

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assessment system*, dimana Wajib Pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. [14]

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 192/KMK.03/2007 kriteria Wajib Pajak yang dikatakan patuh :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan maupun Masa. SPT Tahunan disampaikan pada tanggal 31 Maret atau bulan ketiga setelah berakhirnya tahun pajak, selama 2 tahun berturut-turut harus masuk ke kantor pajak. Karena apabila Wajib Pajak selama 2 tahun berturut-turut tidak memasukkan SPT maka dikategorikan sebagai Wajib Pajak non efektif.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak dan tunggakan pajak sehubungan dengan Surat Tagihan Pajak (STP) yang diterbitkan untuk 2 (dua) tahun pajak terakhir. Sesuai UU KUP STP adalah surat yang digunakan untuk melakukan tagihan pajak atau sanksi administrasi berupa bunga atau denda.
3. Laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. [14]

Ada dua macam kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah 3 bulan sesudah berakhir tahun pajak, yang pada umumnya jatuh pada tanggal 31 Maret. Jika Wajib Pajak menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut, maka dapat dikatakan bahwa Wajib Pajak tersebut telah memenuhi kepatuhan formal. Jadi yang dipenuhi oleh Wajib Pajak ini adalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.
2. Kepatuhan material adalah suatu keadaan saat Wajib Pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan Pajak Penghasilan adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, baik dan benar SPT tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang PPh dan menyampaikan ke KPP sebelum batas waktu.

Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu (sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak). Penetapan Wajib Pajak Patuh berlaku untuk jangka waktu 2 (dua) tahun kalender (Pendirjen Pajak No.1/PJ/2008). [15]

Setiap tingkatan kepatuhan dapat direspons dengan terapan strategis kepatuhan (*compliance strategy*) yang berbeda. Terdapat 4 (empat) macam alternatif strategi kepatuhan, yaitu :

1. *Willing to do right things*

Tingkatan yang paling ideal ditandai dengan tingkatan kesadaran yang sangat tinggi yang dimiliki oleh Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Strategi kepatuhan yang sebaiknya dilancarkan fiskus adalah melaksanakan komitmennya secara konsisten memberikan kemudahan dalam pelayanan yang terbaik (*make it easy*).

2. *Try to but do not always succeed*

Wajib Pajak selalu mencoba untuk memanfaatkan peluang untuk menghindari pajak walau tidak selalu berhasil. Keputusan Wajib Pajak untuk menghindari pajak dapat berakibat melanggar aturan pajak. Peraturan perundang-undangan perpajakan beserta aturan pelaksanaannya adalah suatu ketentuan hukum yang sudah jelas dan pasti, tanpa memberikan peluang untuk dapat ditafsirkan oleh siapa saja, dan bagi yang melanggarnya terkena sanksi sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Strategi kepatuhan yang sebaiknya dilancarkan oleh fiskus adalah dengan cara memberikan bantuan pelayanan dan pencerahan bagaimana memahami aturan pajak dan prosedur administrasi yang menyertainya dengan benar.

3. *Don't want to comply*

Wajib Pajak patuh tidak bersedia memenuhi aturan perpajakan yang berlaku, selalu dengan aktif menghindari pajak dengan alasan/motif yang berbeda-beda. Jika Wajib Pajak mulai percaya bahwa orang lain melakukan kecurangan, mereka menjadi tidak bisa menahan godaan untuk mengurangi bahkan tidak membayar pajak yang seharusnya menjadi beban pajak mereka sendiri.

Strategi kepatuhannya adalah melakukan upaya pencegahan penghindaran pajak dengan upaya pencarian fakta-fakta yang menjadi alasan Wajib Pajak untuk menghindar

4. *Have decided not to comply*

Wajib Pajak benar-benar tidak mau mematuhi ketentuan perpajakan, dan tidak mau membayar pajak yang menjadi kewajibannya dengan cara melakukan segala upaya untuk menghindari pajak, menyelundupkan atau menggelapkan pajak (*tax evasion*).

