

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 LANDASAN TEORI**

Pada bagian landasan teori akan dijelaskan mengenai beberapa teori yang menjelaskan variabel penelitian. Beberapa teori tersebut berkaitan dengan definisi maupun tatacara perpajakan, serta beberapa teori lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu juga akan dibahas beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### **2.1.1 Teori Atribusi**

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penelitian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Atribusi merupakan salah satu proses pembentukan kesan. Atribusi mengacu pada bagaimana orang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri. Atribusi adalah proses di mana orang menarik kesimpulan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku orang lain. Teori Atribusi memandang individu sebagai psikologi amatir yang mencoba memahami sebab-sebab yang terjadi pada berbagai peristiwa yang dihadapinya (Fikriningrum, 2012).

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan penelitian ini, sebab perilaku seseorang dalam memenuhi kewajiban perpajakan ditentukan oleh suatu keadaan, baik dari faktor eksternal misalnya sanksi pajak dan kualitas pelayanan. Sedangkan dari faktor internal, adanya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak mengenai perpajakan. Seseorang dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman yang tinggi, maka hal tersebut akan digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk melakukan kewajiban perpajakannya.

### **2.I.2 Definisi Pajak**

Pajak menurut Pasal 1 UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang- Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”.

Menurut Rochmat Soemitro dalam Resmi (2016) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Terdapat 2 fungsi pajak :

1. Fungsi Budgetair (sumber Keuangan Negara)

Pajak mempunyai fungsi budgetair, artinya pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin

maupun pembangunan. Sebagai sumber keuangan negara, pemerintah berupaya memasukkan uang sebanyak – banyaknya untuk kas negara.

## 2. Fungsi Regulerend (Pengatur)

Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang social dan ekonomi, serta mencapai tujuan – tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

Menurut mardiasmo (2011) Pengenaan pajak di Indonesia dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu :

### a. Pajak Negara

Pajak Negara yang sampai saat ini berlaku adalah :

- i. Pajak Penghasilan.
- ii. Pajak Pertambahan Nilai dan pajak penjualan Atas barang mewah (PPN dan PPn BM).
- iii. Bea Materai.
- iv. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).
- v. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

### b. Pajak Daerah

Beberapa pengertian atau istilah yang terkait dengan Pajak Daerah antara lain:

- i. Daerah Otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas – batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan

masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia.

- ii. Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.
- iii. Subjek Pajak, adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak.
- iv. 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 daerah.

Jenis Pajak dan Objek Pajak

Pajak Daerah di bagi menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Pajak Provinsi, Terdiri dari:
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
  - d. Pajak Air Permukaan
  - e. Pajak Rokok
2. Pajak Kabupaten / Kota, terdiri :

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak hiburan
- d. Pajak reklame
- e. Pajak penerangan jalan
- f. Pajak mineral bukan logam dan batuan
- g. Pajak parkir
- h. Pajak air tanah
- i. Pajak sarang burung wallet
- j. Pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan
- k. Bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

#### Tata Cara Pungutan Pajak

Pungutan pajak dilarang diborongkan, setiap wajib pajak membayar pajak yang terutang berdasarkan surat ketetapan pajak atau dibayar sendiri oleh wajib pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan berdasarkan penetapan Kepala Daerah dibayar dengan menggunakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) atau dokumen lain yang dipersamakan berupa karcis dan nota perhitungan.

#### 2.1.3 Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah bagian pajak daerah yang termasuk dalam jenis pajak provinsi. Menurut Randy, 2016 obyek dari kendaraan bermotor adalah

penguasaan kendaraan dan atau kepemilikan kendaraan bermotor. Pengertian kendaraan bermotor adalah :

1. kendaraan bermotor adalah semua jenis kendaraan beroda dan gandengannya atau tidak yang digunakan disemua jenis jalan darat maupun yang dioperasikan di air yang digerakkan dengan menggunakan peralatan teknik (motor ataupun peralatan lain sejenisnya yang berfungsi sebagai pengubah suatu sumber daya energi – energy tertentu sehingga menjadi tenaga yang menghasilkan gerak pada kendaraan bermotor tersebut, termasuk juga alat – alat besar sejenisnya yang untuk mengoperasikannya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat permanen.
2. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di semua jenis jalan yang didarat beroda beserta gandengannya dan di air dengan ukuran isi kotor lima Gross Tonnage (GT 5) sampai dengan 7 Gross Tonnage (GT 7).

