

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar**

Sesudah permasalahan dapat ditemui serta rumus masalah dengan penelitian, maka untuk seterusnya ialah menemukan teori, konsep, dan generalisasi hasil dari penelitian yang dapat disajikan dalam tinjauan pustaka. Disini telah diuraikan atau dipaparkan teori yang tepat pada variabel penelitian.

##### **2.1.1 Pajak**

Untuk memahami mengapa seseorang harus membayar pajak adalah untuk membiayai pembangunan yang masih terus dilaksanakan, maka dari itu, pajak adalah iuran rakyat pada kas Negara berdasarkan Undang-undang yang dapat dipaksakan dan tidak dapat jasa timbal (kontrasprestasi) dengan langsung dapat ditunjukkan serta digunakan untuk membayar pengeluaran Negara. Dengan mengetahui mengapa seseorang harus bayar pajak adalah untuk membiayai pembangunan yang akan dilaksanakan terus menerus, maka perlu dipahami terlebih dahulu tentang pengertian pajak itu sendiri. Perlu diketahui bahwa dalam menyelenggarakan pemerintahan, Negara mempunyai kewajiban untuk menjaga kepentingan rakyat, baik dalam bidang kesejahteraan, keamanan, pertahanan maupun kecerdasan kehidupannya. Karena tujuan Negara yang telah dicantumkan di dalam Pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat yang berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan keadilan sosial” (Ilyas, Wirawan

B. Burton, 2008:5). Sedangkan menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja, pajak adalah kewajiban yang berupa uang atau barang yang dapat dipungut oleh pemerintah berdasarkan norma hukum yang ditetapkan, dan digunakan untuk membayar produksi barang dan jasa yang kolektif untuk mengapai kesejahteraan umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan Pemerintah (Ilyas, Wirawan B. Burton, 2008:6).

Dari pengertian pajak diatas, dapat disimpulkan bahwa ada lima unsur yang melekat dari pengertian pajak yaitu:

1. Pembayaran pajak harus berdasarkan Undang-undang.
2. Sifatnya dapat dipaksakan.
3. Tidak ada kontra-prestasi (imbalan) yang langsung dapat dirasakan oleh pembayaran pajak.
4. Pemungutan pajak dilakukan oleh negara baik oleh pemerintah pusat maupun daerah (tidak boleh dipungut oleh swasta)
5. Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah (rutin dan pembangunan) untuk kepentingan masyarakat umum.

Berdasarkan pengertian pajak diatas dapat dirangkum bahwa, perpajakan adalah sebagai sumber dana pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah dan pusat. Pemungutan pajak bisa bersifat memaksa karena dilakukan berpatokan pada perundang-undangan. Pajak bermanfaat secara langsung, karena pajak dipakai untuk keperluan masyarakat luas dan tidak untuk kebutuhan personal.

### **2.1.1 Fungsi Pajak**

Perpajakan memiliki peran yang begitu besar dalam suatu kehidupan Negara. Ada beberapa fungsi sebagai pajak diantaranya yaitu:

#### **1. Fungsi Anggaran**

Fungsi pertama dari pajak atau fungsi fiskal adalah dimana pajak dapat dipergunakan alat dalam memasukkan dana dengan optimal pada kas Negara melalui undang-undang perpajakan yang berlaku. Fungsi ini disebut sebagai fungsi yang paling utaman karena secara historis yang paling pertama kali timbul, dan pajak merupakan sumber pembiayaan terbesar dalam negara.

#### **2. Sebagai alat Pengatur**

Fungsi ini sebagai alat untuk mrngatur dan mempunyai pengertian bahwa pajak bisa disajikan sebagai instrument dalam mencapai suatu tujuan.

#### **3. Sebagai alat penjaga stabilitas**

Pemerintah yang menggunakan sarana perpajakan dalam stabilitas ekonomi, dengan barang-barang impor dikenakan pajak supaya produk dalam negeri dapat bersaing, dan menjaga stabilitas nilai tukar rupiah.

#### **4. Fungsi retribusi pendapatan**

Pemerintah yang membutuhkan dana dalam biaya pembangunan instruktur seperti jalan raya, jembatan dan pembangunan lainnya. Kebutuhan dengan dana itu akan dipenuhi melalui pajak yang hanya dibebankan pada mereka yang mampu membayar pajak.

