

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Pajak

a. Pengertian Pajak

Pajak merupakan urunan warga negara yang diberikan kepada negara berdasarkan undang-undang yang berlaku. Iuran bersama ini sifatnya bisa dipaksakan dan tidak berakibat langsung mendapatkan balasan. Beberapa ahli mengemukakan pendapatnya tentang pajak, akan tetapi maknanya sama pada dasarnya. Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Soemitro, 2016).

Pendapat lain mengenai pajak merupakan iuran wajib terutang bagi yang berkewajiban membayar sesuai aturan perundangan yang sifatnya bisa dipaksakan, imbal balik yang tidak secara langsung didapatkan, dilakukan penunjukan secara langsung, yang kegunaannya sebagai biaya-biaya pengeluaran yang umum terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan yang bertugas di negara (Andriani, 2014).

b. Fungsi Pajak

Pajak secara umum memiliki dua fungsi menurut (Mardiasmo, 2016):

1) Fungsi anggaran (budgetair)

Fungsi pajak sebagai budgetair adalah basis dana yang digunakan sebagai sumber pembiayaan seluruh pengeluaran pemerintah.

2) Fungsi mengatur (regulerend)

Fungsi pajak sebagai regulator bertujuan mengatur dan mensukseskan program-program yang dirancang oleh pemerintah untuk kegiatan ekonomi dan sosial.

c. Pengelompokan Pajak

Pajak di kategorikan menjadi 3 kelompok menurut (Halim, 2016), diantaranya:

- 1) Menurut golongan
 - a) Pajak dipungut secara langsung, adalah pajak yang menjadi beban warga dan hanya warga tersebut yang harus membayarnya dan tidak dapat dialihkan kepada warga lainnya.
 - b) Pajak yang dipungut secara tidak langsung, adalah pajak yang bisa diberikan kepada pihak lain untuk pembebanannya.
- 2) Menurut sifat
 - a) Pajak bersifat subjektif, merupakan sumber pajak yang asalnya berdasar pada pelaku pajak untuk kemudian dicarikan objek syaratnya, dalam artian memperhatikan kondisi dari wajib pajak.
 - b) Pajak bersifat objektif, merupakan pajak yang dihimpan berlandaskan pada objek pajak, tidak memperhatikan kondisi dari wajib pajak.
- 3) Menurut institusi pemungutnya
 - a) Pajak insitusi Pusat, adalah pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan dipakai sebagai biaya institusi negara.
 - b) Pajak institusi Daerah, merupakan pajak yang dikumpulkan oleh pemerintah daerah provinsi atau kota/kabupaten yang dipakai untuk kemakmuran daerah masing-masing.

2. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib pajak yang patuh merupakan tindakan wajib pajak dalam melaksanakan perpajakannya baik kewajibannya maupun haknya. Kepatuhan wajib pajak adalah kesadaran dan pemahaman wajib pajak akan kewajiban dan hak perpajakannya serta melaksanakannya sesuai aturan dengan benar (Rahayu, 2010). Wajib pajak dikategorikan patuh apabila memenuhi kriteria dari peraturan menteri keuangan No. 74/PMK.03/2012, sebagai berikut:

- 1) Waktu dan tempat untuk melaporkan SPT;

- 2) Semua jenis pajak telah terbayarkan alias tidak ada tunggakan, terkecuali sudah mendapatkan rekomendasi penundaan bayar pajak atau mengangsurnya;
- 3) Mengaudit laporan keuangan oleh pemerintah melalui lembaga pengawasan atau akuntan publik dengan hasil WTP (Wajar Tanpa Pengecualian)
- 4) Melaporkan SPT selama tiga (3) tahun secara berurutan; dan
- 5) Selama lima (5) tahun terakhir tidak terlibat tindak pidana akibat perbuatan pidana dalam hal perpajakan dan sudah berkekuatan hukum tetap.

b. Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dibedakan menjadi dua jenis (Rahayu, 2010) adalah:

- 1) Kepatuhan bersifat formal, merupakan wajib pajak menyelesaikan kewajibannya sesuai peraturan perundang-undangan pajak secara formal.
- 2) Kepatuhan bersifat material, merupakan terpenuhinya seorang wajib pajak akan semua material pajak yang sesuai dengan jiwa dan isi dari perundangan perpajakan. Kepatuhan formal adalah bagian dari kepatuhan material. Contohnya, seorang wajib pajak sudah melaporkan SPT PPh nya pada tanggal 31 maret. Hal ini artinya wajib pajak sudah termasuk dalam kategori patuh secara formal, akan belum pasti patuh secara material. Kepatuhan material dapat diberikan apabila laporan SPT PPh nya sudah benar, jujur dan lengkap dari segi jumlah dan isi SPT PPh wajib pajak tersebut.

c. Kewajiban dan hak Wajib Pajak

Hak yang dimiliki seorang wajib dapat diterima jika kewajibannya telah dipenuhi, Menurut (Mardiasmo, 2016) Kewajiban dan hak wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Kewajiban Wajib Pajak:
 - a) Mendapatkan NPWP setelah terdaftar di kantor pajak
 - b) Mendapatkan PKP setelah melaporkan usahanya

- c) Membuat hitungan dan membayarkan secara mandiri pajak yang benar
 - d) Mengambil SPT ke KPP dan mengembalikannya lagi sesuai dengan rentang waktu yang sudah ditentukan.
 - e) Mencatat semua kegiatan berupa penerimaan dan pengeluaran uang bagi semua wajib pajak baik pribadi maupun badan.
 - f) Menunjukkan atau menyerahkan buku catatan beserta dokumen lain yang kaitannya dengan pendapatan dari usaha yang dijalankan, mata pencaharian lainnya, atau utang pajak berupa objek, dan memberikan akses untuk memeriksa atau memasuki ruangan yang kelihatannya penting untuk melancarkan pemeriksaan dokumen sebagai dasar utama sumber informasi.
- 2) Wajib Pajak memiliki hak sebagai berikut:
- a) Mengusulkan banding berupa surat keberatan
 - b) Mendapatkan bukti sebagai tanda sudah memasukkan SPT
 - c) Mendapatkan hak untuk merevisi kesalahan SPT yang sudah dilaporkan
 - d) Mendapatkan sisa pembayaran pajak yang berlebih
 - e) Mendapatkan bukti potongan pajak yang telah dipungut
 - f) Mengajukan banding jika keberatan pajak

Pada penelitian ini obyek penelitian adalah wajib pajak yang melakukan pekerjaan bebas dan usaha. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha merupakan wajib pajak yang memiliki kegiatan usaha semisal industri, jasa, dan usaha dagang. Pekerjaan bebas adalah seseorang yang mempunyai keahlian khusus untuk mendapatkan penghasilan seperti konsultan, notaris, dokter spesialis dan lain sebagainya.

d. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Pemerintah dalam hal ini kantor pajak memiliki parameter tersendiri dalam mengkategorikan seseorang wajib pajak tergolong patuh dan tidak. paramter kepatuhan wajib pajak mengacu pada UU No. 16 Tahun 2009, terinci berikut ini:

- 1) Kepatuhan untuk mendaftarkan diri.

Syarat pertama kategori kepatuhan wajib pajak adalah mendaftarkan diri ke KPP wilayah sesuai tempat kegiatan usaha dan tempat tinggal wajib pajak. bersamaan dengan pendaftaran, wajib pajak mendapat NPWP sebagai identitas Wajib Pajak yang berfungsi untuk melaksanakan kewajiban dan mendapatkan hak wajib pajak.

2) Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.

Kepatuhan kedua, yaitu menghitung dan menyetorkan pajak ke kas negara melalui kantor pos atau bank mempergunakan formulir setor pajak.

3) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak.

Kepatuhan yang ketiga yaitu membayarkan pajak yang terutang. Utang pajak yang sudah jatuh tempo sesuai tanggal denda pajak.

4) Kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan.

Kepatuhan yang keempat, wajib pajak melaporkan SPT nya kepada KPPT sesuai waktu yang telah ditetapkan paling lambat 20 hari masa akhir pajak. Sedangkan SPT Tahunan dilaporkan 3 bulan paling lambat untuk WPOP dan Wajib Badan 4 bulan setelah akhir tahun pajak. Keterlambatan atau tidak melaporkan SPT akan berdampak pada sanksi kepada wajib pajak.

