

BAB II **LANDASAN TEORI**

2.1 GRAND TEORI

Teori Konflik

Teori konflik berkembang sebagai reaksi teori fungsionalisme struktural. Teori konflik memiliki akar tradisi dari Marxian. Teori konflik melihat relasi sosial dalam sebuah sistem sosial sebagai pertentangan kepentingan. Masing-masing kelompok atau kelas memiliki kepentingan yang berbeda. Perbedaan kepentingan ini ada karena beberapa sebab: Pertama, manusia memiliki pandangan subjektif terhadap dunia. Kedua, hubungan sosial adalah hubungan saling memengaruhi atau orang mempunyai efek pengaruh terhadap orang lain. Ketiga, efek pengaruh tersebut merupakan potensi konflik interpersonal. Dengan demikian stratifikasi sosial berisi relasi yang sifatnya konfliktual.⁹

Pengertian Konflik, yaitu merupakan gejala sosial yang serba hadir dalam kehidupan sosial, sehingga konflik bersifat inheren artinya konflik akan senantiasa ada dalam setiap ruang dan waktu, dimana saja dan kapan saja. Istilah “konflik” secara etimologis berasal dari bahasa Latin “con” yang berarti bersama dan “fligere” yang berarti benturan atau tabrakan. Pada umumnya istilah konflik sosial mengandung suatu rangkaian fenomena pertentangan dan pertikaian antar pribadi melalui dari konflik kelas sampai pada pertentangan dan peperangan internasional.¹⁰

Coser mendefinisikan konflik sosial sebagai suatu perjuangan terhadap nilai dan pengakuan terhadap status yang langka, kemudian kekuasaan dan bersumber pertentangan dinetralisir atau dilangsungkan atau dieliminir saingannya¹¹. Konflik artinya percekocokan, perselisihan dan pertentangan. Sedangkan konflik sosial yaitu pertentangan antar anggota atau masyarakat yang bersifat menyeluruh dikehidupan¹².

⁹ <http://fis.unj.ac.id/labs/sosiologi/teori-utama-sosiologi/>

¹⁰ Elly M. Setiadi dan Usman Kolip, Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori, Aplikasi, dan Pemecahannya, Kencana Prenada Media Group, Jakarta 2011, hlm. 45.

¹¹ Irving M. Zeitlin, Memahami Kembali Sosiologi, Gajah ada University Press, Yogyakarta 1998, hlm. 156

¹² Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2005, hlm. 587.

Konflik yaitu proses pencapaian tujuan dengan cara melemahkan pihak lawan, tanpa memperhatikan norma dan nilai yang berlaku¹³. Dalam pengertian lain, konflik adalah merupakan suatu proses sosial yang berlangsung dengan melibatkan orang-orang atau kelompok-kelompok yang saling menantang dengan ancaman kekerasan. Menurut teori konflik, masyarakat disatukan dengan “paksaan”. Maksudnya, keteraturan yang terjadi di masyarakat sebenarnya karena adanya paksaan (koersi). Oleh karena itu, teori konflik lekat hubungannya dengan dominasi, koersi, dan power. Teori konflik adalah teori yang memandang bahwa perubahan sosial tidak terjadi melalui proses penyesuaian nilai-nilai yang membawa perubahan, tetapi terjadi akibat adanya konflik yang menghasilkan kompromi-kompromi yang berbeda dengan kondisi semula. Teori ini didasarkan pada pemilikan sarana-sarana produksi sebagai unsur pokok pemisahan kelas dalam masyarakat. Teori konflik muncul sebagai reaksi dari munculnya teori struktural fungsional.