### 2.1.2 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2016:9) ada beberapa sistem dalam pemungutan pajak adalah sebagai berikut:

#### 1. *Official Assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### 2. *Self Assessment system*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

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

#### 3. *With Holding System*

Adalah suatu pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya:

wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

### **2.1.2 Nomor Pokok Wajib Pajak**

Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan sarana dalam administrasi perpajakan yang berupa nomor sebagai identitas Wajib Pajak untuk pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan (Mardiasmo, 2016:29). Fungsi dari NPWP merupakan identitas Wajib Pajak, dalam mewujudkan ketertiban membayar pajak yang diawasi pihak perpajakan yang berwenang.

Direktur Jendral Pajak menentukan Nomor Wajib Pajak secara jabatan apabila Wajib Pajak telah memenuhi syarat subjektif dan objektif yang tidak mendaftarkan diri untuk memiliki NPWP. Sebagai kewajiban pajak yang menerbitkan NPWP dalam jabatan dilakukan dengan syarat subjektif dan objektif yang telah ditentukan oleh perundang-undangan pajak, paling lamanya 5 (lima) tahun sebelum diterbitkan Nomor Wajib Pajak. Dengan kewajiban mendaftarkan diri dengan memperoleh NPWP jangka waktunya dibatasi karena terkait dengan pajak terutang dan kewajiban menggunakan pajak terutang. Bagi Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, dan Wajib Pajak badan, harus mendaftarkan diri paling lambat 1 (satu) bulan setelah saat usaha mulai dijalankan. Wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan suatu usaha atau tidak melakukan pekerjaan bebas jika jumlah penghasilannya dalam satu bulan disetahunkan telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak, harus mendaftarkan diri paling lama pada akhir bulan selanjutnya (Mardiasmo, 2016:31).

### **2.1.3 Pemahaman Peraturan Pajak**

Pemahaman akan peraturan pajak adalah proses dalam mengetahui wajib pajak dalam perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan untuk membayar pajak. Pemahaman akan peraturan pajak yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara dalam perpajakan (KUP) yang meliputi dengan berbagai cara penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Herbert Tena, Sondakh, & Warongan, 2017). Pemahaman wajib pajak akan peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan pajak yang ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan pajak secara lebih jelas maka akan menjadi wajib pajak yang tidak patuh akan perpajakan. Jika semakin paham wajib pajak akan peraturan perpajakan semakin juga wajib pajak tersebut mengerti akan sanksi pajak bila melanggar kewajiban pajak.

Dalam penerimaan pajak untuk mencapai suatu target, wajib pajak harus patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak itu sendiri timbul karena ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, diantaranya seperti pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, sanksi dan keadilan. Kurangnya pemahaman mengenai peraturan pajak menjadi wajib pajak badan UMKM seperti Koperasi di Kota Batam termasuk dalam kelompok wajib pajak tidak patuh. Dengan pemahaman akan peraturan perpajakan yang baik dan benar harus diberikan pada masyarakat khususnya wajib pajak badan UMKM seperti koperasi di Kota Batam, dan juga peraturan pajak yang harus memiliki tarif pajak yang jelas dengan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar.

### **2.5.2.5 Indikator Pemahaman Peraturan Pajak**

Menurut (Mahfud, Arfan, & Abdullah, 2017) Indikator-indikator pemahaman peraturan pajak ialah:

1. Kepemilikan Nomor Wajib Pajak (NPWP)
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan yang wajib menyetelenggarakan pembukuan.
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.

### **2.1.6 Kesadaran Membayar Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017:191) Kesadaran wajib pajak adalah keadaan bagaimana kewajiban perpajakan dalam pemahaman, manfaat ataupun maksud membayar perpajakan untuk Negara. Dalam kesadaran kewajiban perpajakan yang banyak dapat berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan yang baik.

