

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Menurut Adriani dalam buku Zain (2007: 10), Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (Undang-Undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Pasal 1 UU No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.1.1.2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyatakan bahwa “Setiap wajib pajak wajib mendaftarkan diri pada Kantor Direktorat Jendral Pajak yang wilayah

kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak”.

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai saran dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya (Mardiasmo, 2011: 25) yang berfungsi sebagai berikut:

1. Sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak
2. Untuk menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan dalam pengawasan administrasi perpajakan.

2.1.1.3. Surat Pemberitahuan (SPT)

Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa pengertian Surat Pemberitahuan (SPT) adalah surat yang oleh wajib pajak digunakan untuk melapor perhitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak dan/atau harta atau kewajiban, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

- a. Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam satu tahun pajak atau bagian tahun pajak;

- b. Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
- c. Harta dan kewajiban; dan/atau
- d. Pembayaran dari pemotongan atau pemungutan tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam satu masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.1.4. Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang “Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan”, 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. Wajib Pajak dibedakan menjadi tiga yaitu:

- a. 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.
- b. Wajib Pajak Badan adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau

organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap.

- c. Wajib Pajak Bendaharawan adalah Bendaharawan Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Instansi atau lembaga pemerintah, Lembaga Negara lainnya, dan Kedutaan Besar Republik Indonesia di Luar Negeri, yang membayar gaji, upah, tunjangan, honorarium dan pembayaran lain dengan nama apapun sehubungan dengan pekerjaan, jasa atau kegiatan.

2.1.2. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah)

Secara umum (Chandra Budi, 2013: 7), karakteristik sektor UMKM adalah sebagai berikut:

1. Kepemilikan oleh perseorangan atau keluarga;
2. Tingkat pendidikan, keahlian dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM) tergolong rendah;
3. Kalaupun memanfaatkan teknologi dalam produktif, maka teknologi yang digunakan adalah teknologi rendah;
4. Tidak memiliki agunan sehingga sulit mendapatkan kredit dari bank (*Bankable*) atau *Creditable*;
5. Belum membayar pajak, walaupun telah membayar jenis “pajak” lain dan retribusi.

Dasar hukum pengenaan pajak untuk usaha mikro kecil menengah (Chandra Budi, 2013: 22), adalah:

1. Pasal 4 ayat (2) huruf e Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH): Atas penghasilan tertentu lainnya dapat dikenai PPh yang bersifat final yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah.
2. Pasal 17 ayat (7) Undang-Undang Pajak Penghasilan (PPH): Dengan Peraturan Pemerintah dapat diterapkan tarif pajak tersendiri atas penghasilan tertentu yang pajaknya bersifat final, dimana tarif tersebut tidak boleh melebihi tarif tertinggi PPh Orang Pribadi (30%).

Objek pajak usaha mikro kecil menengah adalah dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak. Subjek pajak usaha mikro kecil menengah adalah orang pribadi dan badan, tidak termasuk dalam Bentuk Usaha Tetap (BUT), yang menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4,8 miliar dalam 1 tahun pajak. Tarif pajak usaha mikro kecil menengah adalah tarif tunggal dengan besar 1%. Tarif dikenakan dari peredaran bruto (omzet) setiap bulannya dan bersifat final.

2.1.3. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Kesadaran kewajiban perpajakan pada sektor usaha kecil dan menengah dapat didefinisikan sebagai dorongan atau sikap dari usaha kecil dan menengah untuk melakukan kewajiban perpajakan tanpa adanya dorongan dari pihak luar dan tanpa ada paksaan (Rahmatika (2010) dalam Amelia, *et al.* 2013: 3).

Menurut Muliari (2010) dalam Gustina, *et al.* (2014: 5) yang dikutip kesadaran pajak yang terlihat di dalam diri wajib pajak, dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan dalam pembayaran pajak
2. Secara sukarela menyisihkan sebagian kecil penghasilan untuk melakukan pembayaran pajak.
3. Tidak menunggu masa waktu pembayaran pajak habis untuk melakukan pembayaran.
4. Jarang mendapatkan sanksi akibat lalai dalam pembelajaran pajak.