Konflik mempunyai paradigma kontemporer yaitu:

1. Konflik dapat dihindarkan.
2. Konflik disebabkan oleh banyak sebab karena struktur organisasi, perbedaan tujuan, perbedaan persepsi, nilai-nilai pribadi, dan sebagainya.
3. Konflik dapat membantu atau menghambat pelaksanaan organisasi (masyarakat) dalam berbagai derajat, tugas manajemen/pemimpin adalah mengelola tingkat dari konflik dan penyelesaiannya.¹⁴

2.2 Perpajakan

Definisi Pajak

Menurut Prof Dr. P.I.A Andriani, dalam buku Perpajakan Indonesia (2014:3) pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang

¹³ Soerjono Soekanto, Kamus Sosiologi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1993, hlm. 99.

¹⁴ Munir Fuady, Sosiologi Kontemporer Interaksi Kekuasaan, dan Masyarakat, Cet. I, Citra Aditia Bakti, Bandung, 2007, hlm. 96

terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat dirujuk, dan yang gunanya untuk membiayain pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintah.

Menurut Prof Edwin R.A slegman dalam buku Perpajakan Indonesia (2009:1) Tax is compulsory contribution from the person to the goverment to depray the expenses incurred in the common interest of all, without reference to special benefit comperred. Pajak adalah kontribusi wajib dari orang tersebut, kepada pemerintah untuk membayar biaya yang dikeluarkan untuk kepentingan umum dari semua tanpa merujuk pada manfaat khusus conperred.

Menurut Undang-undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No 16 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kesadaran Wajib Pajak Orang Pribadi

1. Menurut Abdul Rahman (2010 : 49) Kesadaran Wajib Pajak adalah keadaan ketika Wajib Pajak yang tanpa paksaan dari pihak manapun untuk membayar pajaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Wajib Pajak yang mengetahui bagaimana peraturan pajak, melaksanakan ketentuan pajak dengan benar, dan sukarela. Wajib Pajak yang sadar akan pajaknya tidak akan melanggar peraturan perpajakan yang sudah berlaku, Wajib Pajak juga menghitung pajaknya dengan benar, serta akan membayar pajak terutangnya. Kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan

fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu. Kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan penerimaan pajak (Jatmiko, 2006: 72).

Indikator kesadaran Wajib Pajak menurut Liana Ekawati (2008;77):

- a. Mengetahui adanya Undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.

Pelayanan Perpajakan

Jika sistem administrasi dalam keadaan baik tentunya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakannya juga dalam keadaan baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan semakin baik dan ini akan berdampak pada kerelaan Wajib Pajak untuk membayar pajak, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan motivasi Wajib Pajak untuk membayar pajak. Penegakan hukum perpajakan dan pemeriksaan pajak Wajib Pajak akan patuh terhadap pajak karena adanya tekanan, mereka berpikir akan mendapat sanksi

yang berat jika melakukan *tax evasion* jika hukum pajak yang diterapkan dalam negara tersebut benar-benar tegas. Menurut Pandji Santosa (2008: 55) menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Konsep pelayanan publik yang diterangkan oleh Valerie A. Zeithaml (1990) dalam buku Pandji Santosa (2008: 59) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan). Menurut Rahayu (2010:134) bahwa “Pelayanan pada sektor pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya”.

Pelayanan pada sektor pajak dapat berupa penyediaan sarana dan prasarana serta kemampuan keandalan aparat pajak (fiskus) pada KPP sebagai unit organisasi pelaksana DJP yang berhubungan langsung dengan masyarakat (Wajib Pajak), yang bertugas menyampaikan penerimaan negara dari sektor pajak”. Pelayanan dalam hal perpajakan juga dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada Wajib Pajak untuk membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Fuadi, 2013). Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 (Undang- Undang KUP) Petugas Pajak adalah Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, selain Pejabat Fungsional Pemeriksa Pajak, yang ditunjuk oleh Kepala Kantor, yang diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk melaksanakan pemeriksaan. Undang-Undang

Nomor 16 Tahun 2009 (Undang-Undang KUP). Jadi Pelayanan Petugas Pajak adalah pelayanan yang di berikan pada masyarakat (Wajib Pajak) oleh Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya dalam memenuhi syarat kewajiban perpajakan.

