarakat, diharapkan tidak perlu terjadi pengulangan pemenuhan persyaratan yang bersangkutan. Cukup dilakukan sekali agar tidak memakan banyak waktu.

6. Ekonomis

Biaya untuk pelayanan yang diterima masyarakat tidak dihargai dengan terlalu mahal atau tidak wajar.

7. Keadilan dan Merata

Pelayanan yang adil dan diberikan kepada semua kalangan masyarakat sehingga diterima secara merata oleh setiap masyarakat.

8. Ketepatan Waktu

Eksekusi pelayanan dapat selesai tepat waktu.

2.5.2. Prinsip Pelayanan Pajak

Menurut Kotler dalam (Ilhamsyah et al., 2016) terdapat 5 prinsip yang harus diperhatikan ketika seseorang menilai pelayanan, yaitu :

- a. Berwujud, diantaranya perlengkapan, petugas dan alat komunikasi serta fasilitas gedung.
- b. Handal, yaitu kemampuan kantor pelayanan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu dan memuaskan.
- c. Daya tanggap, yaitu kecepatan tanggap fiskus untuk menolong penerima layanan.
- d. Jaminan, meliputi kemampuan, kesopanan dan karakter fiskus baik, tidak ada bahaya, resiko maupun meragukan.
- e. Empati, meliputi kemudahan hubungan dan komunikasi, perhatian pribadi guna memahami kebutuhan pengguna layanan.

2.6. Penelitian Terdahulu

Acuan dalam mengarahkan penelitian dengan tujuan agar peneliti dapat meningkatkan materi yang disusun dalam penelitian.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Verawaty Tambunan, S.Pd., M.Ak.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pelayanan Wajib Pajak Sebagai Variabel	Secara parsial ada pengaruh yang signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak terhadap pelayanan wajib pajak. Secara parsial ada pengaruh

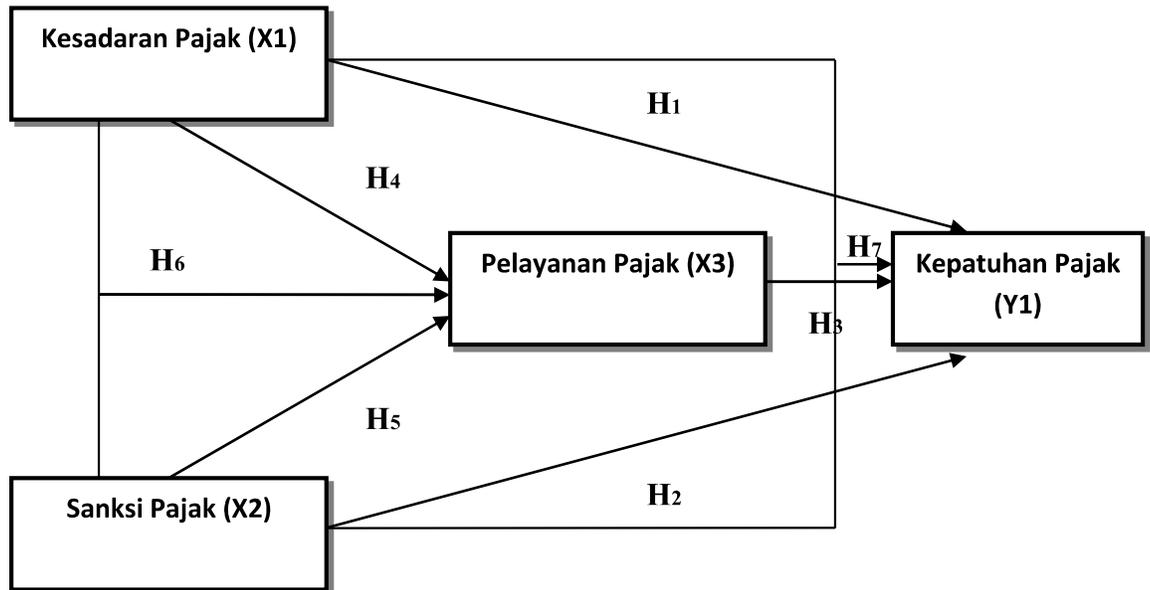
		Intervening pada Usaha Kecil Menengah (UKM) yang Terdaftar Di KPP Pratama Batam	yang signifikan kesadaran wajib pajak, sanksi wajib pajak dan pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Kebumen)	Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi perpajakan mempunyai pengaruh yang positif kepada kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.
3	Intan Karunia Sari dan Suryadi	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib	Sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan

		Pajak Melalui Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Para Pelaku UMKM yang Terdaftar di KPP Pratama Semarang Timur)	terhadap kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak
4	Erlina Ismawati	Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan <i>Tax Amnesty</i> Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada KPP Pratama Kota Kudus)	Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan <i>tax amnesty</i> secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.7. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir penelitian ini adalah “pengaruh kesadaran dan sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak dengan pelayanan pajak sebagai variabel *intervening* di KPP Pratam Batam.” Berlandaskan pada pengkajian teori yang berlaku, dan dukungan hasil penelitian terdahulu yang sudah ada. Penelitian ini memuat dua variabel independen, satu variabel *intervening* dan satu variabel dependen, yakni

kesadaran pajak dan sanksi perpajakan sebagai variabel independen, pelayanan pajak sebagai variabel intervening, dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen.



Gambar 2. 1 Model Penelitian

2.8. Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah perkiraan sementara atau prediksi tentang perilaku/tingkah laku suatu variabel, tanda-tanda atau kondisi tertentu yang mungkin akan terjadi.

H1: Kesadaran pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

H2: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam.

H3: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.

- H4: Kesadaran pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepatuhan pajak melalui pelayanan pajak di KPP Pratama Batam Utara.
- H5: Sanksi pajak berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.
- H6: Kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.
- H7: Kesadaran pajak dan sanksi pajak secara simultan berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui pelayanan pajak terhadap kepatuhan pajak di KPP Pratama Batam Utara.