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, jika wajib pajak merupakan badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan tersebut. Dengan demikian, pada PKB subjek pajak sama dengan wajib pajak, yaitu orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor (Utami,2013).

#### **2.1.4 Pengetahuan Dan Pemahaman wajib pajak tentang Peraturan Perpajakan**

Pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan

pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (masruroh,2013).

Menurut Murni (2014) Pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap tata laku seorang wajib pajak atau kelompok pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif karena pengetahuan perpajakan merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki wajib pajak (Ketut,2013).

### **2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nurani yang tulus ikhlas. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Ery, 2009). Menurut Nasutian dalam Randy (2016) kesadaran wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang telah memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak dan telah melaporkan semua penghasilannya tanpa ada yang disembunyikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kesadaran merupakan unsur sumber dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (arum,2012).

### 2.I.6 Kualitas Pelayanan

Dalam menghadapi konsumen dalam pelayanan perpajakan, pemerintah perlu menerapkan berbagai strategi guna memikat nasabah ataupun mempertahankan nasabah agar mereka tetap loyal. Konsumen akan merasa puas ketika harapan mereka saat melakukan transaksi di kantor perpajakan terpenuhi atau bahkan dilebihkan, yang kemudian mereka akan mematuhi kewajiban yang akan mereka bayarkan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2001). Menurut Kotler (2002), definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan diberikan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007).

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik Pasal 1 dijelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan

bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.”

Pelayanan yang berkualitas menurut supadmi (2009) adalah pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus- menerus.

### **2.1.7 Sanksi Perpajakan**

Menurut Mardiasmo (2011) Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan (normal perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bias dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dalam undang – undang perpajakan dikenal dua macam sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dengan adanya sanksi dalam ketentuan perpajakan maka pemerintah mempunyai dasar yang kuat untuk menjerang wajib pajak yang melakukan pelanggaran pajak (Muis,2012). Peraturan atau merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu bagi apa yang harus dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang – undang tidak dilanggar (Arum,2012).

### 2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan, dalam pajak aturan yang berlaku adalah undang – undang perpajakan (Jatmiko,2006). Kepatuhan wajib pajak dapat pula ditingkatkan melalui penerapan sanksi perpajakan. Undang-undang dan peraturan telah mengatur bagaimana pelaksanaan ketentuan umum dan tata cara perpajakan, termasuk sanksi yang akan dikenakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakannya (Masruroh,2013)

Menurut Murni dalam Fidel (2010) mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu adalah :

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan :
  - a. Penyampaian Pemberitahuan Tahunan tetap waktu dalam 3 tahun terakhir;
  - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak JANuari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut – turut; dan
  - c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.

2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai Wajib Pajak Patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintahan dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut – turut, dengan ketentuan:
  - a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan; dan
  - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditandatangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