Penyebab yang bisa mempengaruhi meningkatnya Kesadaran Kewajiban Perpajakan adalah:

1. Sosial Pajak
2. Kapasitas layanan
3. Kapasitas perseorangan kewajiban perpajakan
4. Mengetahui peningkatan kepatuhan wajib pajak

5. Mengetahui perekonomian wajib pajak
6. penerapan yang bagus dengan sistem pajak yang dipersepsi

Penyebab yang bisa mengganggu kesadaran kewajiban perpajakan ialah:

1. Berpikir buruk pada pegawai perpajakan
2. Pantas dari instansi di luar pajak
3. Berita tentang koruptor yang semakin meningkat
4. Bentuk bangunan merasa kurang
5. Ada tanggapan pemerintah yang tersembunyi tentang bangunan yang diterima dari sektor perpajakan.

Kesadaran membayar pajak selain menimbulkan kepatuhan perpajakan bisa juga menimbulkan sifat kritis untuk sikap permasalahan pajak. Penerimaan pajak adalah pendapatan utama Negara diproses Negara dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Tingkat kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari:

1. Target penerimaan pajak tercapai
2. Tingkat kepatuhan pajak tinggi
3. Tax ratio tinggi
4. Jumlah wajib pajak meningkat sejalan dengan jumlah masyarakat usia produktif
5. Jumlah tagihan pajak rendah
6. Tingkat pelanggaran rendah

Dengan meningkatkan pembangunan negara dalam struktur maupun infrastruktur membutuhkan dana yang sangat besar untuk negara yang

memberikan kepuasan dan kemakmuran untuk rakyatnya. Oleh sebab itu, kebijakan pemerintah dalam mewujudkannya adalah melalui kebijakan fiskal, dimana pajak merupakan salah satu keikutsertaan yang besar dengan bangunan perekonomian serta sosialisasi. Dengan itu rintangan yang besar dengan peningkatan pemasukan perpajakan ialah kesadaran dalam pembayaran perpajakan dengan rakyat akan pentingnya membayar pajak.

#### **2.6.2.6 Indikator Kesadaran Membayar Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017:192) indikator-indikator dari kesadaran membayar kewajiban perpajakan ialah:

1. Kesadaran dengan pengetahuan manfaat dari perpajakan dan kewajiban dalam pembiayaan Negara dalam ketentuan yang berlaku.
2. Kesadaran pengetahuan akan undang-undang perpajakan dalam membayar pajak.
3. Penghitungan, pembayaran, laporan perpajakan yang baik.

#### **2.1.7 Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak**

Kualitas layanan perpajakan adalah pelayanan yang bisa memberikan keputusan pada pelanggan dan tetap memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, serta dilakukan dengan terus-menerus. Secara sederhana dalam defenisi kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang bisa memenuhi atau melebihi harapan pada pihak yang mengingatkannya. Pelayanan perpajakan dibentuk dengan dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), pada ketentuan perpajakan dan sistem informasi pajak. Dalam standar kualitas pelayanan prima

pada masyarakat wajib pajak akan dipenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya yang profesional, disiplin, dan transparan. Dengan itu kondisi wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepadanya, maka wajib pajak cenderung melakukan kewajiban membayar pajak pada ketentuan yang berlaku. Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan adalah keramahan atau kesigapan petugas dalam melayani pelanggan dan didukung dengan fisik berupa kenyamanan interior dan eksterior. Dalam definisi kualitas pelayanan pada umumnya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi keinginan konsumen (Novitasari & Hamta, 2017).

Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017:36) setiap pegawai DJP dapat memaknai bahwa bekerja adalah memberikan pelayanan untuk memuaskan stakeholder setiap pekerja yang berkaitan dengan tuntutan Negara akan dapat mengoptimalkan harapan dan tujuan Negara. Wajib pajak adalah pihak yang dilayani oleh institusi DJP dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakan pada kepentingan Negara. Tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh instansi DJP yang berkualitas adalah memenuhi hak-hak wajib pajak yaitu:

1. Wajib pajak diperlakukan dengan manusiawi, sopan, jujur, dan hormat.
2. Wajib pajak dilayani sepenuh hati.
3. Pegawai pajak mampu memahami kebutuhan spesifik wajib pajak yang dilayaninya.
4. Mendapatkan jawaban atas permintaan Wajib Pajak dengan cepat dan pasti.
5. Wajib pajak mendapatkan pelayanan yang tepat waktu.