Irianto (2005) dalam Hendri (2016: 4) menguraikan tiga bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak, yaitu:

- a. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.
- b. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara.
- c. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

2.1.4. Sanksi Pajak

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah:

1. Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan.
2. Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan sebagai alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara.

Apabila wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban pajak usaha mikro kecil menengah, maka akan dikenakan denda sanksi administrasi atau sanksi pidana perpajakan (Chandra Budi, 2013: 65). Sanksi administrasi pajak meliputi:

1. Pengenaan bunga 2 persen dari pokok pajak sebulan atas kurang atau tidak dibayarkan pajak usaha mikro kecil menengah.
2. Pengenaan denda keterlambatan sebesar Rp 100.000,00 karena terlambat melapor surat pemberitahuan (SPT) Masa pajak usaha mikro kecil menengah.

Pelanggaran terhadap kewajiban perpajakan yang dilakukan pelaku usaha mikro kecil menengah, sepanjang menyangkut administrasi perpajakan, misalnya

kurang bayar atau terlambat lapor SPT, dikenakan sanksi administrasi dengan menerbitkan surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak. Sedangkan, pelanggaran yang menyangkut tindak pidana perpajakan akan dikenai sanksi pidana. Contoh pelanggaran perpajakan yang akan dikenakan sanksi pidana adalah:

1. Tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT); atau
2. Menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) dan/ atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap.

Apabila terbukti melakukan tindak pidana perpajakan, maka akan dikenakan sanksi pidana berupa pidanan kurungan atau penjara ditambah denda yang harus dibayarkan.

Pada penelitian (Yadnyana, 2009 dalam Fuadi & Mangoting, 2013: 21) mengukur pandangan terhadap sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

2.1.5. Pelayanan Fiskus

Menurut Purwoko (2008) dalam Maharani (2015: 5), kualitas pelayanan digolongkan atas tiga komponen yaitu *technical quality*, *function quality*, dan

corporate quality. Pelayanan kepada pelanggan dikata bermutu apabila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangan antara pemenuhan janji harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu (Christina dan Kepramareni (2012) dalam Hasanah, *et al.*, 2014: 171).

Menurut Kotler dan Keller (2010), pelayanan yang baik harus mengandung lima *instrument serqual* (dalam Gustina, *et al.*: 5), yang meliputi:

- a. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.
- b. *Reliability*, adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
- c. *Assurance*, adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
- d. *Responsibility*, adalah ketepatan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak
- e. *Emphaty*, adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

2.1.6. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2009) dalam Nedi Hendri (2016: 3), Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan,
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, dan
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak (Fuadi & Mangoting, 2013: 19).

Menurut Jatmiko dalam Arum (2012), kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menggunakan indikator sesuai kriteria wajib pajak patuh, diantaranya: paham dan memahami UU perpajakan, mengisi SPT dengan benar, menghitung pajak dengan benar, membayar pajak tepat pada waktunya, dan tidak mempunyai tunggakan pajak (dalam Shely, 2015: 7).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel	Hasil
1	(Niswatun Hasanah, Muhammad Khafid, Indah Anisyukurlillah /2014) ISSN 2252-6765)	Independen: X1 Sanksi Perpajakan X2 Pelayanan Dependen: Y Kepatuhan	Sanksi perpajakan dan pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.
2	(Nedi Hendri /2016) ISSN 2477-2984 /ISSN 1978-6578	Independen: X1 Pengetahuan X2 Sanksi Perpajakan X3Tingkat Kepercayaan X4 Kesadaran Dependen: Y1 Kesadaran Y2 Kepatuhan	1. Pengetahuan berpengaruh terhadap kesadaran. Sanksi perpajakan dan tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kesadaran. 2. Pengetahuan, sanksi, kesadaran berpengaruh terhadap kepatuhan, dan tingkat kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan.
3	(Heny Wachidatul Yusro, Kiswanto /2014) ISSN 2252-6765	Independen: X1 Tarif Pajak X2Mekanisme Pembayaran X3 Kesadaran membayar pajak Dependen: Y Kepatuhan	Tarif pajak, mekanisme pembayaran, berpengaruh terhadap kepatuhan, dan kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan
4	(Megahsari Seftiani Mintje /2016) ISSN 2303-1174	Independen: X1 Sikap X2 Kesadaran X3 Pengetahuan Dependen: Y Kepatuhan	Sikap, kesadaran, dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial.
5	(Rianno Roy Purnaditya, Abdul Roman /2015) ISSN 2337-3806	Independen: X1 Pemahaman X2 Kualitas Pelayanan X3 Sanksi Dependen: Y Kepatuhan	Pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara simultan dan parsial.