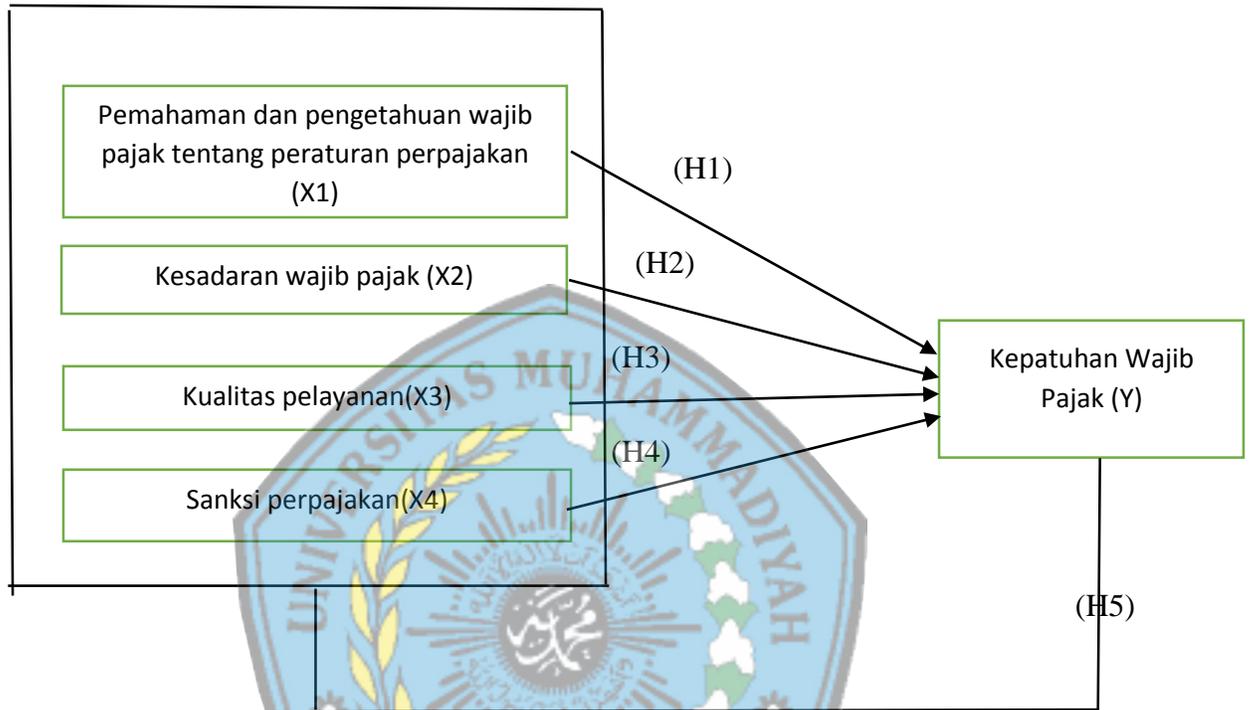
No	Peneliti (tahun)	Variable yang digunakan	Alat Analisis	Hasil penelitian
1	Ketut (2013) Pengaruh Kesadaran wajib pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Samsat Kota Singaraja)	Variable independen : kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan, dan akuntabilitas pelayanan public Variable dependen Kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara Parsial : variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>• Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.</li> </ul>
2	Rajif (2012) Pengaruh Pemahaman, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pajak Pengusaha UKM di Daerah Cirebon	Variable independen : Pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan Variable dependen: Kepatuhan pajak pengusaha UKM	Analisis regresi berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara Parsial : variabel pemahaman berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dan variabel ketegasan sanksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.</li> <li>• Secara simultan : Pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan</li> </ul>

				berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM.
3	Wayan (2013) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Variable independen : kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan Variable dependen : kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara parsial :Pengujian pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan secara parsial pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama SAMSAT Tabanan.</li> <li>• Secara simultan Variabel Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada tingkat kepatuhan sedangkan biaya kepatuhan berpengaruh negative dan signifikan pada tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.</li> </ul>
4	Musyarakah dan purnomo (2008) Pengaruh Kesadaran dan Persepsi tentang sanksi, dan hasrat membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.	Variable independen : kesadaran dan persepsi tentang sanksi dan hasrat membayar pajak Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak	Analisis regresi linier berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara Parsial : Variabel kesadaran wajib pajak (X1) berpengaruh positif terhadap kepatuhan, variabel persepsi tentang sanksi berpengaruh signifikan tentang kepatuhan, sedangkan untuk variabel hasrat membayar pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> <li>• Secara Simultan : menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, persepsi sanksi, dan hasrat membayar pajak secara statistic berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.</li> </ul>
5	Randi dan Maria G (2016)	Variabel independen :	Analisis regresi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara Simultan Variabel Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan</li> </ul>

	Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi SAMSAT Kota Malang)	pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Variable dependen : kepatuhan wajib pajak	linier berganda	Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif secara bersama-sama (simultan) dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam membayar pajak kendaraan bermotor di KB Samsat kota Malang. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Variable kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak</li> </ul>
6	Herryanto dan Toly (2013) Pengaruh Kesadaran wajib Pajak, Kegiatan Sosialisai Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan	Variabel Independen Kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak Variabel Dependen Penerimaan Pajak Penghasilan	Regresi Linier Berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara parsial menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh negatif, sedangkan kegiatan sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh, dan pemeriksaan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan.</li> <li>• Secara simultan kesadaran wajib pajak, kegiatan sosialisasi perpajakan, dan pemeriksaan pajak secara bersama-sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak di KPP Pratama Surabaya Sawahan.</li> </ul>
7	Novitasari (2015) Pengaruh kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas	Variabel Independen	Regresi Linier Berganda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• secara parsial kesadaran wajib pajak dan sosialisasi terhadap kepatuhan wajib pajak dan pada kualitas pelayanan tidak berpengaruh</li> </ul>

	<p>elayanan pada kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Semarang III</p>	<p>Kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, kualitas pelayanan</p> <p>Variabel Dependen Kepatuhan Wajib Pajak</p>		<p>secara pesial terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara simultan disimpulkan bahwa pada kesadaran wajib pajak dan sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak, namun pada kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar Pajak PKB dan BBNKB</li> </ul>
8.	<p>Henny Yulsiati (2015) Analisis Pengaruh Sikap, Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Perpajakan Dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang</p>	<p>Variabel Independen : Sikap, kesadaran wajib pajak, pemahaman dan pengetahuan peraturan perpajakan.</p> <p>Variabel dependen: kepatuhan wajib pajak</p>	<p>Analisis Linier Berganda</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secara parsial : sikap wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan, pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.</li> <li>• secara simultan sikap wajib pajak, kesadaran wajib pajak, dan pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak bumi dan bangunan.</li> </ul>

### 2.3 Kerangka Pemikiran



### 2.4. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya masih harus dilakukan pengujian. Dugaan tersebut diperkuat dengan teori atau jurnal yang mendasari dan dari hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan tinjauan di atas maka hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah :

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

Berkaitannya dengan perpajakan, pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa

pemahaman mengenai peraturan perpajakan dan pengetahuan perpajakan, pengetahuan mengenai tatacara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pemahaman dan pengetahuan mengenai fungsi dan peranan pajak.

Berdasarkan teori atribusi, pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal yang dapat mempengaruhi persepsi wajib pajak dalam membuat keputusan mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut penelitian Rajif (2012) dan Wayan (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

**H1:** Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan wajib pajak**

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas (Arum, 2012). Diperlukan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum. Umumnya masyarakat masih sinis dan kurang percaya terhadap keberadaan pajak karena mereka menganggap pajak itu memberatkan, pembayarannya sering mengalami kesulitan,

kesadaran membayar pajak ini tidak hanya memunculkan sikap patuh, taat, dan disiplin semata tetapi diikuti sikap kritis juga.

Menurut penelitian Arum (2012) dan Ketut (2013) menunjukkan bahwa pengetahuan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

**H2** : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### **2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Perpajakan**

Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakan.

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik pelayanan internal maupun eksternal, diharapkan dengan kualitas pelayanan yang baik terjadi peningkatan pembayaran pajak oleh wajib pajak.

Menurut penelitian Rajif (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

**H3** : Kualitas pelayanan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.4 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Perpajakan**

Menurut Masruroh (2013) berdasarkan teori atribusi, sanksi perpajakan merupakan penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi seorang wajib pajak dalam membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Arum (2012) sanksi adalah tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar undang – undang atau peraturan tidak dilanggar. . Dengan adanya sanksi perpajakan diharapkan wajib pajak membayar kewajibannya dan lebih patuh melaksanakan peraturan yang sudah ada.

Menurut penelitian Ketut (2013), Arum (2012), dan Rajif (2012) bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan penjabaran di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

**H4** : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **2.4.5 Pengaruh Pemahaman dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan teori atribusi kepatuhan wajib pajak sangat berpengaruh terhadap variabel – variabel yang dijelaskan sebelumnya.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Menurut penelitian Randy (2016) Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

**H5** : Pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.