Strategi kepatuhannya adalah penegakan hukum harus dilakukan mulai dari pemeriksaan pajak sampai dengan penyidikan pajak. [16]

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan Wajib Pajak yaitu:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dan menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar. [14]
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya. [15]

2.1.2. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategi. [17]

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. [17]

Kualitas layanan adalah pelayanan yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, jika kepuasan kepada pelanggan tetap memenuhi

standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Aparat pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan Wajib Pajak. [13]

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada orang atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyediaan layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas yang kurang baik. [17]

Secara umum indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Keandalan

Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap yang dimaksud adalah kemampuan karyawan, untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan atas permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.

3. Jaminan

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan agar dapat dipercayai oleh pelanggan terhadap perusahaan.

4. Empati

Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jasa operasi yang aman.

5. Bukti Langsung

Bukti Langsung yang dimaksud adalah daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara peningkatan kualitas dan kemampuan teknis pegawai dalam bidang perpajakan, perbaikan infrastruktur seperti perluasan tempat pelayanan terpadu (TPT), penggunaan sistem informasi dan teknologi untuk dapat memberikan kemudahan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan umum yang sederhana

Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan.

b. Pelayanan umum yang terbuka

Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan.

c. Pelayanan umum yang lancar

Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output.

d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat

Yang dimaksud tepat adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban, dan tepat dalam memenuhi janji.

e. Pelayanan umum yang lengkap

Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan

pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan Wajib Pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan petugas yang cakap dalam tugasnya. [18]

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu: [18]

6. kemampuan Aparatur pajak untuk memberikan pelayanan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan bekerja secara professional untuk meningkatkan kepercayaan Wajib Pajak.
7. kemampuan dan prilaku Aparatur pajak, untuk membantu menyelesaikan masalah persoalan dan masalah pembayaran yang dialami Wajib Pajak.

2.1.3. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan

Sistem *self assessment* menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib Pajak yang telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) diharapkan akan menjadi Wajib Pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sesuai dengan sistem *self assessment* yang dianut di Indonesia, pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, Wajib Pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan yang berlaku dalam rangka memenuhi kewajiban perpajakan tersebut.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak. [13]

Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan pemahaman seorang Wajib Pajak tentang Peraturan Pajak. Ketentuan umum perpajakan dan tata cara perpajakan sudah diatur dalam undang-undang Nomor 16

tahun 2009 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela Wajib Pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban Wajib Pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), NPWP, dan Prosedur Pembayaran, Pemungutan serta pelaporan pajak.

Syarat penyampaian Surat Pemberitahuan antara lain:

- a. Benar artinya benar dalam perhitungan termasuk kebenaran dalam penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam penulisan dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- b. Lengkap diartikan menurut seluruh unsur-unsur yang berkaitan dengan objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT.
- c. Jelas artinya melaporkan asal-usul atau sumber dari objek pajak dan unsur-unsur lain yang harus dilaporkan dalam SPT. [13]

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan mempunyai dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi penerimaan (*Budgeter*). Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang dibagikan untuk pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contohnya dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (*Reguller*). Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kewajiban di bidang ekonomi dan sosial. Sebagai contohnya, dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah yaitu adanya PPnBM (Pajak Penjualan atas Barang Mewah). Hal tersebut dapat meningkatkan Pengetahuan serta wawasan terhadap Peraturan Perpajakan. [19]

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman Wajib Pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman Wajib Pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang tidak patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin Wajib Pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang patuh. [20]

Indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yaitu:

1. Kewajiban kepemilikan NPWP dan hak sebagai Wajib Pajak.
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, Tarif Pajak dan sanksi perpajakan. [13]

2.1.4. Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Indonesia kesadaran merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Jadi kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah itikad baik yang dimiliki seorang Wajib Pajak untuk memahami arti, manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama negara, serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela .

Tingkat kesadaran masyarakat dalam membayar pajak masih sangat rendah, hal tersebut bukan hanya karena masalah kepuasan pelayanan yang diberikan oleh aparat pajak, masalah keteladanan yang memburuk terutama bila keteladanan yang kurang terpuji tersebut datang dari jajaran pemerintahan sendiri sebagai pengelola pajak. Oleh karena itu, keteladanan dalam hal melaksanakan kewajiban pajak perlu mendapat perhatian yang serius. Keteladanan ini tentu saja harus dimulai dari pemerintah sendiri sebagai pengelola pajak, jika pemerintah mampu memberikan teladan dan diikuti public figur lainnya, maka masyarakat akan lebih mudah untuk menyadari betapa pentingnya pajak bagi kehidupan dan masa depan negara. [15]

Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada Wajib Pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara. Di samping itu juga tergantung pada Kemauan Wajib Pajak sejauh mana Wajib Pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Ada tiga bentuk kesadaran dalam membayar pajak sebagai berikut :

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau untuk

membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada berkurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar pajak karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban mutlak setiap warga negara.