Tabel 2.1 Lanjutan

No.	Peneliti	Variabel	Hasil
6	(Butet Wulan Trifina, Elvira Wijayanti /2016)	Independen: X1 Pengetahuan X2 Ketegasan Sanksi X3 Kualitas Pelayanan X4 Keadilan Pepajakkan Dependen: Y Kepatuhan	1. Pengetahuan, kualitas pelayanan, keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial. Ketegasan sanksi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. 2. Pengetahuan, ketegasan sanksi, kualitas pelayanan, keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan.
7	(Lidya Puspitasari /2015)	Independen: X1 Kesadaran X2 Tingkat Pemahaman X3 Pelayanan Fiskus X4 Sanksi Pajak Dependen: Y Kepatuhan	Kesadaran, tingkat pemahaman, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.
8	(Indah Sri Maharani /2015)	Independen: X1 Self Assessment System X2 Tingkat Pendidikan X3 Pelayanan Fiskus Dependen: Y Kepatuhan	Self assessment system, tingkat pendidikan, dan pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial.
9	(Susmiatun, Kusmuriyanto /2014) ISSN 2252-6765	Independen: X1 Pengetahuan X2 Ketegasan Sanksi X3 Keadilan Pepajakkan Dependen: Y Kepatuhan	1. Pengetahuan berpengaruh terhadap kepatuhan secara parsial. Ketegasan sanksi dan keadilan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan. 2. Pengetahuan, ketegasan sanksi, dan keadilan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan.
10	(Febirizki Damayanty Prawagis, Zahroh Z.A, Yuniadi Mayowan /2016)	Independen: X1 Pemahaman Mekanisme Pembayaran X2 Persepsi Tarif Pajak X3 Sanksi Pajak Dependen: Y Kepatuhan	Pemahaman mekanisme pembayaran, persepsi tarif pajak, dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan secara simultan dan parsial.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang digunakan sebanyak empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak (X1), sanksi pajak (X2), dan pelayanan fiskus (X3), Sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan UMKM (Y).

2.3.1. Kesadaran Wajib Pajak Dan Kepatuhan UMKM

Kesadaran adalah perilaku atau sikap terhadap suatu objek yang melibatkan anggapan dan perasaan serta kecenderungan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Meningkatnya kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak pribadi secara sukarela melakukan pembayaran pajak tepat waktu, perilaku yang diperlihatkan wajib pajak menunjukkan bahwa kesadaran pajak yang dimiliki wajib pajak pribadi mengalami peningkatan (Gustina, *et al.*, 2014: 11).

Berdasarkan hasil penelitian Lidya Puspitasari (2015: 9) yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Pengusaha UMKM Di KPP Pratama Senapelan), bahwa secara parsial Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh yang positif ini mengindikasikan bahwa semakin baiknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Dan

sebaliknya buruknya kesadaran Wajib Pajak, maka akan semakin menurunkan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.

Menurut Sri Putri Tita Mutia (2013) dalam Lidya Puspitasari (2015: 11), menjelaskan bagaimana pentingnya suatu kesadaran perpajakan yang tinggi berguna untuk meningkatkan kepatuhan. Wajib Pajak harus menyadari dan mempertimbangkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

2.3.2. Sanksi Pajak Dan Kepatuhan UMKM

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016: 62).

