

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*)

*Theory of Planned Behavior* (TPB) merupakan teori psikologis yang menghubungkan keyakinan dengan perilaku. Teori tersebut menyatakan bahwa tiga komponen inti yaitu, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan, bersama-sama membentuk niat perilaku individu (Ajzen, 2005):

1. *Behavioral Beliefs* (Sikap) yaitu keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil dari tindakan yang dilakukannya tersebut.
2. *Normative Beliefs* (Norma Subjektif) yaitu keyakinan tentang harapan normatif orang lain dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut.
3. *Control Beliefs* (Kontrol Perilaku) yaitu keyakinan atau kepercayaan tentang adanya keberadaan hal-hal yang dapat mendukung atau menghambat perilaku yang akan ditampilkan. Selain itu suatu persepsi seseorang akan muncul, dan persepsi tersebut juga berhubungan tentang seberapa kuat hal-hal yang mendukung dan menghambat perilakunya tersebut.

Apabila dikaitkan dengan penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) relevan untuk menjelaskan perilaku. Seseorang atau Wajib Pajak akan melakukan patuh atau tidak patuh terhadap kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh

pertimbangan-pertimbangan rasionalitas terkait manfaat pajak dan pengaruh dari orang lain yang mempengaruhi keputusan dalam patuh pajak.

## 2.2 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut UU No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat (1) 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 (2018) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapatkan jasa timbal balik (Kontra Prestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Sedangkan menurut Waluyo (2017) menyatakan bahwa Pajak adalah iuran masyarakat kepada Negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur sebagai berikut:

### 1. Iuran Rakyat kepada Negara

Yang berhak memungut pajak adalah Negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

### 2. Berdasarkan Undang-Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan undang-undang, serta aturan pelaksanaannya.

### 3. Tanpa Jasa Timbal Balik atau Kontraprestasi

Dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

### 4. Digunakan untuk Membiayai Rumah Tangga Negara

Yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

#### **2.2.1 Fungsi Pajak**

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Sebagaimana telah diketahui ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak dari berbagai definisi, terlihat adanya dua fungsi pajak menurut Waluyo (2017) yaitu sebagai berikut:

### 1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan pajak dalam negeri.

### 2. Fungsi Mengatur (Regular)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Fungsi pajak menurut Resmi (2019) menguraikan bahwa terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut:

#### 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. Upaya tersebut ditempuh dengan cara ekstensifikasi maupun intensifikasi pemungutan pajak melalui penyempurnaan peraturan berbagai jenis pajak seperti Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dan lain-lain.

## 2. Fungsi *Regurelend* (Pengatur)

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

### 2.2.2 Jenis Pajak

Menurut Resmi (2019) jenis pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Menurut Golongan

##### a. Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul sendiri atau ditanggung oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak bersangkutan.

##### b. Pajak Tidak Langsung

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutangnya pajak.

## 2. Menurut Sifat

### a. Pajak subjektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya.

### b. Pajak Objektif

Pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi Subjek Pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

## 3. Menurut Lembaga Pemungutannya

### a. Pajak Negara (Pajak Pusat)

Pajak Negara (pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.

### b. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing.

### 2.2.3 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Resmi (2019) mengemukakan dalam pemungutan pajak dikenal beberapa sistem pemungutan pajak antara lain:

#### 1. *Official Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peranan dominan ada pada aparatur).

#### 2. *Self Assesment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang Wajib Pajak dalam menentukan sendiri jumlah pajak terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam system ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada di tangan Wajib Pajak. Wajib pajak dianggap mampu menghitung pajak, mampu memahami undang-undang yang sudah berlaku dan mempunyai kejujuran yang tinggi, serta menyadari akan arti pentingnya membayar pajak. Oleh karena itu, Wajib Pajak diberi kepercayaan untuk:

- a. Memperhitungkan sendiri pajak yang terutang

- b. Membayar sendiri jumlah pajak terutang
- c. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang
- d. Mempertanggungjawabkan pajak yang terutang

Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak bergantung pada Wajib pajak sendiri (peranan dominan ada pada Wajib Pajak).