Semakin tinggi tingkat ketertiban dan kedisiplinan Wajib Pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan tertib dan disiplin apabila Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai peraturan perpajakan, tidak pernah terlambat dalam membayar dan menyetorkan surat pemberitahuan pajak dan tidak pernah terkena sanksi administrasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan negara dan berusaha untuk menaati semua peraturan yang telah ditetapkan oleh negara serta dapat dipaksakan kepada Wajib Pajak. Disamping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak untuk menaati ketentuan perundang-undangan perpajakan. Maka dari itu Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting. [14]

Indikator yang digunakan untuk mengukur kesadaran Wajib Pajak yaitu:

1. Mengetahui adanya ketentuan perundang-undangan perpajakan dan memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mengetahui dan memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara dan kesukarelaan Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya. [14]

2.1.5. Sanksi Perpajakan

Dari sudut pandang yuridis, pajak mengandung unsur pemaksaan, yang mengakibatkan konsekuensi hukum terjadi. Pengenaan konsekuensi tersebut dikenal dengan sanksi-sanksi perpajakan. Wajib Pajak badan maupun pribadi yang melanggar ketentuan perpajakan akan dikenakan sanksi. [7]

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau biasa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. [19]

Sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan undang-undang perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. [13]

Dari defenisi diatas dapat dikatakan sanksi perpajakan merupakan salah satu alat pencegah agar Wajib Pajak mematuhi peraturan undang-undang perpajakan, semakin besar kesalahan maka sanksi yang diberikan akan semakin berat. Penerapan sanksi yang dimaksud untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi, Wajib Pajak akan merasa jera dan akan belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya, sehingga untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dimasa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. [19]

Sanksi yang berupa denda dapat dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan, sedangkan sanksi kenaikan berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Penerapan sanksi perpajakan kepada Wajib Pajak dimaksudkan agar Wajib Pajak tidak melalaikan kewajibannya untuk menaati peraturan perundang-undangan perpajakan.

Adanya Wajib Pajak yang melakukan pelanggaran ketentuan perpajakan, khususnya Wajib Pajak yang masih belum sadar atas kewajiban mereka dalam membayar pajak kepada negara atas pelaporan surat pemberitahuan tidak tepat waktu atau melakukan pelanggaran atas kesengajaan menghindar untuk tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) atau SPT dengan tidak benar, sengaja tidak memenuhi kewajiban perpajakan yang berakibat merugikan negara. Maka perlu

adanya pemahaman sanksi denda kepada Wajib Pajak agar mereka lebih tertib dan taat dalam membayar pajak dan melaporkan tepat waktu.

Wajib pajak mematuhi pembayaran pajak bila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya, semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar oleh Wajib Pajak maka akan semakin berat bagi Wajib Pajak untuk melunasinya. Oleh sebab itu sikap atau pandangan Wajib Pajak terhadap sanksi denda diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan ketentuan No 16 tahun 2009 tentang perubahan ke tiga atas undang-undang No 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. [19]

Indikator yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan yaitu :

1. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus jelas dan tegas, dan hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera
2. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang dan sanksi perpajakan tidak mengenal hal kompromi atau tidak ada toleransi. [19]

2.1.6. Sikap Rasional

Sikap Rasional adalah sikap yang dimiliki Wajib Pajak atas pertimbangan untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, yang ditunjukkan dengan pertimbangan Wajib Pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar atau tidak membayar pajak. Dalam interaksi sosial, individu cenderung memilih berinteraksi dengan orang yang memberikan reward (pujian, hadiah, perhitungan). Dalam kaitannya dengan peraturan perpajakan Wajib Pajak.