Wajib Pajak pelaku UMKM merupakan personal yang memperhatikan keuntungan, apabila sering mendapat sanksi dalam membayar pajak, mereka akan berfikir bahwa itu sangat merugikan baik materi (apabila berupa denda) waktu dan nama baik (apabila pidana), apabila hal itu sampai terjadi kemungkinan para pelaku UMKM akan kehilangan kepercayaan dari pihak lain, yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usahanya (Rustiyaningsih dalam Shely, 2015: 10).

Menurut Nedi Hendri (2016: 11) dalam penelitiannya Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Pada Umkm Di Kota Metro, hasil analisisnya menunjukkan sanksi pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Sanksi pajak diberikan karena terjadi pelanggaran terhadap peraturan perpajakan, maka wajib pajak tersebut dihukum sesuai dengan indikasi kebijakan perpajakan dan perundang-undangan. Dengan adanya sanksi tersebut diharapkan tidak ada lagi pelanggaran dibidang perpajakan.

Menurut Rika Rahmadian (2013) dalam Lidya Puspitasari (2015: 12), yang menjelaskan bahwa penerapan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan.

2.3.3. Pelayanan Fiskus Dan Kepatuhan UMKM

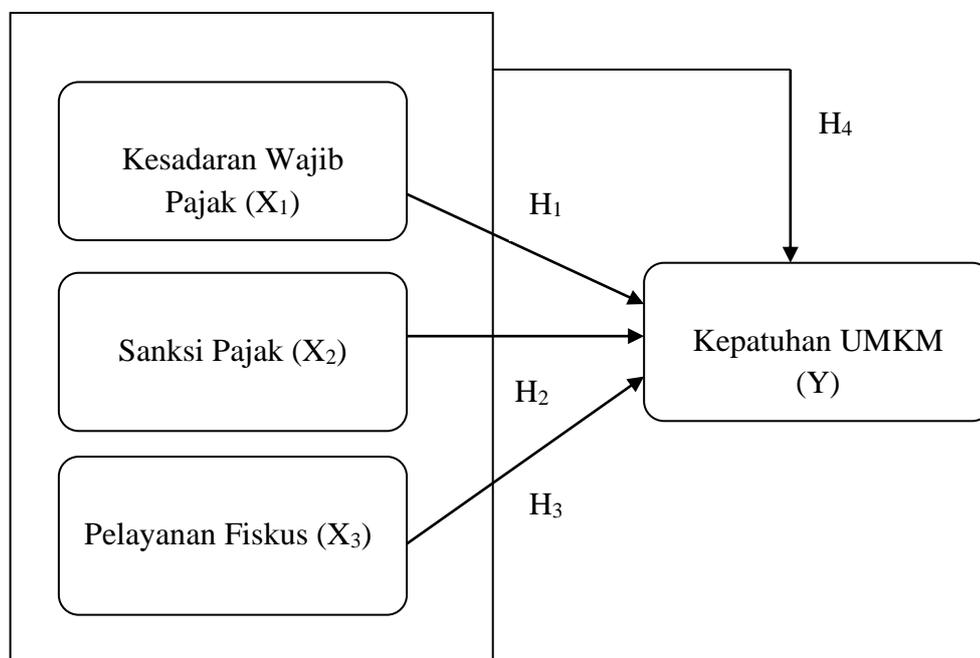
Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Menurut Fuadi & Mangoting (2013: 24) dalam penelitiannya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM, hasil analisisnya menunjukkan kualitas

pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.

Menurut Trifina dan Wijayanti (2016: 142), Secara umum pelayanan petugas pajak ditunjukkan dalam hal pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para Wajib Pajak, misalnya penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapi serta pelayanan yang lebih cepat dari petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini Wajib Pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, berikut kerangka pemikiran yang akan disajikan dalam bentuk gambar.



Sumber: Peneliti, 2016

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang diuraikan di atas, penulis merumuskan hipotesis penelitian untuk dikaji kebenarannya, yaitu:

1. H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
2. H₂: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
3. H₃: Pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak.
4. H₄: Kesadaran, sanksi pajak dan pelayanan fiskus berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan UMKM dalam membayar pajak secara simultan.