6. Pegawai pajak siap merespon dengan cepat setiap permohonan Wajib Pajak.
7. Pegawai pajak memiliki komitmen melayani tanpa memberikan informasi yang salah.
8. Berhak mengeluhkan pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan.
9. Tersedianya fasilitas pelayanan yang baik berupa sarana dan prasarana pelayanan sesuai dengan kebutuhan Wajib Pajak.
10. Sarana, prasarana dapat berupa lahan parkir, ruangan konsultasi tempat pelayanan pajak, media pelayanan, sistem informasi, maupun media informasi.
11. Penampilan fisik Pegawai Pajak (*Performance*) rapi, dan sehat.

Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh DJP mengantung pada beberapa faktor yang dituntut untuk memiliki kinerja yang baik pula, faktor tersebut adalah:

1. Motivasi kerja Pegawai Pajak
2. Perilaku Pegawai Pajak
3. Kemampuan Pegawai Pajak
4. Pengawasan secara internal maupun eksternal
5. Komunikasi yang baik antara unit organisasi
6. Proses manajemen yang baik
7. Sistem informasi yang baik
8. Kebijakan dan Peraturan yang menjadi landasan kerja

Untuk kualitas pelayanan kepada Wajib Pajak akan memberikan memberikan kepuasan terhadap Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan keadaan di mana harapan Wajib Pajak dipenuhi dengan baik oleh DJP. Pada

tingkat kepuasan wajib pajak akan berdampak meningkat dengan baik dalam pemenuhan kewajiban pajak. Pelayanan yang berkualitas yang diberikan pada wajib pajak akan memberikan motivasi untuk Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga berdampak dalam pencapaian target penerimaan pajak.

#### **2.7.2.7 Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017: 162) indikator-indikator dari kualitas terhadap wajib pajak adalah:

1. Kualitas pelayanan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.
2. Pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.
3. Kualitas pelayanan tidak berorientasi pada laba.

#### **2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak adalah tulang punggung *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dengan akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya. Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017:193) Kepatuhan pajak adalah taat melakukan ketentuan pajak yang berlaku. Kewajiban perpajakan yang taat ialah mengikuti wajib pajak dalam penentuan aturan undang-undang. Kepatuhan pajak yaitu:

1. Kepatuhan Pajak Formal

Kepatuhan pajak formal adalah kewajiban perpajakan taat dengan melaksanakan penentuan formal pajak. Penentuan formal ialah:

- a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- b. Tepat waktu dalam menyetor pajak yang terutang.
- c. Tepat waktu dalam memperoleh pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakan.

## 2. Kepatuhan Pajak Material

Kepatuhan pajak material adalah kewajiban perpajakan taat dengan melakukan penentuan material pajak. penentuan material ialah:

- a. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- b. Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- c. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

Kepatuhan perpajakan merupakan masalah penting di seluruh dunia, baik bagi negara maju maupun negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyeludupan dan pelalaian pajak (Rahayu, Kurnia, 2017:196). Kepatuhan kewajiban perpajakan dipengaruhi beberapa komponen adalah :

1. Keadaan sistem administrasi pajak suatu negara.
2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
3. Kualitas penegakan hukum perpajakan.
4. Kualitas pemeriksaan pajak.
5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan.

6. Kemauan dan kesadaran wajib pajak.
7. Perilaku wajib pajak.

Kriteria wajib pajak yang patuh berdasarkan Keputusan Kementerian Keuangan No.544/KMK.04/2000, adalah:

- a. Waktu yang tepat untuk melaporkan SPT pada seluruh bentuk perpajakan dengan 2 (dua) tahun berahir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak kecuali telah memperoleh izin untuk mengatur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hokum karena melakukan tindakan pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- d. Dalam 2 (dua) than terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak penuh dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5% (lima persen).
- e. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Defenisi kepatuhan pajak adalah suatu keadaan Wajib Pajak dalam memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan. Manfaat wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang sadar pajak, paham hak dan kewajiban perpajakan yang

diharapkan serta peduli akan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar dan paham akan hak perpajakannya.

#### **2.8.2.8 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut (Rahayu, Kurnia, 2017:194) indikator-indikator tentang kepatuhan kewajiban perpajakan ialah:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mengisi formulir SPT, mendaftarkan diri dengan benar.
2. Kepatuhan dalam melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar.
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak dengan benar.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tepat waktu dan tidak pernah menerima surat teguran.