### 3. *With holding system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditujukan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjukkan pihak ketiga ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden dan peraturan lainnya untuk memotong dan memungut pajak, menyeter dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

#### **2.2.4 Asas Pemungutan Pajak**

Agar tujuan pemungutan pajak dapat tercapai, dalam memilih alternatif pemungutan pajak harus dipegang teguh atas asas-asas pemungutan pajak. Menurut

Adam Smith yang dikutip oleh Waluyo (2017), pemungutan pajak hendaknya didasarkan atas empat asas yaitu:

1. *Equity atau Equality*

Keadilan merupakan pertimbangan penting dalam membangun sistem perpajakan. Dalam hal ini, pemungutan pajak hendaknya dilakukan seimbang dengan kemampuannya. Negara tidak boleh melakukan diskriminasi diantara sesama pembayar pajak.

2. *Certainly*

Disini, pajak yang harus dibayar haruslah terang (*certain*) dan tidak mengenal kompromis (*not arbitrary*). Kepastian hukum harus tercermin mengenai subyek, obyek, besarnya pajak dan juga ketentuan mengenai pembayaran.

3. *Convenience*

Pajak harus dipungut pada saat yang paling baik bagi pembayar pajak, yaitu saat diterimanya penghasilan.

4. *Economy*

Pemungutan pajak hendaknya dilakukan sehemat-hematnya. Biaya pemungutan hendaknya tidak melebihi pemasukan pajaknya.

### **2.3 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang

berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Menurut Asrinanda (2018), kesadaran pajak adalah perilaku wajib pajak itu sendiri yang berupa pandangan atau persepsi yang menyangkut keyakinan, pengetahuan, dan penalaran serta kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan rangsangan atau stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak sangat dibutuhkan karena kesadaran merupakan faktor penting dalam melaksanakan sistem perpajakan yang baru yaitu *self assessment system*.

Jadi, kesadaran 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.

#### **2.4 Pengetahuan Perpajakan**

Pengetahuan perpajakan mengacu pada tingkat kesadaran dan pemahaman tentang sistem perpajakan suatu negara (Twum, 2020). Menurut Manual dan Xin (2016) Pengetahuan perpajakan dapat diartikan sebagai tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan.

Jadi kesimpulannya pengetahuan perpajakan adalah kemampuan seorang wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak berdasarkan undang-undang yang akan mereka bayar maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka. Dengan adanya pengetahuan perpajakan tersebut akan membantu kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, sehingga tingkat kepatuhan akan meningkat. Pada umumnya seseorang yang memiliki pendidikan, akan sadar dan patuh terhadap hak dan kewajibannya, tanpa harus dipaksakan dan diancam oleh beberapa sanksi dan hukuman. Wajib pajak yang berpengetahuan tentang pajak, secara sadar diri akan patuh membayar pajak. Mereka telah mengetahui bagaimana alur penerimaan pajak tersebut akan berjalan, hingga akhirnya manfaat membayar pajak tersebut dapat dirasakannya.

## 2.5 Pelayanan Fiskus

Pelayanan adalah kemampuan untuk membantu yang diperlihatkan secara individu ataupun tim. Ketika kita mempelajari tentang pajak tentu kita mengenal adanya pelayanan fiskus. Secara umum fiskus merupakan petugas. Jadi, pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan (Oladipupo & Obazee, 2016). Menurut Kotler dan Keller (2016) pelayanan yang baik harus mengandung lima instrument serqual yang meliputi :

1. *Tangible* adalah wujud dari pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak.

2. *Reliability* adalah konsistensi mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak kepada wajib pajak.
3. *Assurance* adalah jaminan yang diberikan kantor pajak kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal.
4. *Responsibility* adalah ketetapan dan keakuratan dan pelayanan pajak yang diberikan petugas (fiskus) kepada wajib pajak.
5. *Emphaty* adalah sikap peduli yang diperlihatkan petugas pajak kepada wajib pajak.

## 2.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi (Mardiasmo, 2018). Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah:

### 1. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan.

### 2. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi.

Apabila dikaitkan dengan Undang-Undang (UU) Perpajakan yang berlaku, terdapat empat hal yang diharapkan atau dituntut dari para wajib pajak, yaitu (Ilyas & Burton, 2019):

1. Dituntut kepatuhan (*compliance*) wajib pajak dalam membayar pajak yang dilaksanakan dengan kesadaran penuh .
2. Dituntut tanggung jawab (*responsibility*) wajib pajak dalam menyampaikan atau memasukan Surat Pemberitahuan tepat waktu.
3. Dituntut kejujuran (*honesty*) wajib pajak dalam mengisi Surat pemberitahuan sesuai dengan keadaan sebenarnya.
4. Memberikan sanksi (*law enforcement*) yang lebih berat kepada wajib pajak yang tidak taat pada ketentuan yang berlaku.

## 2.7 Kepatuhan Wajib Pajak

Kamus Umum Bahasa Indonesia mendefinisikan kepatuhan sebagai sikap tunduk atau patuh pada ajaran atau suatu aturan . Kepatuhan dalam perpajakan dapat diartikan sebagai sikap ketaatan, tunduk, dan patuh dalam melaksanakan ketentuan kewajiban perpajakannya.

Kepatuhan Wajib Pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan pajak termasuk menyetujui tarif pajak dan peraturan lainnya (Twum, 2020). Kepatuhan pajak adalah keinginan wajib pajak untuk memenuhi komitmen penilaian mereka sesuai dengan pedoman terkait tanpa persyaratan untuk pemeriksaan. Perlu dicatat bahwa kepatuhan pajak adalah di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan. Wajib Pajak dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang laporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Wajib Pajak hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu. Kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak, ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT, dan pelaporan Wajib Pajak melakukan pembayaran tepat waktu.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah perilaku/tingkah laku wajib pajak untuk melaksanakan hak perpajakannya dan memenuhi kewajiban perpajakannya seperti membuat NPWP, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, membayar pajak tepat pada waktunya tanpa ada pemaksaan, serta memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

Azharia (2018) mengelompokan kepatuhan wajib pajak terdiri dari 3 tipe kepatuhan, yaitu :

1. Kepatuhan penyerahan SPT (*filling Compliance*).
2. Kepatuhan Pembayaran (*Payment Compliance*).
3. Kepatuhan Pelaporan (*Reporting Compliance*).

Kepatuhan inilah selanjutnya menunjukkan kekuatan yang mempengaruhi individu secara implisit. Masalah kepatuhan pajak sebagai masalah yang melekat pada perpajakan itu sendiri. Oleh karena itu mengkarakteristikkan dan menjelaskan pola-pola ketidakpatuhan dan menumukan cara untuk mengurangi ketidakpatuhan sebagai hal yang sangat penting yang dapat didekati dari berbagai perspektif sebagai contoh dari sisi keuangan atau penegakan hukum.

## **2.8 Wajib Pajak**

Mardiasmo (2018) berpendapat bahwa 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. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009, 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.

## **2.9 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak**

Sebagai warga negara Indonesia, Wajib Pajak memiliki hak dan kewajiban sebagai wajib pajak yang perlu dipatuhi. Keduanya telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Hak dan kewajiban perpajakan harus dilakukan oleh wajib pajak. Mengacu dari undang-undang yang sama, pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan kalau 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. Jadi, siapapun, baik yang sudah memiliki NPWP atau belum, sudah termasuk ke dalam wajib pajak jika sudah mempunyai hak dan kewajiban perpajakan.

### 2.9.1 Hak-Hak Wajib Pajak

Berikut ini hak-hak wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007:

1. Melaporkan beberapa masa pajak dalam 1 (satu) surat pemberitahuan masa.
2. Mengajukan surat keberatan dan banding bagi wajib pajak dengan kriteria tertentu.
3. Memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk paling lama 2 (dua) bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jendral Pajak.
4. Membetulkan Surat Pemberitahuan yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, dengan syarat Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan.
5. Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
6. Mengajukan keberatan kepada Direktur Jendral Pajak atas suatu : Surat ketetapan Pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan, surat ketetapan pajak nihil, surat ketetapan pajak lebih bayar atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

7. Mengajukan permohonan banding kepada badan peradilan pajak atas surat keputusan keberatan.
8. Menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban.
9. Memperoleh pengurangan atau penghapusan sanksi administrasiberupa bunga atas keterlambatan pelunasan kekurangan pembayaran pajak.

### **2.9.2 Kewajiban Wajib Pajak**

Berikut ini kewajiban wajib pajak menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007:

1. Mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang kota kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak, apabila telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif.
2. Melaporkan usahanya pada kantor Direktorat Jendral Pajak yang kota kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan pengusaha dan tempat kegiatan usaha dilakukan untuk dikukuhkan menjadi pengusaha kena pajak.
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas.

4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan satuan mata uang selain rupiah yang diizinkan, yang pelaksanaannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
5. Membayar dan menyetor pajak yang terutang dengan menggunakan surat setoran pajak ke kas Negara melalui tempat pembayaran yang diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan.
6. Menyelenggarakan pembukuan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak badan, dan melakukan pencatatan bagi Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
7. Membayar pajak yang terutang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
8. Memperlihatkan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya; memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; memberikan keterangan lain yang diperlukan apabila diperiksa.

## 2.10 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Sesuai dengan Undang- Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), pengertian Usaha Mikro, Kecil dan Menengah adalah sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang- Undang. Adapun kriteria usaha mikro, kecil dan menengah adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Kriteria UMKM**

No	Uraian	Asset	Omset
1	Usaha Mikro	Maks. 50 Juta	Maks. 300 Juta
2	Usaha Kecil	>50 Juta – 500 Juta	> 300 Juta – 2,5 Miliar
3	Usaha Menengah	>500 Juta – 10 Miliar	> 2,5 Miliar - 50 Miliar

Sumber: [www.depkop.go.id](http://www.depkop.go.id)

Tabel di atas menjelaskan kriteria UMKM berdasarkan asset dan omset pertahun, bahwa Usaha Mikro adalah usaha yang memiliki asset maksimal Rp 50.000.000,00 dan omset maksimal Rp 300.000.000,00. Usaha Kecil memiliki asset lebih dari Rp 50.000.000,00 sampai dengan Rp 500.000.000,00 dan omset lebih dari Rp 300.000.000,00 sampai dengan Rp 2.500.000.000,00. Sedangkan Usaha Menengah memiliki asset lebih dari Rp 500.000.000,00 sampai dengan Rp 10.000.000.000 dan omset lebih dari Rp 2.500.000.000,00 sampai dengan Rp 50.000.000.000,00.

### 2.11 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kota Bekasi, Peneliti melakukan studi pustaka atas penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut adalah penelitian yang menjadi acuan peneliti, yaitu:

Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya

No.	Judul Penelitian / Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian ( Kesimpulan )
1	<i>Tax Knowledge and Tax Compliance of Small and Medium Enterprises in Ghana / Twum, K. K. (2020)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Knowledge of tax rights and responsibilities</i>  X2. <i>Knowledge of business income</i>  X3. <i>Knowledge of employment income</i>  X4. <i>Awareness of sanctions</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>SME tax compliance</i></p>	<p>Pengetahuan tentang Hak dan Tanggung Jawab, Pengetahuan tentang Pendapatan Kerja, dan Kesadaran Sanksi berpengaruh terhadap Kepatuhan pajak. Sedangkan Pengetahuan tentang Pendapatan Bisnis tidak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak UKM.</p>
2	<i>The Influence of Tax Knowledge on Tax Compliance Behaviour: A Case of Yemeni Individual Taxpayers / Al-Ttaffi &amp; Amrah (2020)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X. <i>Tax Knowledge (X)</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Tax Compliance</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak.</p>
3	<i>Effect of Tax Penalties, Tax audit, and Taxpayers Awareness on Corporate Taxpayers' Compliance Moderated by Compliance Intentions / Rahmayanti et al (2020)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Tax Penalties</i>  X2. <i>Tax Audit</i>  X3. <i>Taxpayers Awareness</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Corporate Taxpayers' Compliance</i></p> <p><b>Variabel Moderasi (M) :</b>  M. <i>Compliance Intentions</i></p>	<p>Denda Pajak, Audit Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Perusahaan. Keberadaan Intensi Kepatuhan sebagai variabel moderasi tidak mampu menjadi variabel moderasi..</p>

No.	Judul Penelitian / Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian ( Kesimpulan )
4	<i>Taxpayer Compliance on Micro, Small and Medium Enterprises Individual Taxpayer in Surakarta / Mujiyati et al (2020)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Understanding of Taxation Regulations</i>  X2. <i>Taxation Knowledge</i>  X3. <i>Tax Sanctions</i>  X4. <i>Service Quality</i>  X5. <i>Modernization of Tax Administration System</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Compliance of MSME Individual Taxpayers</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi UMKM.</p> <p>Pengetahuan pajak, Tarif Pajak, kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.</p>
5	<i>Effect of Tax Knowledge, Service Quality, Tax Eamination, and Technology of Compliance Regional Tax Mandatory / Masari &amp; Suartana (2019)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Tax Knowledge</i>  X2. <i>Service Quality</i>  X3. <i>Tax Examination</i>  X4. <i>Technology</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Compliance Regional Tax Mandatory</i></p>	<p>Pengetahuan Pajak, Kualitas Layanan, Pemeriksaan Pajak, dan Teknologi berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Daerah</p>
6	<i>Factors influencing the compliance of taxpayers / Meidawati &amp; Azmi (2019)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Knowledge on taxation</i>  X2. <i>Level of awarenes</i>  X3. <i>Tax sanction</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Taxpayer Compliance</i></p>	<p>Tingkat Kesadaran berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, sedangkan Pengetahuan Perpajakan dan Sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
7	<i>The Influence of Taxpayer Awareness, Fiscal Service, and Tax Sanction on Taxpayer Compliance / Azharia (2018)</i>	<p><b>Variabel Independen (X) :</b>  X1. <i>Taxpayer Awareness</i>  X2. <i>Fiscal Services</i>  X3. <i>Tax sanction</i></p> <p><b>Variabel Dependen (Y) :</b>  Y. <i>Taxpayer Compliance</i></p>	<p>Kesadaran Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak .</p>

--	--	--	--

No.	Judul Penelitian / Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian ( Kesimpulan )
8	<i>The Effect of Tax Knowledge, Self Assessment System, and Tax Awareness on Taxpayer Compliance / Asrinanda, Y. D. (2018)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. <i>Taxation Knowledge</i> X2. <i>Self Assessment System</i> X3. <i>Tax Awareness</i>  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. <i>Taxpayer Compliance</i>	Pengetahuan Perpajakan, Self Assessment System dan Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
9	<i>The Influence of Consciousness, Tax Penalty and the Quality of Tax Authorities Service on Tax Compliance / Handayani &amp; Laily (2017)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. <i>Awareness</i> X2. <i>Tax Penalty</i> X3. <i>Quality of Tax Authorities Service</i>  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. <i>Tax Compliance</i>	Kesadaran, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Otoritas Pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak
10	<i>Tax Penalties and Tax Compliance of Small Medium Enterprises (SMEs) in Malaysia / Nuridayu et al (2017)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. <i>Rate</i> X2. <i>Punishment</i> X3. <i>Knowledge</i> X4. <i>Education</i> X5. <i>Psychological behaviour</i>  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. <i>Tax Compliance</i>	Variabel Tarif, Hukuman, Pengetahuan, Pendidikan, dan Perilaku Psikologis berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.

11	<i>The role of taxpayer awareness, tax regulation and understanding in taxpayer compliance / Yayuk et al (2017)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. Knowledge Tax X2. Awareness Tax  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. Compliance Tax	Kesadaran Pajak berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak, sedangkan Pengetahuan tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Pajak.
----	---	---	---

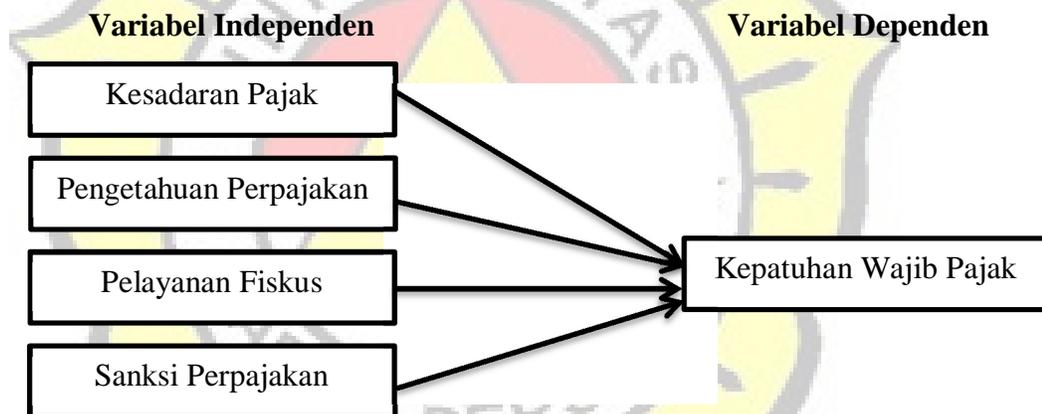
No.	Judul Penelitian / Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian ( Kesimpulan )
12	<i>Impact of Tax Knowledge, Tax Compliance Cost, Tax Deterrent Tax Measures towards Tax Compliance Behavior: A Survey on Self-employed Taxpayers in West Malaysia / Manual &amp; Xin (2016)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. Deterrent Tax Measures X2. Tax Knowledge X3. Tax Compliance Costs  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. Tax Compliance Behavior	Tindakan pencegahan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak sedangkan pengetahuan pajak dan biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku kepatuhan pajak.
13	<i>Tax Knowledge, Penalties and Tax Compliance in Small and Medium Scale Enterprises in Nigeria / Oladipupo &amp; Obazee (2016)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. Tax knowledge X2. Tax penalties  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. Tax compliance	Pengetahuan pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak UMKM.
14	<i>The Effect of Tax Payer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Tax Payer Compliance with Service Quality as Mediating Variable / Savitri &amp; Musfialdy (2016)</i>	<b>Variabel Independen (X) :</b> X1. Tax Payer Awareness X2. Tax Socialization X3. Tax Penalties X4. Compliance Cost  <b>Variabel Dependen (Y) :</b> Y. Tax Payer Compliance  <b>Variabel Moderasi (M) :</b> M. Service Quality	Kualitas pelayanan memiliki peran mediasi penuh dalam hubungan antara kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan dan kepatuhan wajib pajak.

Sumber: Penelitian terdahulu

## 2.12 Kerangka Konseptual

Penelitian ini berusaha menjelaskan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak, pengetahuan perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka konseptual penelitian ini dapat disajikan pada gambar.

**Gambar 2. 1. Kerangka Konseptual**



## 2.13 Hipotesis Penelitian

Penelitian ini menggunakan empat variabel yang akan dianalisis pengaruhnya. Variabel bebasnya merupakan Kesadaran Pajak, Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan. Variabel terikatnya adalah Kepatuhan Wajib pajak. Hipotesis penelitian ini adalah:

1. Pengaruh Kesadaran Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak timbul dari dalam diri wajib pajak. Hal tersebut merupakan faktor paling penting dalam menentukan keberhasilan pemungutan pajak. Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak maka akan berdampak dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan nantinya akan berdampak pada meningkatnya jumlah penerimaan pajak.

Hasil penelitian oleh Twum (2020), menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmayanti *et al*, 2020; Meidawati dan Azmi, 2019; Asrinanda, 2018; Azharia, 2018; Yayuk *et al*, 2017; Savitri dan Musfialdy, 2016) menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak tergantung pada individual masing-masing. Sehingga apabila kesadaran wajib pajak terus meningkat maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

Berdasarkan teori diatas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Kesadaran Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di

Kota Bekasi

## 2. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pengetahuan Perpajakan merupakan sebuah proses dimana wajib pajak mengetahui dan memahami tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan dapat menerapkan kegiatan perpajakan. Apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak maka Kepatuhan Wajib Pajak akan meningkat. Wajib pajak yang tidak memahami tentang peraturan pajak secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar dugaan bahwa pemahaman wajib pajak berpengaruh pada ketaatan wajib pajak.

Penelitian yang relevan adalah penelitian dari Mujiyati *et al* (2020) yang menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Al-Ttaffi dan Amrah (2020) juga menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Masari dan Suartana, 2019; Asrinanda, 2018; Nuridayu *et al*, 2017; Oladipupo dan Obazee, 2016) yang menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan teori diatas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>2</sub> : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

## UMKM di Kota Bekasi

### 3. Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Wajib Pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan pelayanan yang terbaik kepada Wajib Pajak. Pelayanan fiskus adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan dalam pencapaian pajak.

Penelitian yang relevan adalah penelitian dari (Mujiyati *et al*, 2020; Masari dan Suartana, 2019; Azharia, 2018) yang menunjukkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pernyataan dan penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus adalah faktor eksternal yang bisa mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga apabila Pelayanan Fiskus semakin baik maka Kepatuhan Pajak juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan teori diatas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>3</sub> : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di kota Bekasi

#### 4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi perpajakan diberikan bukan untuk merugikan wajib pajak ataupun menguntungkan petugas pajak atau negara. Sanksi perpajakan diberikan agar wajib pajak taat akan peraturan perpajakan. Peraturan akan dipatuhi apabila ada sanksi bagi pelanggarnya. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanti *et al* (2020) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sejalan dengan Rahmayanti *et al* (2020), penelitian yang dilakukan oleh (Azharia, 2018; Oladipupo dan Obazee, 2016; Savitri dan Musfialdy, 2016) menunjukkan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan pernyataan dan hasil dari penelitian sebelumnya diatas maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Perpajakan juga merupakan faktor eksternal yang bisa mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak. Sehingga semakin ketat Sanksi Perpajakan maka Kepatuhan Wajib Pajak juga semakin meningkat.

Berdasarkan teori diatas dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

H4 : Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak  
UMKM di Kota Bekasi