

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori Atribusi pertama kali dikemukakan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dalam buku yang berjudul “*The Psychology of Interpersonal Relationship*”. Teori Atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori Atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana seseorang menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari faktor internal misalnya sifat, karakter, sikap ataupun faktor eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu (Luthans, 2005). Atribusi adalah bagaimana kita membuat keputusan tentang seseorang. Seseorang membuat sebuah atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Teori Atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini.

Pengetahuan merupakan kemampuan seseorang dari pribadi seseorang dalam memahami objek ataupun subjek tertentu. Berdasarkan persepsi tersebut pengetahuan merupakan faktor internal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh

petugas pelayanan guna untuk meningkatkan minat wajib pajak. Berdasarkan persepsi tersebut kualitas pelayanan merupakan faktor eksternal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan dari petugas pajak agar wajib pajak menaati peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan persepsi tersebut sanksi perpajakan merupakan faktor eksternal dari wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak merupakan sifat wajib pajak yang tanpa adanya paksaan dari pihak manapun untuk menunaikan kewajiban perpajakan yang berlaku. Berdasarkan persepsi tersebut kesadaran merupakan faktor internal wajib pajak melakukan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan tunduk atau patuh terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Berdasarkan persepsi tersebut kewajina wajib pajak merupakan faktor internal wajib pajak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sikap wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Berdasarkan teori tersebut menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari faktor internal misalnya pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak ataupun faktor eksternal misalnya kualitas pelayanan, sanksi pajak. Semakin tinggi pengetahuan perpajakan seseorang maka hal tersebut dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam kepatuhan dibidang pajaknya.

2.1.2 Pajak

2.1.2.1 Definisi Pajak dan Wajib Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP) pasal 1 ayat 1: Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH, Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan wajib pajak Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2: Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang mempunyai dua fungsi Mardiasmo (2011), yaitu :

- 1) Fungsi anggaran (budgetair) sebagai sumber dana bagi pemerintah, untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.
- 2) Fungsi mengatur (regulerend) sebagai alat pengatur atau melaksanakan pemerintah dalam bidang sosial ekonomi.

2.1.2.3 Pengelompokan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) pajak dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, seperti:

1. Menurut Golongannya, pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:
 - a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
2. Menurut Sifatnya Pajak dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:
 - a. Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan Wajib Pajak.
Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM).
3. Menurut Lembaga Pemungutnya
 - a. Pajak Pusat (Pajak Negara), yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada ditangan pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

Misalnya Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan.

- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah dan digunakan untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut.

Pajak Daerah terdiri atas:

- 1) Pajak Propinsi, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Tingkat I (Propinsi), misalnya Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
- 2) Pajak Kabupaten / Kota yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah Tingkat II (Kabupaten / Kota), misalnya Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.1.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu;

1) Official Assessment System

adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi 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 dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus.

2) *Self Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya:

- (a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak 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 sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang menurut Wajib Pajak.

Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

2.1.3 Pajak Penghasilan

2.1.3.1 Pengertian Pajak Penghasilan

Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, Pajak Penghasilan adalah Pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam tahun pajak.

2.1.3.2 Subyek Pajak Penghasilan

Menurut Undang-undang Nomor 36 tahun 2008 Pasal 2 Ayat 1 yang menjadi subjek pajak penghasilan adalah sebagai berikut :

1. Subjek pajak orang pribadi

Yaitu orang pribadi yang bertempat tinggal di Indonesia, orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan, atau orang pribadi yang dalam satu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat untuk bertempat tinggal di Indonesia.

2. Subjek pajak harta warisan belum dibagi

Yaitu warisan dari seseorang yang sudah meninggal dan belum dibagi tetapi menghasilkan pendapatan, maka pendapatan itu dikenakan pajak.

3. Subjek pajak badan

Yaitu badan yang didirikan atau bertempat kedudukan di Indonesia kecuali unit tertentu dari badan pemerintahan yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Pembentukannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang undangan;
- b. Pembiayaannya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- c. Penerimaannya dimasukkan dalam anggaran pemerintah pusat atau pemerintah daerah; dan
- d. Pembukuannya diperiksa oleh aparat pengawasan fungsional negara.

4. Bentuk usaha tetap

Yaitu bentuk usaha yang digunakan oleh orang pribadi yang tidak bertempat tinggal di Indonesia atau berada di Indonesia tidak lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan , atau badan yang tidak didirikan dan berkedudukan di Indonesia, yang melakukan kegiatan di Indonesia.

(Sumber : <http://pajak.go.id>)

2.1.3.3 Obyek Pajak Penghasilan

Objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

Obyek pajak penghasilan berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 4 Ayat 1 diantara lain :

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang diterima atau diperoleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain dalam Undang-undang ini;
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan;
3. Laba usaha;
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk:
 - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.

- b. Keuntungan karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan bada lainnya.
 - c. Karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, pengambilalihan usaha, reorganisasi dengan nama dan dalam bentuk apapun.
 - d. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan, tanda turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.
 - e. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan, atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat dan badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi, atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil. Yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan peraturan menteri keuangan, sepanjang tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan atau penguasaan diantara pihakpihak yang bersangkutan.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya dan pembayaran tambahan pengembalian pajak;
6. Bunga termasuk premiun diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang;
7. Divenden, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk dividen dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi;

8. Royalti atau imbalan atas penggunaan hak;
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta, penerimaan atau perolehan pembayaran barakala;
10. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan peraturan pemerintah;
11. Keuangan selisih kurs mata uang asing;
12. Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva;
13. Premi asuransi;
14. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari wajib pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas;
15. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak;
16. Penghasilan dari usaha yang berbasis syariah;
17. Imbalan bunga sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang yang mengatur mengenai ketentuan umum dan tatacara perpajakan; dan Surplus bank Indonesia.

2.1.4 Pengetahuan perpajakan

2.1.4.1 Definisi Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengetahuan adalah suatu bidang yang disusun secara sistem menurut metode tertentu, yang dapat digunakan untuk menerangkan gejala tertentu di bidang (pengetahuan).

Pengetahuan Pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah

atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya di bidang perpajakan (Veronica, 2009).

Konsep pengetahuan perpajakan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010) adalah wajib pajak harus meliputi:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan.

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan dibayarkan, maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan, akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak (Utomo, 2011).

2.1.4.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Indikator Pengetahuan Perpajakan:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Pengertian umum, yaitu berisi pengertian-pengertian umum yang diambil dari Undang-undang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan tentang pajak, Nomor Pokok Wajib Pajak, Wajib Pajak, Badan, Pengusaha, dan Surat Pemberitahuan.

Tata cara Pembayaran Pajak, yaitu berisi pernyataan mengenai bagaimana cara membayar pajak dan langkah-langkahnya. Apabila wajib pajak menjawab benar pertanyaan tersebut maka wajib pajak mengetahui bagaimana tatacara membayar pajak. Nomor Pokok Wajib Pajak, berisi pernyataan terkait Nomor Pokok Wajib Pajak seperti fungsi, dan manfaat. Penagihan Pajak, yaitu pernyataan mengenai dasar penagihan pajak dan boleh tidaknya wajib pajak mengangsur dalam membayar pajaknya. Pembukuan dan Pencatatan, yaitu berisi pernyataan mengenai pembukuan dan pencatatan oleh wajib pajak secara umum.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Supadmi (2009) mendefinisikan kualitas adalah sebagai berikut: “Kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.”

Sedangkan pelayanan menurut Boediono (2003) adalah sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar dapat terciptanya kepuasan dan keberhasilan.”

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Pranata, 2015).

2.1.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas jasa terdapat beberapa dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari kualitas dari suatu jasa. Menurut Tjiptono (2005) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.6 Sanksi Perpajakan

2.1.6.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ ditaati/ dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011). Sanksi perpajakan adalah segala hukuman yang diterima oleh wajib pajak jika wajib pajak melanggar peraturan perpajakan (Jayate, 2017).

Sanksi pajak terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau atau tata cara perpajakan (Resmi, 2009).

Sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Apabila wajib pajak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan maka akan dikenai hukuman.

2.1.6.2 Macam-macam Sanksi Perpajakan

Berdasarkan Undang-Undang perpajakan ada dua macam sanksi bagi wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sesuai dengan tingkat pelanggarannya, yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa bunga, denda dan kenaikan. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apa bila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang di tentukan dalam UU KUP. Sanksi di kenakan apabila:

- a. Wajib pajak yang tidak menyetorkan SPOP walaupun sudah di tegur secara tertulis, dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar 25% dihitung dari pokok pajak.
- b. Wajib pajak tidak membayar atau kurang membayar pajak terutang pada saat jatuh tempo, pembayaran dikenai sanksi berupa denda 2% sebulan yang dihitung pada saat tanggal jatuh tempo sampai dengan hari pembayaran untuk jangka waktu paling lama 24 bulan.

- c. Wajib pajak yang berdasarkan hasil pemeriksaan atau keterangan lain ternyata jumlah pajak yang terutang lebih besar dari jumlah pajak yang di hitung berdasarkan SPOP, maka selisih pajak yang terutang tersebut ditambah atau dikenakan sanksi berupa denda sebesar 25% dari selisih pajak terutang.
- d. Sanksi administrasi telat melapor SPT Apabila Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan oleh Wajib Pajak Badan dalam jangka waktu atau batas waktu perpanjangan yang sudah diberikan, maka wajib pajak badan akan dikenai sanksi administrasi dengan denda sebesar:
 - (1) Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah) untuk SPT Masa PPN.
 - (2) Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Denda Lapor (PPh 21, PPh 23, Pasal 4 Ayat 2, dan PPh 25) atau SPT Masa lainnya.
 - (3) Rp1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk SPT Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.

2. Sanksi Bunga

Sanksi bunga yang diatur dalam Undang-Undang KUP yang mengatur sanksi bagi wajib pajak yang telat atau tidak membayar pajak, yakni Pasal 9 ayat 2a dan 2b menjelaskan:

- a. pasal 2a dikatakan, wajib pajak yang membayar pajaknya setelah jatuh tempo akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan yang dihitung dari tanggal jatuh tempo hingga tanggal pembayaran.
- b. pada pasal 2b disebut, wajib pajak yang baru membayar pajak setelah jatuh tempo penyampaian SPT tahunan akan dikenakan denda sebesar

2% per bulan, yang dihitung sejak berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh satu bulan.

3. Sanksi Pidana

Sanksi pidana dalam perpajakan berupa penderitaan atau sanksi dalam hal pelanggaran pajak. Pelanggaran sanksi pidana tidak menghilangkan kewenangan untuk menagih pajak yang masih terutang. Sanksi pidana dalam Waluyo (2007) yaitu:

- a. Barang siapa karena kealpaannya tidak mengembalikan/ melaporkan SPOP kepada Dirjen Pajak atau menyampaikan SPOP tetapi isinya tidak benar, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, dikenakan pidana kurangnya selama 6 bulan atau denda setinggi-tingginya sebesar 2 (dua) kali pajak terutang.
- b. Barang siapa dengan sengaja
 - (1) Tidak menyampaikan SPOP kepada dirjen pajak.
 - (2) Menyampaikan SPOP tetapi tidak benar.
 - (3) Memperlihatkan dokumen palsu yang seolah-olah benar.
 - (4) Tidak memperlihatkan dokumen lain.
 - (5) Tidak menyampaikan keterangan yang diperlukan, sehingga menimbulkan kerugian kepada negara, pidana selama-lamanya 2 (dua) tahun atau denda setinggi-tingginya 5 (lima) pajak terutang.

Wajib pajak akan memenuhi kewajibannya apabila memandang sanksi pajak lebih banyak merugikannya. Semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak. Oleh karena itu, Sanksi Perpajakan akan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak karena wajib pajak berfikir bahwa dengan dikenakan sanksi akan merugikan dirinya sehingga Wajib Pajak akan memenuhi kewajibannya.

2.1.6.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur sanksi perpajakan diadopsi dari (Suandy, 2011) antara lain:

a. Kedisiplinan Wajib Pajak (*Tax Discipline*)

Kedisiplinan Wajib Pajak artinya wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya dilakukan tepat waktu sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

b. Kemauan Membayar Pajak Dari Wajib Pajak (*Tax Mindedness*)

Tax Mindedness Artinya Wajib Pajak dalam dirinya memiliki hasrat dan keinginan yang tinggi dalam membayar pajak terutangnya.

Berdasarkan uraian di atas, indikator yang dapat digunakan untuk variabel sanksi perpajakan adalah:

1. Pengetahuan Wajib Pajak tentang adanya Sanksi Perpajakan
Pengetahuan Wajib Pajak tentang Sanksi Pajak diperlukan, karena

dengan mengetahui Sanksi Pajak, Wajib Pajak akan berusaha untuk menghindari sanksi tersebut, sehingga tidak melakukan kesalahan.

2. Sikap Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sikap disini menunjukkan apakah wajib pajak akan patuh atau tidak untuk memenuhi sanksi pajak jika melakukan kesalahan.

2.1.7 Kesadaran wajib pajak

2.1.7.1 Definisi Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Abdul Rahman (2010) Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika wajib pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau persepsi yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku (Ritonga, 2011). Kesadaran merupakan sesuatu yang muncul dari diri sendiri seseorang. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana Wajib Pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.7.2 Indikator Kesadaran wajib pajak

Menurut Asri (2009) wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila:

1. Mengetahui adanya Undang-Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

2.1.8 Kepatuhan wajib pajak

2.1.8.1 Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tunduk, taat, dan patuhnya wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang perpajakan yang berlaku (Rahayu, 2010)

Menurut Gunadi (2013) kepatuhan Wajib Pajak adalah: Wajib Pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Pemerintah melalui Direktorat Jendral Pajak (DJP) telah berupaya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui sektor publik dengan melakukan reformasi perpajakan dengan menerbitkan UU Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran berubah dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*.

Menurut Isroah (2012), self assesment system yaitu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan besarnya pajak terutang. Sebab masih banyak Pengusaha Kena Pajak yang belum memiliki kesadaran akan betapa pentingnya pemenuhan kewajiban perpajakan baik bagi mereka sendiri sebagai warga negara yang baik.

2.1.8.2 Jenis Kepatuhan Wajib Pajak

Ada dua macam kepatuhan menurut Rahayu (2013), yaitu:

1. Kepatuhan Formal, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material, adalah suatu keadaan di mana Wajib Pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal”.

2.1.8.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Suandy (2011) ukuran kepatuhan Wajib Pajak dapat dilihat atas dasar:

1. Patuh terhadap kewajiban intern, yakni dalam pembayaran atau laporan masa, SPT Masa, SPT PPN setiap bulan;
2. Patuh terhadap kewajiban tahunan, yakni dalam menghitung pajak atau dasar self assesment system, melaporkan perhitungan pajak dalam SPT pajak akhir tahun pajak serta tidak memiliki tunggakan pajak atau melunasi pajak terutang;

3. Patuh terhadap ketentuan material dan yuridisi formal perpajakan melalui pembukuan sebagaimana mestinya”.

Kepatuhan Wajib Pajak secara formal menurut Undang-Undang KUP dalam Suandy (2014) adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri

Pasal 2 Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Khusus terhadap pengusaha yang dikenakan pajak berdasarkan undangundang PPN, wajib melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP).

2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan Surat Pemberitahuan

Pasal 3 ayat (1) Undang-undang KUP menegaskan bahwa setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dalam bahasa Indonesia serta menyampaikan ke kantor pajak tempat Wajib Pajak terdaftar.

3. Kewajiban membayar atau menyetor pajak

Kewajiban membayar atau menyetor pajak dilakukan di kas Negara melalui kantor pos atau bank BUMN/BUMD atau tempat pembayaran lainnya yang ditetapkan Menteri Keuangan.

4. Kewajiban membuat pembukuan dan atau pencatatan

Bagi wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib

Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto dan Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.

5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak

Terhadap Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak, misalnya Wajib Pajak memperlihatkan dan/ atau meminjamkan buku atau catatan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, memberi kesempatan untuk memasuki tempat ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, serta memberikan keterangan yang diperlukan oleh pemeriksa pajak.

6. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak

Wajib Pajak yang bertindak sebagai pemberi kerja atau penyelenggara kegiatan wajib memungut pajak atas pembayaran yang dilakukan dan menyetorkan ke ka negara. Hal ini sesuai dengan prinsip *withholding system*.

2.1.8.4 Manfaat dan Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan pajak akan menghasilkan banyak keuntungan, baik bagi fiskus (sebagai petugas pelayanan) maupun bagi Wajib Pajak sendiri (selaku orang yang memiliki kepentingan). Bagi fiskus, kepatuhan pajak dapat meringankan tugas aparat pajak, petugas tidak terlalu banyak melakukan pemeriksaan pajak dan tentunya penerimaan pajak akan mendapatkan pencapaian optimal. Sedangkan bagi Wajib Pajak, manfaat dari kepatuhan pajak seperti yang dikemukakan Rahayu (2013) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian batas waktu penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) paling lambat tiga bulan sejak permohonan kelebihan pembayaran pajak yang diajukan Wajib Pajak diterima untuk PPh dan satu bulan untuk PPN, tanpa melalui penelitian dan pemeriksaan oleh Direktorat Jenderal Pajak;
2. Adanya kebijakan percepatan penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP) menjadi paling lambat dua bulan untuk PPh dan tujuh hari untuk PPN.

Adapun pentingnya kepatuhan perpajakan menurut Rahayu (2013) disebutkan bahwa: Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting di seluruh dunia baik bagi negara maju maupun di negara berkembang, karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan pelalaian pajak, yang pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan negara pajak akan berkurang.

Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2013) dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara;
- b. Pelayanan pada Wajib Pajak;
- c. Penegakan hukum perpajakan;
- d. Pemeriksaan pajak;
- e. Tarif pajak.

2.2 Kerangka Berpikir

2.2.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Pengetahuan 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. Ketika Wajib Pajak mengetahui dan memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan. Efriyenty (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Kota Batam.

Berdasarkan teori atribusi, telah dijelaskan bahwa pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan dengan berperilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Masyarakat yang memiliki wawasan pengetahuan tentang perpajakan berarti wajib pajak tersebut mau membayar pajak karena persepsi mereka dengan tindakan patuh membayar pajak tidak akan ada kerugian dalam pemungutan pajak yang dilakukan dan tidak terdapat unsur paksaan didalamnya. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H1 : Terdapat Pengaruh Positif Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Adanya kualitas pelayanan yang baik, mudah, cepat dengan tidak berbelit-belit, dan kemudahan administrasi perpajakan merupakan salah satu upaya yang dilakukan pegawai pelayanan agar dapat memberikan rasa aman, nyaman dalam melaksanakan pembayaran pajak sebagai penerapan kewajiban wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan. Dalam penelitian Johny Subarkah, *et al.*, (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Prtama Sukoharjo.

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan yaitu penyebab eksternal karena dilakukan oleh pihak aparat pajak sehingga dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam melakukan sikap maupun tindakan untuk melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H2 : Terdapat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.2.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Berdasarkan teori atribusi, sanksi pajak termasuk dalam penyebab eksternal karena adanya pengaruh persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Dalam penelitian Reza Hanafi Lubis (2017) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Itulah sebabnya, penting bagi Wajib Pajak memahami sanksi-sanksi perpajakan sehingga mengetahui konsekuensi hukum dari apa yang dilakukan ataupun tidak dilakukan. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H3 : Terdapat Pengaruh Positif Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.2.4 Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak. Oleh sebab itu, Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran wajib pajak berkaitan dengan persepsi wajib pajak dalam menentukan perilakunya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka wajib pajak akan dapat menentukan perilakunya dengan lebih baik dan sesuai dengan ketentuan perpajakan sehingga wajib pajak memiliki kemauan untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak. Namun jika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang rendah, maka wajib pajak tidak dapat menentukan perilakunya dengan tepat sehingga ada kecenderungan bagi wajib pajak untuk lalai membayar pajak (Nalendro, 2014).

Menurut Eken Patmasari, *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri. Berdasarkan teori atribusi, telah dijelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak dalam peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan dengan berperilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam

membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang perpajakan yang tinggi akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dari persepsi di atas terdapat kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H4 : Kesadaran Wajib Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Positif Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.2.5 Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka hal tersebut akan mendorong wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Adanya kesadaran dari wajib pajak dan kinerja pelayanan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan administrasi perpajakan, dan rasa nyaman pelayanan, akan membangun sikap patuh yang timbul dari diri wajib paja untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan. Dari hal tersebut terdapat kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dengan teori atribusi, telah dijelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak dalam peraturan perpajakan merupakan penyebab internal dan kualitas pelayanan yang merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan dengan berperilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat dan diimbangi dengan pelayanan yang baik, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran dan menerima pelayanan yang baik akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dari persepsi di atas terdapat kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H5 : Kesadaran Wajib Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Positif Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019 .