Membayar perpajakan untuk ditagih adalah keikutsertaan kewajiban perpajakan dalam biaya pengeluaran Negara dengan secara tidak langsung kegunaan yang dimiliki warga Negara. Dalam utang pajak dipergunakan dalam membiayai dan membarikan kenyamanan untuk semua warga Negara. Semua warga Negara yang dilahirkan dan juga yang meninggal dunia, harus merasakan fasilitas dan layanan yang diberikan pemerintah, seluruhnya pembiayaan pada utang yang timbul dari perpajakan, sangat menjelaskan peran pemasukan perpajakan untuk Negara yang baik dalam menjalankan cara pemerintah serta pembayaran bangunan.

Manfaat pemasukan perpajakan di atas bisa melakukan fungsi redistribusi pendapatan rakyat yang memiliki perekonomian yang baik pada rakyat yang

perekonomian yang sederhana. Dalam meningkatkan kepatuhan kewajiban perpajakan yang melakukan kewajiban perpajakannya dengan baik adalah ketentuan yang baik dalam mencapai manfaat redistribusi pendapatan, dan pada akhirnya kesenjangan ekonomi dan sosial yang ada dalam masyarakat yang dikurangi dengan maksimal.

Dalam faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sanksi pajak, pengenaan dalam sanksi pajak adalah tanpa memandang bulu dan dilakukan secara konsekuen yang merupakan cara yang paling efektif. Semakin berat sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak, dengan demikian wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak bila memandang sanksi pajak yang lebih banyak merugikan. Pengenaan sanksi pajak yang digunakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini diambil dari berbagai jurnal yang telah diterbitkan oleh lembaga penelitian maupun instansi-instansi pendidikan. Adapun penelitian terdahulu dijelaskan sebagai berikut:

Dalam penelitian (Mahfud et al., 2017) mengenai Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan pada kepatuhan wajib pajak badan (studi empiris pada koperasi di Kota Benda Aceh). Variabel independen yang dibuat ialah peraturan pajak, kesadaran bayar pajak dan pelayanan perpajakan. Variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak. Sampel yang dijadikan dalam penelitian ini sebanyak 161 Koperasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer

yang diperoleh dari penyebaran kuesioner ke responden penelitian. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan perpajakan tidak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian (Herbert Tena et al., 2017) mengenai pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (studi empris pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Manado, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Metode ini menggunakan regresi linier berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu wajib pajak orang pribadi yang memiliki sumber penghasilan dari pekerjaan bebas atau usaha lainnya. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi perpajakan, dan pelayanan fiskus. Variabel independen digunakan untuk penelitian merupakan patuh dalam kewajiban perpajakan. Penelitian ini yang dinyatakan pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dengan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Nilai koefisien determinasi menunjukkan

bahwa pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak, sanksi pajak, dan pelayanan fiskus sebesar 66,50% dan sisanya 33,50%.

Berdasarkan (Arisandy, 2017) tentang Pengaruh pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis *online* di Pekanbaru, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Variabel yang terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian menyatakan pemahaman berdasarkan hasil pengujian hipotesis, hipotesis ketiga yaitu sanksi pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, dapat diketahui bahwa variabel independen mempunyai angka signifikansi 0,002 sehingga angka tersebut lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H3 diterima, hal ini berarti Sanksi Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan bisnis *online* di Pekanbaru. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan hasil bahwa Sanksi Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam penelitian (Pranata & Setiawan, 2015) mengenai Pengaruh Sanksi Perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral pada kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak restoran sebanyak 544 wajib pajak. Variabel bebas yang digunakan Sanksi Perpajakan, kualitas pelayanan dan kewajiban moral. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis diketahui bahwa sanksi perpajakan, kualitas

pelayanan, dan kewajiban moral berpengaruh positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Dalam penelitian (Suntono & Kartika, 2015) mengenai pengaruh pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak preferensi risiko sebagai variabel moderasi (studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Damak), peneliti melakukan regresi linier berganda. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemahaman peraturan pajak, dan pelayanan aparat pajak. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pemahaman peraturan pajak dan aparat pajak berpengaruh secara signifikan dan positif pada kepatuhan wajib pajak.

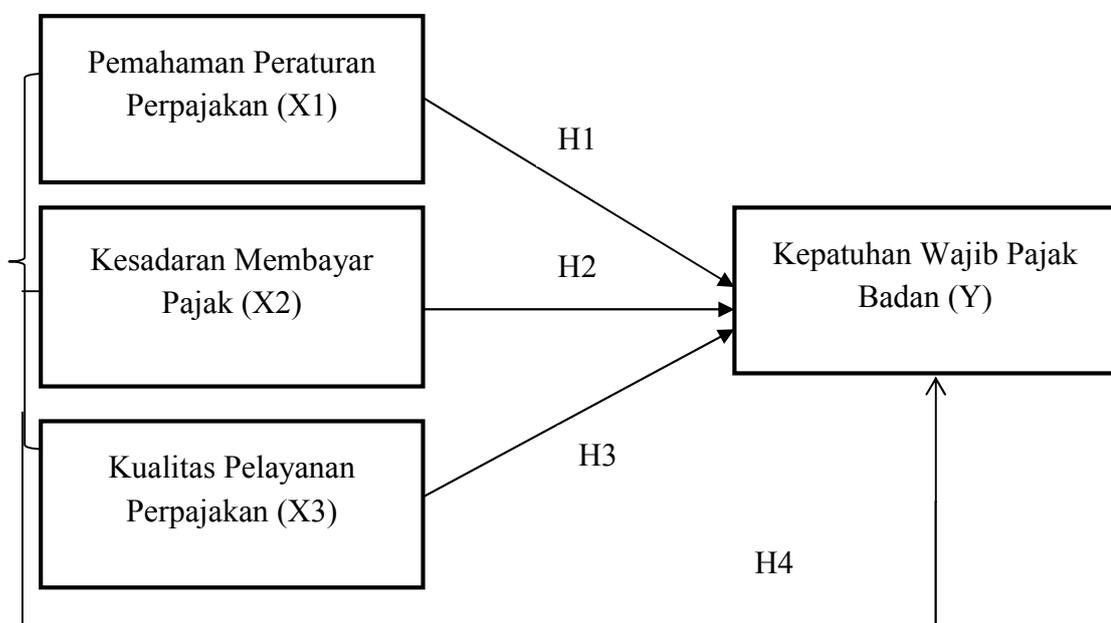
Dalam penelitian (Novitasari & Hamta, 2017) mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak (studi kasus PPB-P2 unit pelayanan teknis dinas pendapatan Daerah Kota Batam), penelitian ini menggunakan analisis statistika agar dapat mengambil kesimpulan parameter populasi pada sampel. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan sosialisasi pajak. Variabel terkait yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepatuhan pajak. Hasil penelitiannya variabel kualitas pelayanan berdampak positif pada kepatuhan pajak, dan kualitas pelayanan (X1) didapat nilai 0,000 atau ( $0,000 < 0,005$ ). Dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pajak. Maka sosialisasi pajak berdampak positif pada kepatuhan pajak, pada sosialisasi (X2)

didapat nilai 0,368 atau ( $0,368 > 0,005$ ). Dengan demikian variabel sosialisasi pajak berpengaruh positif, namun tidak signifikan pada kepatuhan pajak. Dengan demikian Variabel kualitas dan sosialisasi pajak secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini kerangka konseptual disusun untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel independen disimbolkan dengan (X), sedangkan variabel dependen disimbolkan dengan (Y). Pemahaman peraturan perpajakan, Kesadaran membayar pajak, dan Kualitas pelayanan perpajakan merupakan independen, sedangkan Kepatuhan Wajib Pajak Badan merupakan variabel dependen.

Kerangka konseptual dapat digambar seperti gambar dibawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.4 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2016:64) Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian uraian masalah yang ada, bisa dimunculkan dengan suatu hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Pemahaman peraturan pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (*Studi Empiris pada Koperasi di Kota Batam*).
- H2: Kesadaran membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (*Studi Empiris pada Koperasi di Kota Batam*).
- H3: Kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (*Studi Empiris pada Koperasi di Kota Batam*).
- H4: Hubungan kualitas pelayanan Wajib Pajak dengan kemauan membayar pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (*Studi Empiris pada Koperasi di Kota Batam*).