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kepatuhan berarti mematuhi, taat atau tunduk pada ajaran atau aturan yang berlaku. Jadi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat diartikan sebagai tunduk, taat dan patuhnya Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan undang- undang perpajakan yang berlaku. Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Menurut Nowak dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi di mana:

- a. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.

d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi adalah situasi ketika Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan. Sikap Wajib Pajak yang memiliki rasa tanggung jawab sebagai warga negara bukan hanya sekedar takut akan sanksi dari hukum yang berlaku, namun juga Wajib Pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan dengan tepat waktu.

2.3 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu mengenai pemeriksaan pajak dan pengaruhnya terhadap tingkat penerimaan pajak dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No	Judul, nama, dan tahun Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen, Agus Sugiono (2018)	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Perpajakan X3 : Kepathuan Wajib Pajak Y : Penerimaan Pajak	Hasil penelitian mempunyai respon positif, bahwa kesadaran Wajib Pajak dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan adalah hal yang penting yang telah ditingkatkan oleh KPP Pratama Kebumen, karena dengan diadakannya sosialisasi pajak kepada Wajib Pajak dapat mempengaruhi Penerimaan di KPP

			<p>Pratama Kebumen, selain itu Pelayanan Perpajakan juga memberikan respon positif terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen. Dan hal ini pun juga berpengaruh terhadap respon positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak atau dengan kata lain X1, X2 dan X3 memberikan respon positif terhadap Y.</p>
2.	<p>Pengaruh Sosialisasi Pajak dan Pemahaman Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM setelah Penerapan PP No.23 Tahun 2018.</p> <p>Sari Maharani, Dr Farida Titik Kristianti dan Kurnia 2018)</p>	<p>X1 : Sosialisasi Pajak X2 : Pemahaman Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>hasil penelitian melalui regresi berganda dan uji parsial yaitu sosialisasi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Hasil uji simultan menghasilkan sosialisasi pajak dan pemahaman pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM.</p>
3.	<p>Pengaruh Sosialisasi Perhitungan dan Pelaporan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) terhadap Penerimaan Pajak UMKM di kota Semarang.</p> <p>Saryadi dan Robertina Jumpakita Pinem (2019)</p>	<p>X1 : Sosialisasi Perhitungan X2 : Pelaporan Wajib Pajak UMKM Y : Penerimaan Pajak UMKM</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah sosialisasi penghitungan dan pelaporan pajak mampu mempermudah pelaku UMKM dalam melaporkan pajaknya karena selama ini tidak melaporkan karena ketidaktahuan dan cara pelaporannya. Sehingga mempengaruhi secara Positif terhadap Penerimaan Pajak UMKM di kota Semarang.</p>

4.	<p>Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pengetahuan Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>Eky Septiani, Jeny Susyanti & Afi Rachmat (2019).</p>	<p>X1 : Sosialisasi Perpajakan X2 : Taarif Pajak X3 : Pemahaman Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simulatan penagihan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Dan secara parsial sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan tarif pajak, dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.</p>
5.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Petugas Pajak, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas di Wilayah KPP Pratama Jember.</p> <p>Ahmad Kholid Halimi (2013)</p>	<p>X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Petugas X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Orang Pribadi</p>	<p>Hasil dari penelitian dan pengujian ini ditemukan sebuah pengaruh positif dan signifikan dari kesadaran Wajib Pajak, dan hasil yang negatif terhadap pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap pengaruh Kepatuhan Orang Pribadi dan hasil positif pada sanksi pajak terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi.</p>
6.	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Temanggung.</p> <p>Pratiwi Kundalini (2015)</p>	<p>X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Pelayanan Petugas Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>Hasil Penelitian dari 101 responden, menunjukkan bahwa Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Temanggung tahun 2015 berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai sig sama besarnya dengan nilai alpha (0,000). Dari hasil uji signifikansi terlihat nilai probabilitas sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga</p>

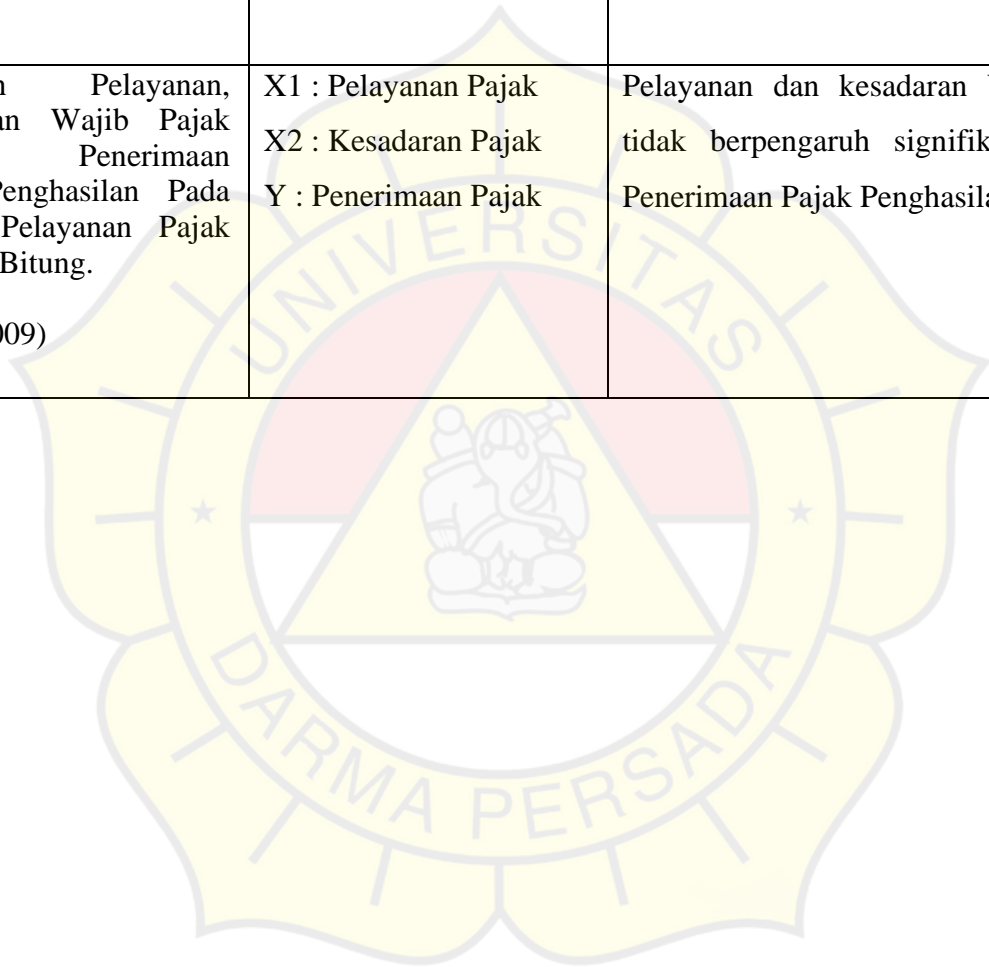
	<p>Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Kota Temanggung.</p> <p>Pratiwi Kundalini (2015)</p>	<p>X1 : Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>X2 : Pelayanan Petugas Pajak</p> <p>Y : Kepatuhan Wajib Pajak</p>	<p>H0 ditolak. Dengan demikian pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak secara simultan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak, signifikan sehingga hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.</p>
7.	<p>Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta</p> <p>Wulandari Agustiniingsih (2016)</p>	<p>X1 : Penerapan E-filing</p> <p>X2 : Pemahaman Pajak</p> <p>X3 : Kesadaran WP</p> <p>Y : Kepatuhan WP</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa :</p> <p>(1) Penerapan E-filing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Koefisien determinasi 0,454 yang berarti bahwa penerapan E-filing mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 45,4%.</p> <p>(2) Tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien determinasi 0,444 yang berarti tingkat pemahaman perpajakan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 44,4%.</p>