2.2.6 Kesadaran Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat

Sanksi perpajakan merupakan alat kontrol kepada wajib pajak, Pemberian sanksi pajak kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan entah itu berat, sedang, maupun ringan sampai saat ini masih menjadi cara paling efektif untuk memaksa kepatuhan wajib pajak. sanksi pajak tidak akan diberikan apabila wajib pajak apabila wajib pajak memiliki kesadaran diri untuk melaksanakan

kewajiban perpajakannya. Dari hal tersebut terdapat kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan dengan teori atribusi, telah dijelaskan bahwa Kesadaran wajib pajak dalam peraturan perpajakan merupakan penyebab internal dan sanksi pajak yang merupakan penyebab eksternal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan dengan berperilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Ketika tingkat kesadaran dari Wajib Pajak meningkat dan mempertimbangkan sanksi pajak yang ada, hal ini akan memberikan pengaruh dorongan kepada Wajib Pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Wajib Pajak yang memiliki kesadaran dan memiliki ketakutan akan sanksi perpajakan akan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Dari persepsi di atas terdapat kemungkinan bahwa kesadaran wajib pajak akan memperkuat hubungan antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis:

H6 : Kesadaran Wajib Pajak dapat Memperkuat Pengaruh Positif Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Barat pada tahun 2019.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Dian efriyenty (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Batam.	Independen: (X1) Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Pemahaman Peraturan (X3) Sanksi Perpajakan Dependen: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara Uji t (parsial) : (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam; (+) Pemahaman Peraturan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam; (+)Sanksi Pajak Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Batam.
2	Kilapong G. Ester, Grace B. Nangoi, Stanly W. Alexander (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kelurahan Kleak Kecamatan Malalayang Kota Manado.	Independen: (X1) Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Pengetahuan Wajib pajak Dependen: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara Uji t (parsial); (-) Kualiatas Pelayanan Pajak Berpengaruh Negatif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kleak Kec.Malalayang Kota Manado; (+)Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kelurahan Kleak Kec.Malalayang Kota Manado.

3	<p>Johny Subarkah, Maya Widyana Dewi (2017) Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo.</p>	<p>Independen: (X1) Pemahaman pajak (X2) Kesadaran wajib pajak; (X3) Kualitas Pelayanan Pajak; (X4) Sanksi perpajakan</p> <p>Dependen: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Secara Uji t (parsial); (-) Pemahaman pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo; (+) Kesadaran wajib pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo; (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo; (+)Sanksi perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Sukoharjo.</p>
4	<p>Reza Hanafi Lubis (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di KPP Pratama Medan Belawan</p>	<p>Independen: (X1) Kualitas Pelayanan Pajak (X2) Sanksi Perpajakan</p> <p>Dependen: (Y) Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Secara Uji t (parsial); (+) Kualitas pelayanan pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan; (+)Sanksi Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Medan Belawan;</p>

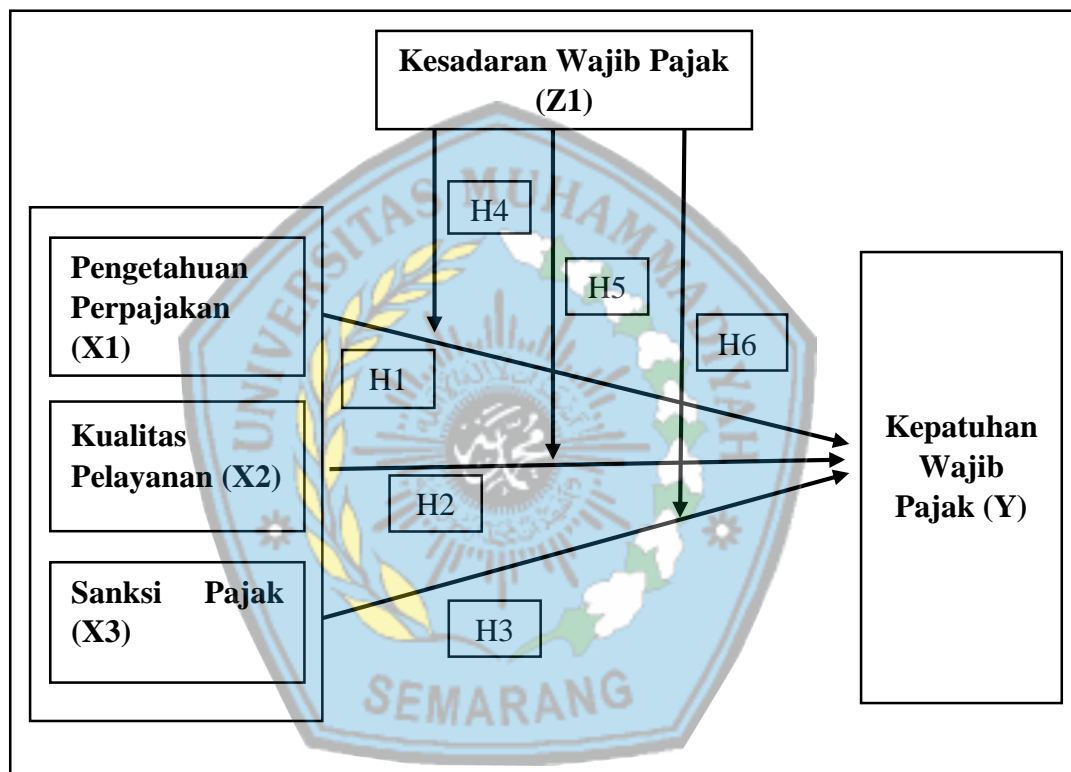
5	Eken Patmasari, Trimurti, Suhendro (2016) Pengaruh Pelayanan, Sanksi, Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan di Desa Tirtosuworo, Giriwoyo, Wonogiri	Independen : (X1) Pelayanan Pajak (X2) Sanksi Pajak (X3) Sistem Perpajakan (X4) Kesadaran Wajib Pajak Dependen : (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara Uji t (Parsial): (-) Pelayanan Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo Giriwoyo, Wonogiri; (-) Sanksi Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo Giriwoyo, Wonogiri; (-) Sistem perpajakan Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo Giriwoyo, Wonogiri; (+) Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Tirtosuworo Giriwoyo, Wonogiri;
6	Shinung Sakti Hantoyo, Kertahadi, Siti Ragil Handayani (2016) Pengaruh Penghindaran Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal).	Independen : (X1) Penghindaran Pajak (X2) Sanksi Perpaajakan Dependen : (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara Uji t (Parsial); (-) Penghindaran Pajak Berpengaruh Negatif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal;

				(+) Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal.
7	Yuanita Ayu Purmanasari, Djamhur Hamid, Heru Susilo (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu dan Tingkat Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo) .	Independen : (X1) Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (X2) Tingkat Pemahaman Pajak Dependen : (Y) Kepatuhan Wajib Pajak	Analisis Regresi Linier Berganda	Secara Uji t (Parsial); (+) Kualitas Pelayanan Petugas Tempat Pelayanan Terpadu Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo; (+) Tingkat Pemahaman Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Wilayah KPP Pratama Surabaya Wonocolo.
8	Sixvana Silalahi, Mochammad Al Musadieq, Dr, MBA, Gunawan Eko Nurtjahjono, S.Sos, M.Si (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak dan Penerimaan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang).	Independen : (X1) Kualitas Pelayanan Pajak Dependen : (Y1) Kepuasan Wajib Pajak (Y2) Kepatuhan Wajib Pajak (Y3) Penerimaan Pajak	Analisis Regresi	Secara Uji t (Parsial); (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang; (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang; (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Penerimaan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang.

9	<p>Bayu Caroko, Heru Susilo, Zahroh Z.A (2015) Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Motivasi Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Studi Pada KPP Pratama Singosari Jawa Timur).</p>	<p>Independen : (X1) Pengetahuan Pajak (X2) Kualitas Pelayanan Pajak (X3) Sanksi Perpajakan Dependen : (Y) Motivasi Wajib Pajak</p>	<p>Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Secara Uji t (Parsial); (+) Pengetahuan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Singosari Jawa Timur; (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Singosari Jawa Timur; (+) Sanksi Perpajakan Berpengaruh Positif Terhadap Motivasi Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Singosari Jawa Timur.</p>
10	<p>Dina Fitri Septarini (2015) Pengaruh Pelayanan , Sanksi, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi di KPP Pratama Merauke).</p>	<p>Independen : (X1) Pelayanan Pajak (X2) Sanksi Pajak (X3) Kesadaran Wajib Pajak Dependen : (Y) Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Analisis Regresi Linier Berganda</p>	<p>Secara Uji t (Parsial); (+) Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Merauke; (+) Sanksi Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Merauke; (+) Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Positif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Merauke.</p>

2.8 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah alur sederhana yang mendeskripsikan pola hubungan variabel penelitian. Alur sederhana tersebut dapat berupa gambar, atau bagai air. Dalam penelitian ini, alur sederhana tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Keterangan:

- X1 : Pengetahuan Perpajakan
- X2 : Kualitas Pelayanan
- X3 : Sanksi Pajak
- Z1 : Kesadaran Wajib Pajak
- Y : Kepatuhan Wajib Pajak