Prilaku kejahatan telah dipandang oleh ilmuwan sosial sebagai tindakan yang rasional ketika seseorang mempertimbangkan keuangan yang diharapkan dari kegiatan kriminal atau bukan kriminal, dan kemudian memilih alternatif yang mempunyai penghasilan yang lebih besar. Beberapa studi informasi potensial kejahatan telah diberikan, diperkirakan, diperlukan untuk mengevaluasi tentang kesempatan kejahatan dan menguji aturan pemilihan, pelanggaran hukum mengumpulkan informasi yang relevan tentang resiko dan keuntungan, bila mereka melanggar hukum pajak, informasi dikumpulkan dan dipertimbangkan mengenai

jumlah keuntungan yang didapat, kemungkinan untuk mendapatkan keuntungan, kerasnya hukuman dan kemungkinan untuk mendapat hukuman.

Apabila Sikap Rasional Wajib Pajak lebih mementingkan keuangan dan kepentingan diri sendiri, maka Wajib Pajak tersebut tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib Pajak pada dasarnya selalu ingin menguntungkan dirinya sendiri apabila penerapan peraturan pajak tidak tegas, sanksi administrasi yang relatif ringan dan fiskus yang sampai diajak kompromi, hal tersebut dianggap oleh Wajib Pajak tidak menimbulkan resiko yang berat, maka Sikap Rasional untuk menguntungkan diri sendiri bertambah dan kepatuhan Wajib Pajak berkurang. [10]

Indikator yang digunakan untuk mengukur sikap rasional yaitu :

1. Sikap ingin menguntungkan diri sendiri dalam membayar pajak dan cenderung berusaha membayar pajak serendah mungkin.
2. Pertimbangan resiko yang akan diterima bila tidak membayar pajak dan merasa lebih untung bila tidak membayar pajak. [10]

2.1.7. Lingkungan

Lingkungan terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang Wajib Pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran Wajib Pajak, peraturan perpajakan yang diikuti dan syarat/permintaan biaya yang sesuai. [11]

Kepatuhan dapat dipengaruhi oleh Lingkungan sedangkan Lingkungan itu dipengaruhi oleh determinan atau variabel-variabel yang ada didalam lingkungan itu sendiri untuk membentuk tipe-tipe lingkungan yang *compliance* dan yang *non compliance*. [12]

Tipe lingkungan *compliance* sebagai berikut :

1. *Lazy compliance* , yaitu tipe Lingkungan yang berkaitan erat dengan tipe atau komponen perilaku wajib pajak sendiri, dengan mengharuskan untuk belajar kerumitan atau perubahan peraturan, formulir yang susah dimengerti. Pencatatan yang mendetail, permintaan pelaporan penghasilan yang bermacam-macam sehingga banyak orang yang gagal untuk meluangkan waktu dan energy dalam melaporkan pajaknya.

2. *Brokered compliance*, yaitu tipe Lingkungan yang kepatuhan wajib pajak yang timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari professional.
3. *Social compliance*, yaitu Kepatuhan seorang terhadap hukum adalah hasil secara langsung maupun tidak langsung tekanan dan pengharapan orang-orang disekitar dan komunitas.

Apabila lingkungan yang tidak kondusif akan lebih mendukung Wajib Pajak untuk tidak patuh. Lingkungan yang tidak kondusif seperti : lingkungan bisnis Wajib Pajak yang sulit menerapkan/mengikuti peraturan yang berlaku, prosedur yang berbelit-belit dan harus mengeluarkan biaya untuk urusan di kantor pajak, para pemimpin dan para wakil/tokoh rakyat yang tidak patuh terhadap peraturan perpajakan juga memberi contoh yang tidak baik terhadap lingkungan. [11]

Indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan yaitu :

1. Masyarakat cenderung mengikuti perilaku dan mendapatkan informasi tentang peraturan perpajakan di sekitar lingkungannya .
2. Perekonomian dapat mempengaruhi kewajiban perpajakan dan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku di negara tersebut. [11]

2.2. Review Penelitian Terdahulu (*Theoretical Mapping*)

Beberapa penelitian terdahulu akan diuraikan secara ringkas karena penelitian ini mengarah pada beberapa penelitian sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang berbeda dan pendapat yang berbeda sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk saling melengkapi. Berikut rincian penelitian terdahulu :

