

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Menurut Fritz Heider (1958) sebagai pencetus teori atribusi, teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Teori atribusi menjelaskan mengenai proses bagaimana kita menentukan penyebab dan motif tentang perilaku seseorang. Teori atribusi melihat seorang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami penyebab yang terjadi pada berbagai peristiwa atau kejadian yang dihadapinya. Teori atribusi juga mencoba menemukan apa yang menjadi penyebab seorang individu melakukan sebuah perilaku.

Teori atribusi juga menyatakan bahwa apabila individu-individu mengamati perilaku seseorang, mereka akan mencoba untuk menentukan apakah perilaku tersebut ditimbulkan secara internal atau eksternal. Seorang individu dapat mempresepsikan sesuatu atas dasar apa yang dia yakini dan berada dibawah kendali pribadinya sendiri adalah perilaku yang disebabkan oleh faktor internal, sedangkan apabila individu berperilaku atas dasar pengaruh dari luar yang mana dapat dipengaruhi oleh individu lain, dan terpaksa melakukan sesuatu karena sesuatu merupakan perilaku yang disebabkan oleh faktor eksternal.

Robbins (1996) menjelaskan bahwa terdapat 3 faktor penentuan dari internal maupun eksternal:

- a. Kekhususan Kondisi dimana seseorang individu mempersepsikan atau menilai perilaku individu lainnya secara berbeda-beda dalam situasi yang berbeda-beda pula.
- b. Konsensus Kondisi dimana terdapat persamaan persepsi antar individu dalam merespon perilaku seseorang dalam situasi yang sama.
- c. Konsistensi Kondisi dimana seorang individu menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon atau tanggapan yang sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku tersebut, maka orang akan menghubungkan perilaku tersebut dengan sebab internal.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini karena perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan oleh berbagai faktor. Teori atribusi memiliki keterkaitan antara pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang merupakan faktor internal seseorang, sedangkan yang memiliki keterkaitan dengan faktor eksternal adalah sanksi pajak, pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus. Tingkat pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak yang tinggi dapat digunakan sebagai dasar dalam mempertimbangkan keputusan yang akan diambil dalam perilaku pemenuhan kewajiban perpajakan. Demikian juga dengan sanksi pajak, pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus.

Wajib pajak akan menilai keadilan pajak melalui implementasi perpajakan secara nyata, dan memberikan penilaian terhadap bagaimana tujuan, pelaksanaan dan dampak yang akan terjadi sebagai akibat dari pemberlakuan kebijakan pengampunan pajak (*tax amnesty*). Faktor internal dan eksternal tersebut dapat

mempengaruhi wajib pajak dalam mengambil keputusan untuk patuh atau tidak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Persepsi seseorang dalam menilai sesuatu berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal yang mendorong wajib pajak untuk mengambil keputusan dalam bertindak. Hal tersebut berarti, pemenuhan kewajiban perpajakan bergantung pada keputusan yang diambil oleh wajib pajak.

Pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang pajak, kesadaran untuk membayar pajak, dan termotivasi oleh pemeriksaan, sanksi pajak dan pelayanan fiskus yang diberikan, maka wajib pajak tersebut akan memiliki niat untuk membayar pajak dan merealisasikan niat tersebut.

2.1.2 Pajak

1) Pengertian Tentang Pajak

Pengertian pajak menurut pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) mendefinisikan 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 Mardiasmo, (2016) pajak merupakan suatu pungutan yang dilakukan oleh negara terhadap warga negaranya berdasarkan undang-undang yang berlaku, di mana atas pungutan tersebut negara tidak memberikan imbalan secara

langsung kepada wajib pajak. Sedangkan menurut Waluyo (2009) pengertian pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 tahun 2009 Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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. Berdasarkan definisi pajak yang dikemukakan diatas pada dasarnya pajak merupakan penerimaan negara yang paling utama dan paling besar, untuk itu pajak merupakan hal yang paling penting dalam meningkatkan pembangunan nasional.

2) Fungsi Pajak

Berdasarkan dari ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, maka terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Fungsi budgetair ini merupakan fungsi utama pajak atau fungsi fiskal yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk

memasukkan dana secara optimal ke dalam kas negara menggunakan sistem pemungutan berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku.

b. Fungsi Mengatur (Reguler)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu.

c. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

d. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

3) Jenis-jenis Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010) Pajak dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis, yaitu :

1. Menurut Golongan :

a. Pajak langsung

Yaitu pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain, tetapi menjadi beban langsung wajib pajak yang bersangkutan.

b. Pajak Tidak Langsung

Yaitu pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.

2. Menurut Sifatnya :

a. Pajak Subjektif

Yaitu pajak yang berdasarkan pada subjek yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari wajib pajak.

b. Pajak Objektif

Yaitu pajak yang berdasarkan dari objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari wajib pajak.

3. Menurut Pemungutan dan Pengelolaan :

a. Pajak Pusat

Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara.

b. Pajak Daerah

Yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

4) Sistem Pemungutan Pajak

Berdasarkan undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan Tata Cara Perpajakan, terdapat tiga sistem pemungutan pajak yaitu :

1. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (*fiskus*) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan.

3. *Withholding System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

1) **Definisi Kepatuhan Wajib Pajak OP**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi maupun badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara untuk kemakmuran rakyat.

Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-43/PJ/2011 tentang penentuan Subjek Pajak Dalam Negeri dan Subjek Pajak Luar Negeri, subjek pajak sebagaimana dimaksud di atas akan menjadi Wajib Pajak ketika untuk Orang Pribadi, apabila telah menerima atau memperoleh penghasilan yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia dan besarnya penghasilan melebihi penghasilan tidak kena pajak.

2) **Tingkat Penghasilan**

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Soemitro (1993:299) menyatakan bahwa masyarakat tidak akan menemui kesulitan dalam memenuhi kewajiban membayar

pajaknya kalau nilai yang harus dibayar itu masih di bawah penghasilan yang sebenarnya mereka peroleh secara rutin. Penghasilan merupakan salah satu hal penting dalam mengelola keuangan, karena besarnya uang masuk akan mempengaruhi besarnya uang keluar. Begitu pula dengan tingkat pendapatan seseorang yang juga dapat mempengaruhi bagai mana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya. Karena faktor ekonomi menjadi hal yang sangat fundamental dalam hal melaksanakan kewajiban.

3) Tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi

Tarif pajak PPh Pasal 25/29 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi berdasarkan pasal 17 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. Tarif Pajak PPh Pasal 25/29 untuk Wajib Pajak Orang Pribadi bersifat progresif yaitu semakin besar penghasilan maka akan dikenakan tarif pajak yang lebih besar. Tarif pajak tersebut disajikan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2.1

Tarif Pajak Penghasilan Orang Pribadi pemilik NPWP

| Lapisan Penghasilan Kena Pajak | Tarif Pajak |
|---|-------------|
| Sampai dengan Rp 50.000.000,00 | 5 % |
| Di atas Rp 50.000.000,00 sampai dengan Rp 250.000.000,00 | 15 % |
| Di atas Rp 250.000.000,00 sampai dengan Rp 500.000.000,00 | 25 % |
| Di atas Rp 500.000.000,00 | 30 % |

Sedangkan untuk Pengaturan terhadap penghasilan kena pajak yang tidak memiliki NPWP dapat dilihat dalam pasal 20 Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 yang berbunyi:

- a. Bagi penerima penghasilan yang dipotong PPh 21 dan tidak memiliki NPWP, dikenakan pemotongan PPh 21 dengan tarif lebih tinggi 20% daripada tarif yang diterapkan terhadap wajib pajak yang memiliki NPWP.
- b. Sementara, jumlah PPh 21 yang harus dipotong sebagaimana dimaksud di atas adalah 120% dari jumlah PPh 21 yang seharusnya dipotong dalam hal yang bersangkutan memiliki NPWP.
- c. Pemotongan PPh Pasal 21 sebagaimana dimaksud pada nomor 1 hanya berlaku untuk pemotongan PPh Pasal 21 yang bersifat tidak final.
- d. Dalam hal pegawai tetap atau penerima pensiun berkala sebagai penerima penghasilan sebagaimana dimaksud pada nomor 1 mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP dalam tahun kalender yang bersangkutan paling lama sebelum pemotongan PPh 21 untuk masa pajak Desember, PPh 21 yang telah dipotong atas selisih pengenaan tarif sebesar 20% lebih tinggi tersebut diperhitungkan dengan PPh 21 yang terutang untuk bulan-bulan selanjutnya setelah memiliki NPWP.

4) Pentingnya Kepatuhan Wajib Pajak OP

Kepatuhan wajib pajak merupakan masalah penting bagi Negara maju maupun Negara berkembang, jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak. Tindakan

tersebut dapat menyebabkan berkurangnya penerimaan Negara dari sektor pajak (Siti Kurnia, 2010).

2.1.4 Pengetahuan Perpajakan

Pengetahuan pajak adalah proses pengubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha meningkatkan pengetahuan tentang peraturan perpajakan baik itu soal tarif yang berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayarkan maupun manfaat pajak yang digunakan sebagai kepentingan umum melalui upaya pengajaran dan pelatihan (Nugroho, dkk, 2016).

Kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui sistem perpajakan suatu Negara yang dianggap adil. Kesadaran wajib pajak akan meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi terhadap pajak. Dengan meningkatkan pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal diharapkan akan berdampak positif terhadap pemahaman dan kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Indonesia Kesadaran merupakan 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, serta dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya secara sukarela. Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah teknis saja yang meliputi 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. (Siti Kurnia Rahayu, 2010)

2.1.6 Sanksi pajak

1) Definisi Sanksi Pajak

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 perpajakan dikenakan kepada para WP OP yang tidak mematuhi aturan dalam Undang-undang Perpajakan. Sanksi yang diberikan kepada WP OP yakni berupa sanksi administrasi seperti denda, bunga, atau pengenaan tarif pajak yang lebih tinggi dan sanksi pidana yaitu berupa kurungan penjara. Wajib Pajak yang memahami hukum perpajakan dengan baik akan berupaya untuk mematuhi segala pembayaran pajak dibandingkan melanggar karena akan merugikannya secara materi (Rara Susmita & Supadmi, 2016).

2) Macam-macam Sanksi Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 perpajakan terdapat dua macam sanksi, yaitu:

a. Sanksi administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

1. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Sesuai Undang-Undang No 28 tahun 2008 pasal 9 terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.

2. Sanksi administrasi berupa bunga (2% per bulan)

Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak atau kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Sebagai mana tertera dalam Undang-Undang No 28 tahun 2008 pasal 2.

b. Sanksi pidana

Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan No 28 Tahun 2008 pasal 29 ayat 1 ada 3 macam sanksi pidana yaitu :

1. Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administrasi yang hanya dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2. Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran, dapat ditunjukkan kepada wajib pajak atau pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada pelanggar norma karena ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya.

3. Pidana penjara

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan yaitu hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak. Ketentuan mengenai sanksi pidana dibidang perpajakan diatur atau ditetapkan dalam UU No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dan UU No. 12 Tahun 1994 tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

2.1.7 Pemeriksaan pajak

1) Definisi Pemeriksaan Pajak

Pemeriksaan menurut Undang – Undang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan No. 36 Tahun 2009 yaitu merupakan serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Kegiatan pemeriksaan ini dilakukan oleh pihak fiskus, diharapkan dapat memberikan kesadaran dan meningkatkan kepatuhan kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya untuk segera melaksanakan kewajibannya.

2) Dasar Hukum Pemeriksaan Pajak

Dasar Hukum yang mengatur tentang pemeriksaan pajak antara lain :

- a. Pasal 31 UU KUP RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang Tata Cara pemeriksaan pajak dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 17/PMK.03/2013 (peraturan disempurnakan di 184/PMK.03/2015).
- b. Pasal 30 UU KUP RI Nomor 28 Tahun 2007 tentang penyegelan tempat atau ruangan tertentu apabila Wajib Pajak tidak memberikan kesempatan kepada pemeriksa pajak untuk memasuki tempat atau ruangan terkait hal-hal yang perlu diperiksa.

- c. Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-28/PJ/2013 mengatur mengenai kebijakan pemeriksaan pajak.

3) Tujuan Pemeriksaan Pajak

Tujuan pemeriksaan pajak :

- a. Menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memberikan kepastian hukum, keadilan dan pembinaan kepada wajib pajak.
- b. Tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

4) Kriteria Pemeriksaan Pajak

Peraturan Menteri Keuangan No.199/PMK.03/2007 Pasal 3 ayat (3), Pemeriksaan dilakukan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak. Kriteria pemeriksaan pajak merupakan kebijakan pajak dari Direktorat Jenderal Pajak, seperti yang dituangkan dalam Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-10/PJ.7/2004 tanggal 31 Desember 2004, kriteria pemeriksaan adalah:

- a. Pemeriksaan Rutin dapat dilaksanakan dalam hal:
 1. Wajib Pajak Orang Pribadi atau Badan menyampaikan:
 - a. SPT Tahunan/SPT Masa yang menyatakan Lebih Bayar.
 - b. SPT Tahunan PPh yang menyatakan Rugi Tidak Lebih Bayar.
 - c. SPT Tahunan PPh untuk bagian tahun pajak sebagai akibat adanya perubahan tahun buku atau metode pembukuan atau penilaian kembali aktiva tetap yang telah disetujui oleh Direktorat Jenderal Pajak.

2. Wajib pajak melakukan penggabungan, pemekaran, pengambilalihan usaha, atau likuidasi, penutupan usaha, atau akan meninggalkan Indonesia selama-lamanya.
 3. Wajib pajak orang pribadi atau badan tidak menyampaikan SPT Tahunan/Masa dalam jangka waktu yang telah ditentukan dan setelah ditegur secara tertulis tidak menyampaikan SPT pada waktunya sebagaimana ditentukan dalam surat teguran.
 4. Wajib pajak orang pribadi atau badan melakukan kegiatan membangun sendiri yang pemenuhan kewajiban PPN atas kegiatan tersebut patut diduga tidak melaksanakan sebagaimana mestinya.
- b. Pemeriksaan kriteria seleksi terdiri dari:
1. Kriteria seleksi resiko dilaksanakan apabila SPT Tahunan PPh wajib pajak orang pribadi atau badan terpilih untuk diperiksa berdasarkan analisis resiko.
 2. Kriteria seleksi lainnya dilaksanakan apabila SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi atau badan terpilih untuk diperiksa berdasarkan sistem *scoring* secara komputerisasi.
- c. Pemeriksaan Khusus dapat dilakukan dalam hal:
1. Adanya dugaan melakukan tindakan pidana di bidang perpajakan.
 2. Pengaduan masyarakat, termasuk melalui kotak pos 5000.
 3. Terdapat data baru atau data yang semula belum terungkap yang dilakukan melalui pemeriksaan ulang berdasarkan instruksi Direktorat Jenderal Pajak.
 4. Permintaan wajib pajak.
 5. Pertimbangan Direktorat Jenderal Pajak.

6. Untuk memperoleh informasi atau data tertentu dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan perpajakan.

5) Ruang Lingkup Pemeriksaan

Ruang Lingkup Pemeriksaan terdiri dari :

a. Pemeriksaan Lapangan

Pemeriksaan Lapangan meliputi suatu jenis pajak atau seluruh jenis pajak, untuk tahun berjalan dan atau tahun-tahun sebelumnya dan atau untuk tujuan lainnya yang dilakukan di tempat Wajib Pajak. Pemeriksaan Lapangan dapat dilaksanakan dengan pemeriksaan lengkap atau pemeriksaan sederhana. Pemeriksaan Lapangan dilakukan apabila ditemukan indikasi adanya unsur *transfer pricing*.

b. Pemeriksaan Kantor

Pemeriksaan kantor meliputi suatu jenis pajak tertentu baik tahunn berjalan dan atau tahun-tahun sebelumnya yang dilakukan di kantor Direktorat Jenderal Pajak. Pemeriksaan kantor hanya dapat dilaksanakan dengan pemeriksaan sederhana. Apabila dalam pelaksanaan pemeriksaan kantor terdapat indikasi adanya transaksi yang mengandung unsur *transfer pricing* maka lingkup pemeriksaannya dinaikkan menjadi Pemeriksaan Lapangan.

2.1.8 Pelayanan Fiskus

1) Definisi Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah suatu cara membantu mengurus segala sesuatu keperluan yang dibutuhkan oleh seseorang. Fiskus adalah petugas pajak. Jadi Pelayanan fiskus adalah cara seorang petugas pajak dalam membantu mengurus segala keperluan yang

dibutuhkan wajib pajak dalam mengurus pajak terutang. Pelayanan dalam bidang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh wajib pajak dapat berdampak baik terhadap citra perpajakan.

2) Indikator Pelayanan Fiskus

- a. *Tangible*, yaitu segala bentuk yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sasaran komunikasi.
- b. *Emphaty*, yaitu segala hal yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan wajib pajak.
- c. *Responsiveness*, yaitu keinginan para staff untuk membantu para wajib pajak dan memberikan pelayanan secara tanggap.
- d. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk mengetahui tentang perpajakan.
- e. Kemampuan dalam mengaplikasikan pengetahuan perpajakan kepada wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting untuk diungkapkan karena sebagai landasan informasi dan bahan acuan penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu yang mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dapat di lihat pada tabel 2.2 berikut :

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

| No | Judul | Variabel | Hasil Penelitian |
|----|--|---|---|
| 1 | Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta (Agustiningsih, 2016) | X1 : Penerapan <i>E-Filling</i> X2 : Tingkat Pemahaman Perpajakan X3 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan <i>e-filing</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,454. 2. Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan koefisien determinasi 0,444. 3. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan nilai koefisien determinasi 0,621. 4. Penerapan <i>e-filing</i>, tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan Nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $59.820 > 3,94$. |
| 2 | Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak (Andinata, 2015) | X1 : Kesadaran membayar pajak X2 : Persepsi efektivitas sistem perpajakan X3 : Sanksi perpajakan, pengetahuan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas sistem perpajakan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh yang signifikan. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | X4 : Pemahaman tentang peraturan perpajakan X5 : Kualitas pelayanan fiskus Y : Kepatuhan Wajib Pajak | |
| 3 | Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Tene, dkk 2017) | X1 : Pemahaman Wajib Pajak X2 : Kesadaran Pajak X3 : Sanksi Perpajakan X4 : Pelayanan Fiskus Y : Kepatuhan Wajib Pajak | 1. Pemahaman wajib pajak, kesadaran pajak dan sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado 2. Pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Manado |
| 4 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Perpajakan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Penghasilan (Nugroho, dkk 2016) | X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pengetahuan Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak | 1. Kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan perpajakan 2. Pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh terhadap pemenuhan angka kepatuhan perpajakan |
| 5 | Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi (Ermawati, 2018) | X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : Sanksi perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak | 1. Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak |

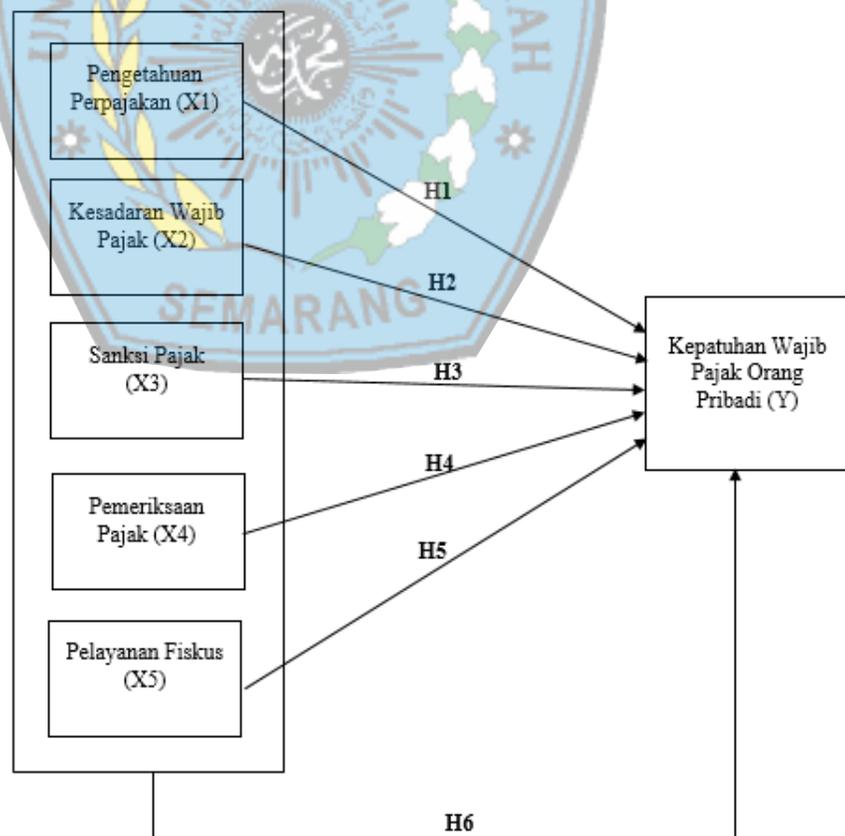
| | | | |
|---|--|---|--|
| 6 | Pengaruh Pemeriksaan Pajak dan Keadilan Distributif Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Artawan,dkk 2017) | X1 : Pemeriksaan Pajak X2 : Keadilan Distributif Y : Kepatuhan Wajib Pajak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemeriksaan pajak secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non Karyawan 2. Keadilan distributif secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non Karyawan 3. Pemeriksaan pajak dan keadilan distributif secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi non Karyawan. |
| 7 | Pengaruh Ekstensifikasi Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak Dan Surat Paksa Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kpp Pratama Solok (Hudany, 2015) | X1 : Ekstensifikasi Pajak X2 : Kepatuhan Wajib Pajak X3 : Pemeriksaan Pajak X4 : Penagihan Pajak X5 : Surat Paksa Pajak Y : Penerimaan Pajak Penghasilan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekstensifikasi tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi 2. Kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi 3. Pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi 4. Penagihan pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi. |
| 8 | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Di KPP Pratama Batam Utara (Yuliadi, 2017) | X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Fiskus X3 : Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak | Pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan penerapan sistem administrasi perpajakan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. |



2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis dalam penelitian ini yaitu tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, pemeriksaan pajak dan pelayanan fiskus sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Berdasarkan kajian teoritis yang sudah dijelaskan maka dapat digambarkan bagan kerangka berpikir sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP

Pengetahuan perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu mengenai tarif yang akan mereka bayarkan sesuai dengan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakan akan melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Penelitian Agustiningsih, (2016) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang memiliki pengetahuan tentang peraturan perpajakannya akan melakukan kewajibannya. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi seseorang mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Wajib

pajak yang memiliki kesadaran tentang perpajakan akan melaksanakan kewajibannya dengan benar.

Penelitian Tene, dkk (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa variabel kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dimana variabel kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

2.4.3 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Sanksi pajak adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui tentang sanksi yang akan diterima jika melanggar peraturan, maka wajib pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Rara Susmita dan Supadmi, (2016) dalam hasil penelitiannya bahwa variabel sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, di mana hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang sudah dirumuskan. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut

H3 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.4 Pengaruh Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan WPOP

Pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan dan bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui tentang pemeriksaan pajak akan melakukan kewajiban perpajakannya.

Penelitian Artawan, dkk (2017) dalam hasil penelitiannya bahwa variabel pemeriksaan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4 : Pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

2.4.5 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan WPOP

Pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak dalam membantu mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam mengurus pajaknya. Pelayanan dalam bidang perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Kenyamanan yang didapat oleh wajib pajak dapat berdampak baik terhadap citra perpajakan.

Penelitian Yuliadi, (2017) dalam penelitiannya bahwa variabel Pelayanan Fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Pelayanan Fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

2.4.6 Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Pemeriksaan Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WPOP

Pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan penelitian diatas maka hipotesis keenam dapat disimpulkan sebagai berikut:

H6 : Pengetahuan perpajakan, Kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.