	<p>Pengaruh Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta</p> <p>Wulandari Agustiningih (2016)</p>	<p>X1 : Penerapan E-filling X2 : Pemahaman Pajak X3 : Kesadaran WP Y : Kepatuhan WP</p>	<p>(3) Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi 0,621 berarti Kesadaran Wajib Pajak memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 62,1%.</p> <p>(4) Penerapan E-filing, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan Nilai F hitung yang lebih besar dari F tabel yaitu 59.820 > 3,94.</p>
8.	<p>Factor s Affecting Individual Taxpayers' Compliance in Malaysian Tax Filing System”</p> <p>Michelle Kok Hui Xin (2015)</p>	<p>X1 : Faktor yang mempengaruhi WP Y : Sistem E-filling di Malaysia</p>	<p>Hasil dari penelitian ini yaitu menyarankan bahwa biaya pajak, pengetahuan pajak dan pajak kehandalan agen memiliki hubungan yang signifikan dengan perilaku Kepatuhan Pajak. Pemerintah harus menyediakan sistem E-filing yang lebih efisien kepada para Wajib Pajak. Walaupun</p>

	<p>Factor s Affecting Individual Taxpayers' Compliance in Malaysian Tax Filing System”</p> <p>Michelle Kok Hui Xin (2015)</p>	<p>X1 : Faktor yang mempengaruhi WP</p> <p>Y : Sistem E-filling di Malaysia</p>	<p>kenyamanan E-filing tidak dapat mengurangi biaya moneter Wajib Pajak namun dapat mengurangi waktu dan psikologis mereka. Masalah seperti server lambat dan jaringan sibuk yang terkait langsung dengan sistem. Untuk mengatasi masalah ini, Inland Revenue Board (IRB) Malaysia atau Persatuan Pegawai Eksekutif dapat meningkatkan bandwidth ukuran lebih besar serta jumlah server. Selain itu, Malaysia memiliki penggunaan E-filing yang rendah. Oleh karena itu, Inland Revenue Board (IRB) perlu melakukan promosi agresif terhadapnya. Seharusnya tidak hanya ditekankan selama musim pajak tetapi terus menerus dan berkelanjutan. Karena biaya untuk memperoleh pengetahuan pajak (pembelian buku dan pembayaran kursus lokakarya) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.</p> <p>Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama- sama menggunakan variabel dependen berupa Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen menggunakan Kesadaran Wajib Pajak. Sedangkan perbedaannya</p>
--	---	---	--

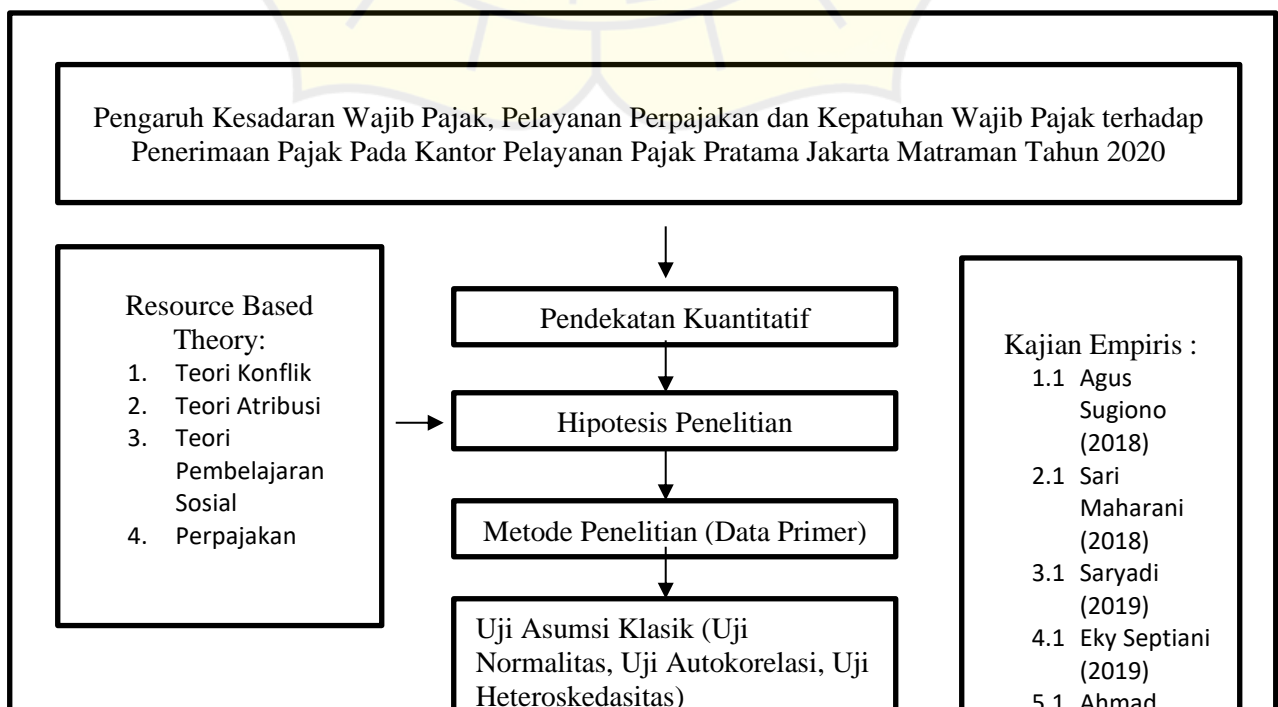
			terdapat pada variabel independennya yaitu Biaya Pajak, Pengetahuan Pajak dan, penelitian ini tidak menggunakan penerapan E-filing.
9.	<p>Tax Awareness and Perception of Tax Payers and Their Voluntary Tax Compliance Decision Evidence From Individual Tax Payers In SNNPR Ethiopia</p> <p>Wondwossen Daare (2017)</p> <p>Jerene</p>	<p>X1 : Kesadaran Pajak X2 : Pemahaman Pajak X3 : Kesadaran WP Y : Kepatuhan WP</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kesadaran Pajak merupakan masalah utama bagi sikap Kepatuhan Pajak dan sebagian besar Wajib Pajak melihat tarif pajak saat ini dan tingkat hukumannya tinggi dan mereka juga percaya bahwa sistem pajak yang ada tidak adil. Penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Wajib Pajak terhadap sistem pajak dan pengeluaran pemerintah juga mendorong Pajak secara sukarela. Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Kategori A Wajib Pajak adalah populasi target dari penelitian ini. Dengan jumlah sampel 377 Wajib Pajak yang diambil secara acak dari kota-kota terpilih. Penelitian ini menggunakan data Primer dan Sekunder. Sumber Data Primer dikumpulkan melalui kuesioner dan data sekunder dikumpulkan dari laporan dan manual Cabang Otoritas Pendapatan dan Bea</p>

			Cukai
10	<p>Pengaruh Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung.</p> <p>Malo (2009)</p>	<p>X1 : Pelayanan Pajak X2 : Kesadaran Pajak Y : Penerimaan Pajak</p>	<p>Pelayanan dan kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan.</p>



2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan hubungan logis dari landasan teori dan kajian empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan eksplanasi asosiatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2016:12). Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu serta permasalahan yang ada, sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis, maka kerangka pemikiran yang digunakan sebagai berikut :