Pancawati Hardiningsih dan Nila Yulianawati melakukan penelitian pada tahun 2011 dengan judul “Faktor–faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Jepara”. Sampel yang terpilih sebanyak 94 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan pekerjaan bebas di KPP Pratama Jepara dengan teknik *convinience random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan variabel Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kemauan Membayar Pajak, tetapi secara parsial variabel Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan

Perpajakan, dan Persepsi Efektifitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak. [3]

Siska Noviyanti, Rizal Effendi, Christina Yunita W melakukan penelitian pada tahun 2015 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Ilir Barat Palembang”. Sampel yang ditentukan adalah sebanyak 100 responden dari populasi sebanyak 94.040 Wajib Pajak dengan teknik *Accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. [4]

Tryana A.M. Tiraada melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan”. Penelitian ini menggunakan penelitian *explanation research*. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 30 responden Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan dengan metode pemilihan sampel secara acak. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Sikap Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan, tetapi secara parsial variabel Sikap Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. [8]

Anisa Nirmala Santi melakukan penelitian pada tahun 2012 dengan judul “Analisis Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Semarang”. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 orang responden dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang ada di Kota Semarang sebanyak 34 hingga tahun 2010. Penelitian ini menggunakan teknik *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial variabel Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Sanksi Denda, dan Sikap Fiskus berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [11]

Oktaviane Lidya Winerungan melakukan penelitian pada tahun 2013 dengan judul “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung”. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 responden dari populasi Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di Manado 93.752 dan di Bitung 40.858 hingga akhir tahun 2012. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. [9]

Fin-Fin Novitasari melakukan penelitian pada tahun 2007 dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak”. Penelitian ini dilakukan pada 58 responden Wajib Pajak Orang Pribadi yang diperoleh melalui sampel secara acak. Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan dan parsial variabel Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan, Hukum Pajak dan Sikap Fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pajak bagi Wajib Pajak toko didaerah Baliwerti. [12]

Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo melakukan penelitian pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi)”. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan variabel Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, tetapi secara parsial variabel Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [6]

Tabel 2.1. Review Peneliti Terdahulu (*Theoretical Mapping*)

Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil yang di peroleh
Pancawati Hardiningsih dan Nilai Yulianawati (2011)	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Jepara.	Variabel Dependen : Kemauan Membayar Pajak. Variabel Independen : 1. Kesadaran Membayar Pajak, 2. Pengetahuan Peraturan Perpajakan, 3. Pemahaman Peraturan Perpajakan, 4. Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan, 5. Kualitas Layanan.	1. Secara simultan : Kesadaran Membayar Pajak, Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak. 2. Secara parsial : a. Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak. b. Pengetahuan Peraturan Perpajakan, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kemauan Membayar Pajak.
Siska Noviyanti, Rizal Effendi, Christina YunitaW (2015)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP.	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Independen : 1. Kesadaran Wajib Pajak, 2. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, 3. Kualitas Pelayanan, 4. Ketegasan Sanksi Perpajakan.	1. Secara simultan : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP. 2. Secara parsial : Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP.
Tryana A.M. Tiraada (2013)	Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Sikap Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP di Kabupaten Minahasa Selatan.	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Independen : 1. Kesadaran Perpajakan, 2. Sanksi Pajak, 3. Sikap Fiskus.	1. Secara simultan : Kesadaran Perpajakan, Sanksi Pajak dan Sikap Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. 2. Secara parsial : a. Kesadaran Perpajakan dan Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan WPOP. b. Sikap Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.