3. Pelayanan Fiskus

a. Pengertian Pelayanan fiskus

Pelayanan fiskus adalah layanan yang diberikan ditjen pajak kepada wajib pajak yang bermaksud memberikan bantuan kepada wajib pajak untuk menyelesaikan kewajibannya dalam perpajakan. Pelayanan fiskus meliputi bantuan mengurus, menyediakan keperluan semua si wajib pajak yang dibutuhkan (Jatmiko, 2017). Layanan fiskus merupakan proses atau cara fikus pajak dalam memberikan layanan untuk kepentingan wajib pajak menyesuaikan undang-undang yang berlaku. Pelayanan ini mengikuti aturan yang berlaku dengan tujuan memberikan rasa puas bagi wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak dapat ditingkatkan, salah satunya dengan pelayanan yang maksimal. Layanan fiskus berupa keramahan, kesopanan, ketanggapan, fisik pelayanan dan bukti fisik instansi pajak. layanan ini

bertujuan memudahkan wajib pajak dan memberikan rasa nyaman dalam menjalankan kewajibannya perihal perpajakan. Selain perilaku atau sikap petugas pajak, aspek bukti fisik instansi pajak berupa kebersihan, keamanan, kenyamanan fasilitas juga bisa meningkatkan kepuasan wajib pajak.

b. Indikator-indikator dalam Pelayanan Fiskus

Indikator dalam pelayanan fiskus (Rahayu, 2010), yaitu:

- 1) Motivasi kerja Pegawai Pajak
- 2) Perilaku Pegawai Pajak
- 3) Kemampuan Pegawai Pajak
- 4) Pengawasan secara internal maupun eksternal
- 5) Komunikasi yang baik antar unit organisasi

4. Sosialisasi Perpajakan

a. Pengertian Sosialisasi Perpajakan

Berdasar Ditjen Pajak melalui surat edaran Nomor SE-98/PJ/2011 sosialisasi pajak adalah proses dan upaya menyampaikan informasi pajak yang bertujuan merubah sikap masyarakat, aparat, keterampilan, pengetahuan, dunia usaha, baik usaha milik pemerintah maupun bukan milik pemerintah untuk menjadi lebih peduli, sadar, paham dan meningkatkan kontribusinya kepada negara melalui perpajakan (Lianty et al., 2017). Sedangkan menurut Ditjen Pajak Sosialisasi pajak adalah bentuk tanggung jawab instansi pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kegiatan yang bertujuan mengedukasi, membina dan menginformasikan kepada masyarakat umum dan khususnya para wajib pajak tentang semua hal yang kaitannya dengan undang-undang dan perpajakan.

Perpajakan perlu untuk disosialisasikan, hal ini digunakan untuk meningkatkan wajib pajak untuk lebih patuh. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, mampu meningkatkan informasi dan pengetahuan yang cukup bagi masyarakat umum perihal perpajakan. Wajib pajak maupun masyarakat umum tidak hanya lebih memahami sistem perpajakan, akan tetapi lebih dari itu yaitu lebih patuh.

Sosialisasi pajak tidak hanya memberikan himbauan kepada wajib pajak dan masyarakat umum untuk menunaikan kewajibannya, akan tetapi juga memberikan sosialisasi tentang manfaat yang diberikan secara tidak langsung. Beberapa metode sosialisasi pajak dapat dilakukan secara online maupun offline. Secara online sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui platform sosial media seperti Instagram, Twitter, WAG, TikTok, Televisi, dan siaran Radio. Secara offline, sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui seminar-seminar, surat kabar, dan baliho.

Terdapat dua metode sosialisasi perpajakan yaitu secara langsung maupun tidak langsung (Herryanto dan Toly, 2013)

Kegiatan sosialisasi atau penyuluhan perpajakan dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut (Herryanto dan Toly, 2013).

1) Sosialisasi langsung

Sosialisasi langsung adalah program sosialisasi pajak dengan metode bertemu langsung dengan masyarakat umum dan khususnya wajib pajak. metode langsung ini terdiri dari berbagai macam teknik sosialisasi yaitu perlombaan, workshop, seminar, cerdas cermat dan lain sebagainya.

2) Sosialisasi tidak langsung

Sosialisasi secara tidak langsung adalah aktivitas pemberian informasi perpajakan kepada masyarakat umum dengan cara tidak bertemu langsung. Teknik sosialisasi tidak langsung ini dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik seperti radio, koran, baliho, brosur, talkshow di tv dan iklan di radio.

b. Indikator Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi Perpajakan diukur (Yogatama, 2014) dengan indikator sebagai berikut:

1) Tata cara Sosialisasi

Metode sosialisasi pajak harus menyesuaikan dengan aturan pajak yang existing saat ini. Pihak Ditjen Pajak sebagai pelaku sosialisasi pajak bertujuan memberikan pemahaman dan pengetahuan pajak kepada masyarakat umum dan wajib pajak.

2) Frekuensi Sosialisasi

Sosialisasi pajak dilakukan secara konsisten dengan frekuensi yang intens. Hal ini dilakukan terdapat perubahan-perubahan yang biasa dialami dalam hal tata cara dan peraturan pembayaran pajak. Intensitas sosialisasi pajak perlu dilaksanakan mengingat peraturan pajak yang terus berkembang. Hal ini bertujuan untuk mengecilkan kesalahan wajib pajak saat menunaikan kewajibannya.

3) Kejelasan Sosialisasi Pajak

Sosialisasi pajak yang diberikan harus dapat tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat umum maupun wajib pajak. Kejelasan sosialisasi pajak penting bagi wajib pajak agar bisa memahami informasi yang telah disampaikan.

4) Pengetahuan Perpajakan

Sosialisasi pajak berisi tentang pengetahuan baru tentang perpajakan. Informasi yang diberikan kepada wajib pajak bernilai pengetahuan tentang perpajakan. Harapan dari sosialisasi pajak ini adalah wajib pajak dapat menambah pengetahuannya mengenai pajak tersebut. Pengetahuan wajib pajak terhadap perpajakan menjadikan modal penting bagi Ditjen pajak sebagai gambaran efektifnya sosialisasi pajak.

5. Sanksi Pajak

a. Pengertian Sanksi Pajak

Sanksi merupakan suatu langkah pemberian hukum kepada pelanggar peraturan hukum. Sanksi pajak adalah garansi bahwa peraturan yang sudah ditentukan undang-undang pajak dapat dipatuhi/ ditaati/ dituruti. Dalam arti lain sanksi pajak adalah instrumen untuk mencegah terjadinya pelanggaran perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, sanksi pajak perlu dipahami oleh seluruh wajib pajak sebagai rambu-rambu atau pengingat aturan main pajak. Sanksi pajak memberikan petunjuk arah yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak agar tidak merasa dirugikan (Mardiasmo, 2016).

Sanksi pajak terbagi menjadi dua kategori yang terdiri dari sanksi kategori administrasi dan sanksi kategori pidana pajak. Sanksi dalam bentuk kategori administrasi adalah sanksi yang mengakibatkan kerugian negara, hal ini terjadi pada kenaikan pajak dan bunga pajak. Sanksi kategori administrasi ini dibagi kedalam tiga tipe menurut undang-undang pajak yaitu sanksi kenaikan, bunga dan denda. Sanksi denda diberlakukan kepada jenis pelanggaran yang kaitannya dengan laporan kewajiban, sanksi bunga berkaitan dengan pelanggaran besaran pembayaran yang berbeda dengan jumlah yang telah ditentukan setiap bulannya. Contoh konkrit sanksi bunga adalah terlambat membayar pajak kendaraan yang jatuh tempo setiap tahunnya, sanksi bunga sebesar 2% setiap bulannya dari jumlah pajak terhutang. Contoh sanksi kenaikan adalah kenaikan pajak 100% atau 50% dari pajak yang seharusnya dibayar. Hal ini dapat terjadi akibat salah pengisian SPT dan terjadi pengungkapan pajak dari Ditjen pajak ketika belum ada surat ketetapan pajak (Mardiasmo, 2016).

Sanksi dalam bentuk pidana adalah metode tindak lanjut setelah sanksi bunga dan kenaikan. Sanksi ini adalah sanksi terakhir yang diberikan kepada wajib pajak sebagai efek jera dan pengetahuan wajib pajak lainnya untuk dapat mematuhi peraturan perpajakan (Mardiasmo, 2016). Sanksi pidana terbagi menjadi tiga kategori yaitu sanksi pidana berupa denda, kurungan dan penjara. Sanksi pidana ini diberikan kepada wajib pajak yang menyampaikan SPT tidak sesuai atau bahkan tidak melaporkan SPT nya, selain itu dokumen yang diberikan adalah palsu dan pajak yang sudah dipotong tidak disetorkan. Konsekuensi dari kegiatan ini dapat berupa penjara pidana maksimal 6 tahun dan maksimal empat kali lipat dari jumlah pajak yang dihutang (Siahaan, 2018).

b. Jenis Sanksi

Jenis-jenis sanksi pajak menurut undang-undang pajak dibedakan menjadi dua kategori, yaitu sanksi berupa administrasi dan sanksi berupa pidana.

1) Sanksi Administrasi

Sanksi berupa administrasi dibedakan menjadi tiga tipe yaitu sanksi kenaikan, denda dan bunga.

a) Sanksi Bunga

Sanksi bunga administrasi diberikan kepada wajib pajak yang kurang bayar atau tidak membayar kewajiban pajak pada periode pajak, atau pajak tahun tertentu. Besaran sanksi bunga sudah ditetapkan sebesar 2% setiap bulan, mulai dihitung saat mulai menunggak pajak hingga dilunaskan atau dibayarkan dengan tenggat waktu maksimal 2 tahun atau 24 bulan. Penetapan sanksi bunga ini berdasarkan pada aspek-aspek yang sudah ditentukan yaitu penundaan dan pengangsuran pembayaran, pemberulan SPT sendiri, menunda pelaporan SPT, kurang / tidak dibayarnya angsuran atau salah hitung/tulis berdasarkan hasil penelitian SPT, keterangan atau pemeriksaan lain, membayar setelah melewati jatuh tempau dan pidana setelah 10 tahun. Sanksi bunga ini tidak sama dengan sanksi bunga pada umumnya, dimana bunga dihitung secara majemuk, bunga dihitung setiap hari, bulanan atau terhitung satu bulan penuh dan bunga flet. Sanksi bunga ini menggunakan mekanisme bulan penuh, apabila wajib pajak sudah melewati 1 hari setelah jatuh tempo bayar pajak, maka dihitung 1 bulan (Pohan, 2017).

b) Sanksi Denda

Sanksi denda diberikan akibat perlakuan pelanggaran pada ketentuan aturan yang sudah berlaku. Sanksi denda ditetapkan berdasarkan presentase, jumlah, atau hasil dari perkalian dari nilai pajak yang sudah ditentukan. Sanksi denda ini lebih sering ditemui pada undang-undang perpajakan (Pohan, 2017). Sanksi administrasi berupa denda dikategorikan pada 3 bentuk, yaitu:

- (1) Konstan atau tetap sesuai dengan nilainya (contohnya sanksi untuk penunggakan pelaporan SPT Tahunan PPH Badan sebesar Rp. 1.000.000)
- (2) Besaran tertentu prosentase dari jumlah (contohnya sanksi pengenaan pajak dasar sebesar 2%)

- (3) Berkelipatan tertentu (contoh dua kali lipat dari pajak yang terhutang). Beberapa pelanggaran administrasi denda ditambahkan dengan sanksi pidana.

c) Sanksi Kenaikan

Sanksi kenaikan administrasi berupa bertambah nilai pajak terhadap wajib pajak yang tidak membayar, kurang bayar atau kurang potong, disetorkan atau dipungut adan kompensasi atas pengakuran yang tidak benar. Tingkatan kenaikan sanksi pajak berupa persentase dengan besaran 50%, 100%, 150%, dan 200% (Komara, 2017). Sanksi kenaikan ini diberikan kepada wajib pajak yang memenuhi kriteria berikut ini:

- (1) Kurang bayar disebabkan karena terbitnya SKPKBT
- (2) Tidak menyampaikan surat pemberitahuan secara tepat waktu sesuai dengan waktu penulisan teguran
- (3) Mendapatkan kompensasi PPN/PPnBM yang tidak semestinya
- (4) Menggunakan tarif 0% yang tidak seharusnya pada PPN/PPnBM
- (5) Tidak memenuhi pasal 28 dan 29 yang sifatnya wajib
- (6) SKPKB atas Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.

2) Sanksi Pidana

Sanksi pidana digunakan apabila ada unsur kejahatan dan tindak pelanggaran. Sanksi pidana pada perpajakan, tindakan kejahatan dan pelanggaran ini disebut kealpaan. Dimana terjadi lalai, ketidaksengajaan, tidak hati-hati, atau tidak perhatian kepada kewajibannya membayar pajak yang berakibat kerugian negara dalam bentuk penerimaan. Tindakan jahat yang dimaksud adalah kegiatan yang dilakukan dengan sengaja melalaikan kewajibannya yang berdampak pada kerugian negara dalam hal penerimaan (Pohan, 2017). Sanksi pidana dikelompokkan menjadi 2 kategori menurut KUHP Pasal 10 (Komara, 2017) sebagai berikut:

- a) Hukum Pokok, meliputi hukuman denda, hukuman kurungan, hukuman penjara dan hukuman mati.

- b) Hukuman Tambahan, meliputi perampasan barang tertentu, pencabutan atas beberapa hak tertentu, pengumuman keputusan hakim.

Jenis sanksi pidana dikategorikan menjadi tiga tipe menurut undang-undang perpajakan (Mardiasmo, 2016), yaitu:

- a) Denda pidana

Denda pidana berlaku untuk semua meliputi wajib pajak dan kepada pegawai pajak bahkan pihak ketiga yang menyalahi aturan. Denda pidana berlaku untuk semua yang sifatnya kejahatan dan melanggar aturan.

- b) Pidana kurungan

Pidana kurungan berlaku untuk penyalahan aturan yang sifatnya pelanggaran. Ditunjukkan pada pihak ketiga dan pelapor pajak. Ketentuan pidana kurungan sama dengan denda pidana ancamannya.

- c) Pidana penjara

Pidana penjara merupakan kemerdekaan wajib pajak yang dirampas, sama halnya dengan pidana kurungan. Pidana penjara berlaku hanya pada wajib pajak dan pejabat pajak dan tidak berlaku pada pihak ketiga.

- c. Indikator sanksi perpajakan

Indikator-indikator dari Sanksi Pajak (Arum, 2012), yaitu:

- a. Sanksi pajak diperlukan agar tercipta kedisiplinan wajib pajak,
- b. Sanksi tegas untuk wajib pajak yang melakukan pelanggaran,
- c. Sanksi yang diberikan sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang dilakukan,
- d. Sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan
- e. Keterlambatan membayar pajak dapat dikenakan bunga

B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian tingkat kepatuhan wajib pajak sudah pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, adapun hasil penelitian yang relevan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Penelitian yang Relevan

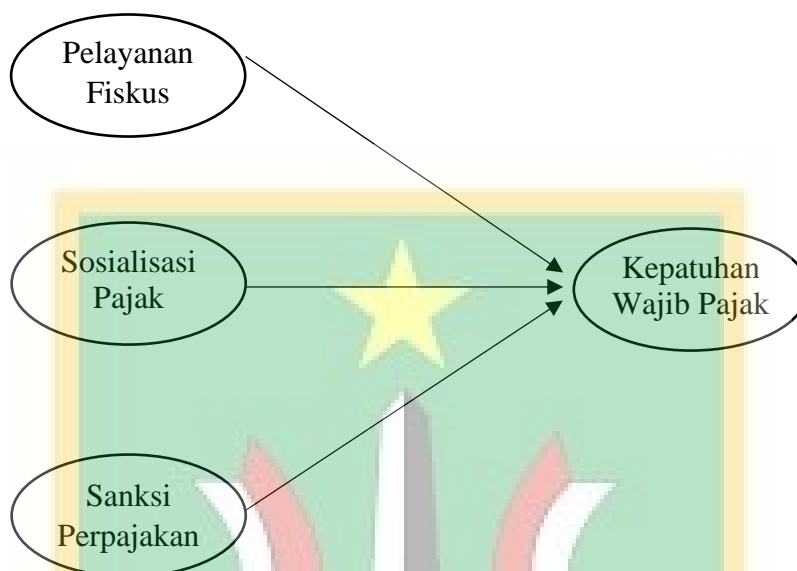
No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
1	Desi Astuti dan Bety Nur Achadiyah (2016)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Atas Pajak Rumah Kos.	Variabel independent (X) 1. Sosialisasi Perpajakan 2. Pelayanan Fiskus 3. Pelaksanaan <i>Self Assessment System</i> Variabel dependent (Y) : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	sosialisasi perpajakan dan pelaksanaan <i>self assessment system</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas pajak rumah kos. Sedangkan pelayanan fiskus berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak atas pajak rumah kos.
2	Nanda Rizki Putri dan Muhammad Saleh (2018)	Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Orang Pribadi yang Terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh Tahun 2012-2015)	Variabel independent (X) 1. Kesadaran Perpajakan, 2. Pelayanan Fiskus, 3. Sanksi Perpajakan, 4. Sosialisasi Perpajakan Variabel dependent (Y): Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran perpajakan, Pelayanan fiskus, Sanksi perpajakan, Sosialisasi perpajakan, Kesadaran perpajakan, Pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Marisa Setiawati Muhamad	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan,	Variabel independent (X)	Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
	(2020)	Tarif Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Jayapura).	1. Sosialisasi Perpajakan, 2. Tarif Pajak, 3. Sanksi Perpajakan, 4. Kesadaran Perpajakan Variabel dependent (Y): Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi Variabel (Z) kesadaran perpajakan	terhadap kesadaran perpajakan. Variabel sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi Variabel tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi Variabel sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi Variabel kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi Variabel kesadaran perpajakan dapat mengintervening sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi
4	Priyance Nababan dan Susi Dwi Mulyani (2019)	Pengaruh Sosialisasi Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak terhadap	Variabel independent (X) 1. Sosialisasi Pajak, 2. Pelayanan Fiskus	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sosialisasi pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil penelitian
		Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dengan Kepatuhan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening.	3. Sanksi Pajak Variabel dependent (Y) : Kinerja Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Variabel intervening (Z) Kepatuhan Wajib Pajak	positif terhadap Kinerja KPP serta pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengaruh sosialisasi pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kinerja KPP dengan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel intervening.
5	Linda Rahayu Anggraini (2021)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Variabel independent (X) 1. Sosialisasi Perpajakan, 2. Pelayanan Fiskus 3. Sanksi Perpajakan Variabel dependent (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Sukomanunggal.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus, sosialisasi pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



1. Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan metode yang digunakan pegawai pajak untuk melayani atau membantu wajib pajak saat melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan fiskus bisa berbentuk metode pegawai pajak untuk mengarahkan dan melayani wajib pajak saat melakukan proses pajak, keadaan fisik gedung pajak, akses yang mudah untuk mencapai gedung pajak atau terkait dengan sistem terintegrasi yang telah digunakan dan lain sebagainya. Maksud adanya pelayanan fiskus adalah agar wajib pajak dapat dengan mudah melakukan kewajibannya dan tidak menghilangkan kesan buruk kantor pajak.

Pelayanan fiskus terkait dengan tingkah laku, perilaku petugas pajak yang fleksibel dipengaruhi oleh faktor eksternal atau bahkan faktor internal. Hal ini juga berlaku pada wajib pajak, perilaku taat pajak juga dipengaruhi oleh perilaku dan tingkah laku wajib pajak yang bersumber dari diri sendiri dan dari luar wajib pajak. Faktor eksternal ketaatan wajib pajak akan kewajibannya menunaikan pajak adalah dari pelayanan fiskus. Pelayanan berupa kemudahan,

kenyamanan, kantor pajak yang bersih, mudah dijangkau dan memiliki keamanan menjadi faktor eksternal ketaatan wajib pajak. Pelayanan fiskus yang maksimal akan memberikan kesan kepada wajib pajak, bahwa kegiatan pajak adalah kegiatan yang mudah dan nyaman. Wajib pajak tidak akan merasa ragu atau bahkan takut untuk menyampaikan keluhan saat menunaikan kewajiban pajaknya. Pelayanan dari fiskus yang maksimal membuat pandangan kantor pajak yang dahulunya sulit menjadi mudah dalam melakukan pengurusan pajak. Kemudahan-kemudahan dan pelayanan yang maksimal yang diberikan petugas pajak menjadikan wajib pajak akan terus melakukan kewajibannya dengan senang hati dan berdampak pada taatnya wajib pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Astuti & Achadiyah, 2016), (Putri & Saleh, 2018), (Anggraini, 2021) yang menyebutkan bahwa pelayanan fiskus secara parsial.

2. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sosialisasi pajak adalah proses dan upaya menyampaikan informasi pajak yang bertujuan merubah sikap masyarakat, aparat, keterampilan, pengetahuan, dunia usaha, baik usaha milik pemerintah maupun bukan milik pemerintah untuk menjadi lebih peduli, sadar, paham dan meningkatkan kontribusinya kepada negara melalui perpajakan (Lianty et al., 2017). Sedangkan menurut Ditjen Pajak Sosialisasi pajak adalah bentuk tanggung jawab instansi pajak dalam meningkatkan penerimaan pajak melalui kegiatan yang bertujuan mengedukasi, membina dan menginformasikan kepada masyarakat umum dan khususnya para wajib pajak tentang semua hal yang kaitannya dengan undang-undang dan perpajakan.

Perpajakan perlu untuk disosialisasikan, hal ini digunakan untuk meningkatkan wajib pajak untuk lebih patuh. Sosialisasi pajak yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, mampu meningkatkan informasi dan pengetahuan yang cukup bagi masyarakat umum perihal perpajakan. Wajib pajak maupun masyarakat umum tidak hanya lebih memahami sistem perpajakan, akan tetapi lebih dari itu yaitu lebih patuh. Sosialisasi pajak tidak

hanya memberikan himbauan kepada wajib pajak dan masyarakat umum untuk menunaikan kewajibannya, akan tetapi juga memberikan sosialisasi tentang manfaat yang diberikan secara tidak langsung. Beberapa metode sosialisasi pajak dapat dilakukan secara online maupun offline. Secara online sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui platform sosial media seperti Instagram, Twitter, WAG, TikTok, Televisi, dan siaran Radio. Secara offline, sosialisasi pajak dapat dilakukan melalui seminar-seminar, surat kabar, dan baliho.

Adanya sosialisasi pajak bertujuan untuk memberikan edukasi akan pentingnya pajak dan manfaat pajak yang akan diterima wajib pajak secara tidak langsung. Wajib pajak akan semakin sadar akan manfaat dari pembayaran pajak. Sosialisasi pajak yang jelas wajib pajak akan semakin patuh akan kewajibannya menunaikan pajaknya.

Uraian di atas secara empiris didukung oleh penelitian (Putri & Saleh, 2018), (Muhamad et al., 2020), (Nababan & Dwimulyani, 2019), (Anggraini, 2021), yang menyebutkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

3. Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi merupakan suatu langkah pemberian hukum kepada pelanggar peraturan hukum. Sanksi pajak adalah garansi bahwa peraturan yang sudah ditentukan undang-undang pajak dapat dipatuhi/ ditaati/ dituruti. Dalam arti lain sanksi pajak adalah instrumen untuk mencegah terjadinya pelanggaran perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak. Oleh karena itu, sanksi pajak perlu dipahami oleh seluruh wajib pajak sebagai rambu-rambu atau pengingat aturan main pajak. Sanksi pajak memberikan petunjuk arah yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan oleh wajib pajak agar tidak merasa dirugikan.

Sanksi pajak diberlakukan dengan tujuan memberikan pelajaran kepada wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak. Terdapat faktor yang mempengaruhi niat seseorang yaitu kontrol perilaku. Kontrol perilaku ini merupakan keyakinan seseorang akan suatu hal yang menghambat atau mendukung perilaku seseorang itu sendiri. Kontrol ini berhubungan dengan

sanksi pajak yang digunakan sebagai faktor pendukung mematuhi aturan pajak bagi wajib pajak. Wajib pajak yang patuh ditentukan berdasarkan kemampuan sanksi pajak mendukung perilaku wajib pajak untuk mematuhi aturan pajak. Adanya sanksi pajak menjadikan wajib pajak takut melanggar aturan pajak yang dapat berakibat pada dirinya sendiri, sehingga menjadi taat pada aturan pajak.

Hal ini didukung oleh penelitian (Putri & Saleh, 2018), (Nababan & Dwimulyani, 2019), (Anggraini, 2021) yang menyebutkan bahwa Sanksi Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H2 : Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
- H3 : Sanksi Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