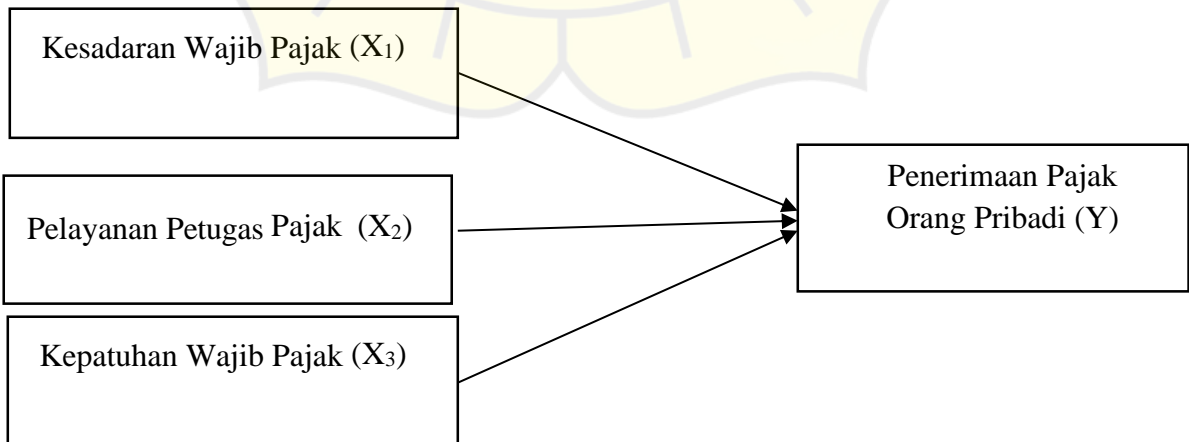


Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.5 Model Penelitian

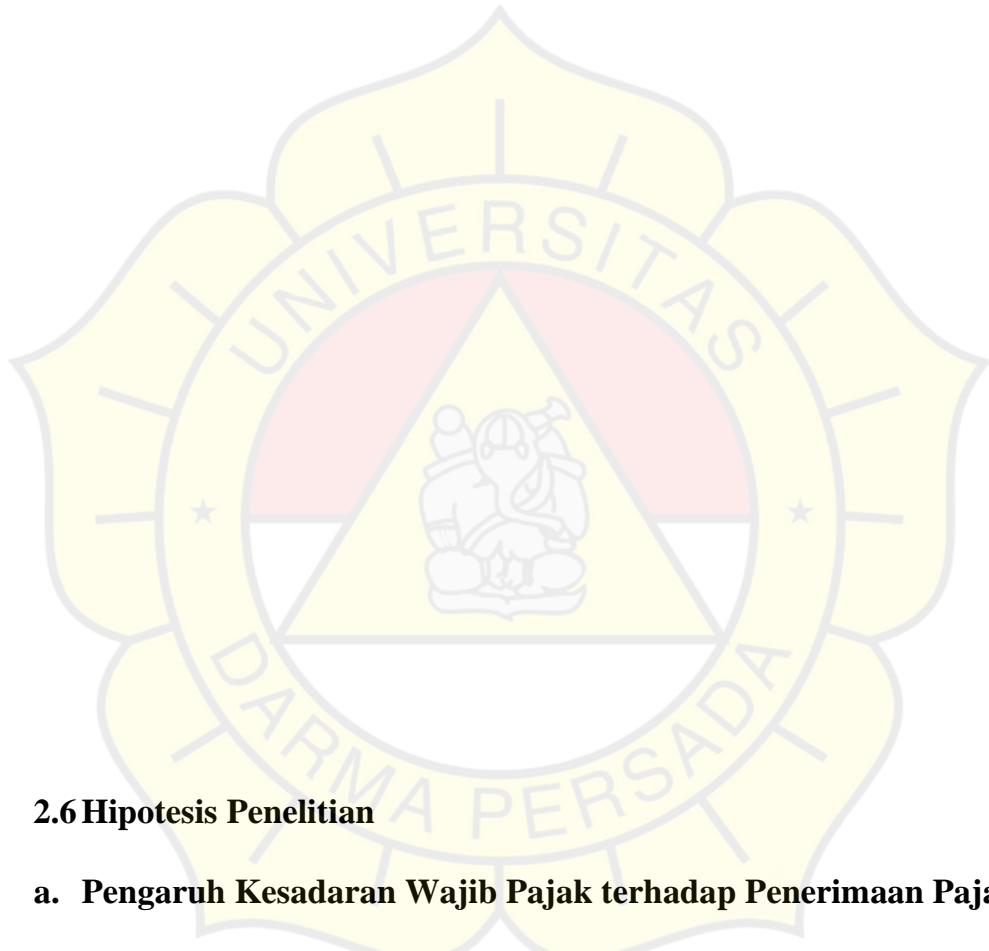
Variabel Independen
Dependen

Variabel



Gambar 1. Model

Variabel



2.6 Hipotesis Penelitian

a. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak.

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimana penerimaan perpajakan yang ada di Indonesia. Penerimaan

Pajak Orang Pribadi yang baik dapat diidentifikasi sebagai keadaan di mana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan.

Adanya persepsi yang dimiliki Wajib Pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima Wajib Pajak jika membayar pajak, pengetahuan Wajib Pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik Wajib Pajak terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap Wajib Pajak dalam membayar pajak.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Agus Sugiono (2018) dimana hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen yang memberikan respon positif bahwa Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan karena dengan diadakannya sosialisasi pajak kepada Wajib Pajak dapat mempengaruhi Penerimaan di KPP Pratama Kebumen, selain itu Pelayanan Perpajakan juga memberikan respon positif terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen. Dan hal ini pun juga berpengaruh terhadap respon positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan

meningkatkan penerimaan pajak atau dengan kata lain X1, X2 dan X3 memberikan respon positif terhadap Y.

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

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman

b. Pengaruh Pelayanan Petugas Pajak terhadap Penerimaan Pajak

Pelayanan Petugas Pajak yang kurang baik mengakibatkan Wajib Pajak enggan untuk membayarkan pajaknya. Pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak harus adil, sederhana, efisien dan baik agar Wajib Pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya, sehingga dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak di Indonesia khususnya di KPP Jakarta Matraman.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Agus Sugiono (2018) dimana hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen yang memberikan respon positif bahwa Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan karena dengan diadakannya sosialisasi pajak

kepada Wajib Pajak dapat mempengaruhi Penerimaan di KPP Pratama Kebumen, selain itu Pelayanan Perpajakan juga memberikan respon positif terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen. Dan hal ini pun juga berpengaruh terhadap respon positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak atau dengan kata lain X1, X2 dan X3 memberikan respon positif terhadap Y.

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

H2 : Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman

c. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penerimaan Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak dapat menjadi unsur penting dalam usaha meningkatkan Penerimaan Pajak Orang Pribadi. Jika masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pajak, memiliki pengetahuan yang baik tentang pajak, memiliki karakteristik baik dan memiliki informasi yang cukup tentang perpajakan serta ditambah dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik untuk meningkatkan Penerimaan Pajak Orang Pribadi. Kerjasama yang baik

dari dua arah yaitu dari masyarakat dan petugas pajak akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Agus Sugiono (2018) dimana hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Perpajakan dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen yang memberikan respon positif bahwa Kesadaran Wajib Pajak akan meningkat dengan cara memberikan sosialisasi perpajakan karena dengan diadakannya sosialisasi pajak kepada Wajib Pajak dapat mempengaruhi Penerimaan di KPP Pratama Kebumen, selain itu Pelayanan Perpajakan juga memberikan respon positif terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Kebumen. Dan hal ini pun juga berpengaruh terhadap respon positif pada Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga akan meningkatkan penerimaan pajak atau dengan kata lain X_1 , X_2 dan X_3 memberikan respon positif terhadap Y .

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

H3 : Kepatuhan Wajib pajak berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Matraman.