Tabel 2.1. Sambungan

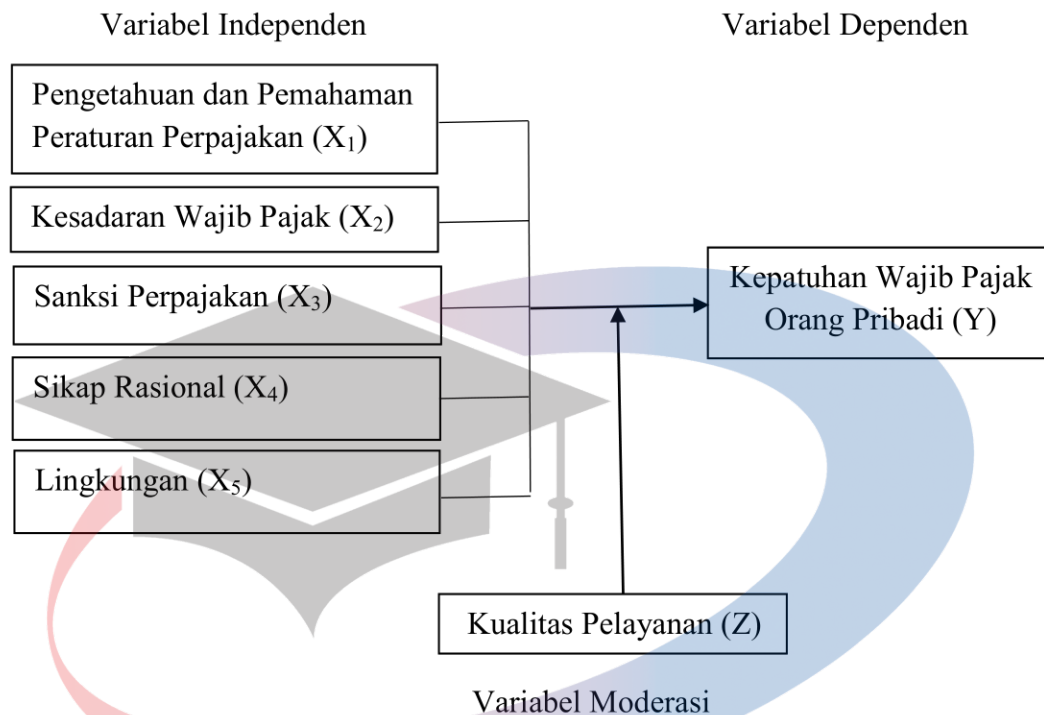
Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Hasil yang di peroleh
Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Orang Pribadi di KPP Manado dan KPP Bitung.	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Variabel Independen : 1. Sosialisasi Perpajakan, 2. Pelayanan Fiskus, 3. Sanksi Perpajakan.	1. Secara simultan : Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan berpengaruh lebih besar terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Bitung daripada di KPP Manado. 2. Secara parsial : Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan WPOP.
Fin-Fin Novitasari (2007)	Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak.	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. Variabel Independen : 1. Kesadaran Perpajakan, 2. Sikap Rasional, 3. Lingkungan Wajib Pajak, 4. Hukum Pajak, 5. Sikap Fiskus.	1. Secara Simultan : Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan Wajib Pajak, Hukum Pajak dan Sikap Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak. 2. Secara Parsial : Kesadaran Perpajakan, Sikap Rasional, Lingkungan Wajib Pajak, Hukum Pajak dan Sikap Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Memenuhi Kewajiban Pajak .
Aditya Nugroho, Rita Andini, Kharis Raharjo (2016)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Penghasilan (Studi Kasus pada KPP Semarang Candi).	Variabel Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak. Variabel Independen : 1. Kesadaran Wajib Pajak, 2. Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak.	1. Secara Simultan Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. 2. Secara Parsial: a. Pengetahuan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. b. Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar PPh Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Candi.

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah tentang Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Kualitas

Pelayanan sebagai Variabel Moderasi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Binjai.

Kerangka konsep disajikan pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4. Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori dan belum menggunakan fakta. Oleh karena itu, setiap penelitian yang dilakukan memiliki suatu hipotesis atau jawaban sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dari hipotesis tersebut akan dilakukan penelitian lebih lanjut untuk membuktikan apakah hipotesis tersebut benar adanya atau tidak benar.

2.4.1. Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman Peraturan Perpajakan adalah suatu proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan. Pengetahuan Wajib Pajak terhadap peraturan pajak tentu berkaitan dengan Pemahaman seorang Wajib Pajak tentang Peraturan Pajak. Ketika seorang Wajib Pajak mengetahui tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan. Hal tersebut dapat

meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan. [13] Semakin Wajib Pajak paham mengenai peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan cenderung menjadi Wajib Pajak yang patuh. [20]

Pada kesimpulan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Manado. [3] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{1a} : Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.2. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Jadi Kesadaran Wajib Pajak adalah sebuah itikad baik yang dimiliki seorang Wajib Pajak untuk memahami manfaat dan fungsi pajak sebagai sumber utama Negara. [15] Disamping itu, kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan bukan hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga tergantung pada kemauan Wajib Pajak untuk menaati ketentuan perundang-undangan perpajakan. Maka dari itu Kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting. [14]

Pada kesimpulan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kemauan Membayar Pajak di KPP Pratama Jepara. [3] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{1b} : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi Perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau biasa dengan kata lain Sanksi Perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan, [19] semakin besar kesalahan maka sanksi yang diberikan akan semakin berat. [13] Penerapan sanksi yang dimaksud untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan

kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi, Wajib Pajak akan merasa jera dan akan belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya, sehingga untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dimasa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. [19] Dengan adanya Sanksi Perpajakan yang jelas dan tegas akan meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada kesimpulan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. [8] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1_c : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.4. Pengaruh Sikap Rasional Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sikap Rasional adalah sikap yang dimiliki Wajib Pajak atas pertimbangan untung ruginya memenuhi kewajiban pajaknya, yang ditunjukkan dengan pertimbangan Wajib Pajak terhadap keuangan apabila tidak memenuhi kewajiban pajaknya dan resiko yang akan timbul apabila membayar atau tidak membayar. [10] Semakin Wajib Pajak tidak taat terhadap peraturan perpajakan akan semakin besar risikonya. Maka Sikap Rasional akan konsekuensi terhadap resiko yang timbul atas ketidaktaatan terhadap peraturan perpajakan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada kesimpulan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Sikap Rasional berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [11] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1_d : Sikap Rasional berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.5. Pengaruh Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Lingkungan terdiri dari keluarga, teman, jaringan sosial dan perdagangan, nilai pelaksanaan pajak yang dihubungkan dan informasi tentang Wajib Pajak, termasuk didalamnya jumlah nominal dan komposisi penghasilan dan pengeluaran Wajib Pajak, peraturan perpajakan yang diikuti dan syarat/permintaan biaya yang sesuai. [11] Jika di lingkungan sosial menaati peraturan perpajakan serta didorong oleh masyarakat yang ada di lingkungan sosial patuh terhadap kewajiban

perpajakannya maka Wajib Pajak akan ikut terdorong untuk menaati peraturan perpajakan. Maka Lingkungan akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

Pada kesimpulan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Lingkungan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. [11] Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_{1e} : Lingkungan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam memoderasi hubungan antara Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. [18] Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi Wajib Pajak tentang perpajakan dan mendorong Wajib Pajak untuk memenuhi kewajibannya. Sebagian masyarakat bukan tidak mengerti tentang perpajakan tetapi tidak mempunyai keinginan ataupun kesadaran dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya karena tidak adanya manfaat positif yang diperolehnya. [14] Dengan memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakan akan memberikan efek jera dan Wajib Pajak akan belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya. [19] Dengan adanya penerapan peraturan perpajakan yang tidak tegas, sanksi adm yang ringan dan petugas pajak yang bisa dianggap kompromi, maka sikap rasional untuk menguntungkan diri sendiri bertambah dan kepatuhan Wajib Pajak berkurang. [10] Lingkungan dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, salah satunya tipe lingkungan *brokered compliance* yaitu tipe lingkungan yang kepatuhan wajib pajak akan timbul ketika seseorang mendapat anjuran dari profesional. [11]

Dalam hal ini diperlukan peran petugas pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat dan tepat. Pelayanan yang diberikan akan memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan serta kesadaran Wajib pajak akan pentingnya membayar pajak. Dengan sadarnya Wajib Pajak

dengan sanksi yang berat akan menurunkan sikap rasional Wajib Pajak yang ingin menguntungkan diri sendiri dengan tidak membayar pajak. Dengan adanya penyuluhan yang rutin kepada Wajib pajak maka juga dapat membuat lingkungan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak karena sudah paham akan peraturan perpajakan. Dikarenakan Wajib Pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka Wajib Pajak pun akan menjalankan kewajibannya dengan patuh. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H2 : Kualitas Pelayanan dapat memoderasi Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, Sikap Rasional dan Lingkungan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL