

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teoritis**

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

Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak oleh wajib pajak terkait dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh kondisi internal maupun eksternal orang tersebut. Teori atribusi sangat relevan untuk menerangkan maksud tersebut. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi atau lingkungan. Penentuan faktor internal atau eksternal menurut Robbins (2019) tergantung pada tiga faktor yaitu :

a) Kekhususan (Kesendirian atau *Distinctiveness*)

Kekhususan artinya seseorang akan mempersepsikan perilaku individu lain secara berbeda-beda dalam situasi yang berlainan. Apabila perilaku seseorang dianggap suatu hal yang tidak biasa, maka individu lain yang bertindak sebagai pengamat akan memberikan atribusi eksternal terhadap perilaku tersebut. Sebaliknya jika hal itu dianggap hal yang biasa, maka akan dinilai sebagai atribusi internal.

b) Konsensus

Konsensus artinya jika semua orang mempunyai kesamaan pandangan dalam merespon perilaku seseorang jika dalam situasi yang sama. Apabila konsensusnya tinggi, maka termasuk atribusi eksternal. Sebaliknya jika konsensusnya rendah, maka termasuk atribusi internal.

### c) Konsistensi

Konsistensi yaitu jika seseorang menilai perilaku-perilaku orang lain dengan respon sama dari waktu ke waktu. Semakin konsisten perilaku itu, orang akan menghubungkan hal tersebut dengan sebab-sebab internal, dan sebaliknya. Teori atribusi mengelompokkan dua hal yang dapat memutarbalikkan arti dari atribusi. Pertama, kekeliruan atribusi mendasar yaitu kecenderungan untuk meremehkan pengaruh faktor-faktor eksternal daripada faktor internalnya. Kedua, prasangka layanan dari seseorang cenderung menghubungkan kesuksesan karena akibat faktor-faktor internal, sedangkan kegagalannya dihubungkan dengan faktor-faktor eksternal.

### **2.1.2 Defenisi Pajak**

Pajak menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 mengemukakan tentang “Pajak merupakan 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”. (Astuti, 2020). Pajak merupakan suatu iuran yang dikeluarkan oleh rakyat untuk Negara yang dapat dipaksakan dengan tujuan untuk kesejahteraan rakyat dan pembangunan negara dengan berdasarkan undang-undang yang berlaku (Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro SH).

Pemerintah mempunyai tugas untuk mensejahterakan rakyatnya, untuk itu dibutuhkan dana yang besar. Salah satu cara yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk mendapatkan dana guna pembiayaan pengeluaran negara serta pembangunan negara. Pungutan yang dimaksud dari masyarakat kepada negara yang dikenal saat ini adalah Pajak, istilah pajak tidak asing bagi masyarakat

Indonesia. Kata pajak telah menjadi istilah baku dalam Bahasa baku Indonesia, Bahasa rakyat yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

#### **2.1.2.1 Fungsi Dari Pajak**

Adapun fungsi pajak menurut Resmi (Resmi 2018) sebagai berikut.

- a. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara), Pajak memiliki fungsi *budgetair*, artinya Pajak sebagai salah satu sumber penerimaan pemerintah dengan menggunakan pajak sebagai sumber pendapatan negara untuk membiayai biaya rutin maupun biaya pembangunan.
- b. Fungsi *Regulerend* (Pengatur), pajak sebagai sarana untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah di bidang sosial dan ekonomi dan untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

#### **2.1.2.2 Syarat Pemungutan Pajak**

Pemungutan pajak harus memenuhi standar berikut untuk menghindari hambatan:

1. Pemungutan pajak harus adil (*precondition of justice*) Penerapan hukum dan perpajakan harus adil untuk memenuhi tujuan hukum, yaitu mewujudkan keadilan. Keadilan legislatif secara umum, termasuk pemungutan pajak, dan keadilan sesuai dengan kapasitas masing-masing pihak. Ditegaskan Tepat Khususnya, dengan memberikan pilihan kepada Wajib Pajak untuk menolak, menunda pembayaran, dan mengajukan banding atas keputusan tersebut kepada Dewan Penasehat Pajak.
2. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (*legal requirement*). Di Indonesia, pajak diatur oleh Pasal 23 (2) UUD

1945. Hal ini memberikan jaminan hukum akan keadilan baik bagi negara maupun warga negaranya.

3. Tidak menghambat perekonomian (syarat ekonomis). Untuk mencegah penurunan ekonomi lokal, tidak ada pemungutan yang dapat menghalangi berjalannya industri dan perdagangan secara efisien.
4. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial), artinya biaya pemungutan pajak harus lebih kecil dari penerimaan yang dihasilkan dari pemungutan tersebut.
5. Sistem pemungutan pajak harus sederhana, Sistem pemungutan yang sederhana akan membuat segalanya lebih sederhana dan mendorong orang untuk membayar pajak mereka. Undang-undang pajak baru telah memenuhi syarat ini.

#### **2.1.2.3 Pembagian Jenis Pajak**

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa jenis pajak, dan perbedaan tersebut memiliki fungsi yang berbeda-beda.

1. Menurut Golongannya
  - a) Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
  - b) Pajak tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

## 2. Menurut Sifatnya

- a) Pajak Subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b) Pajak Objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

## 3. Menurut Lembaga Pemungutannya

- a) Pajak Pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan, dan Bea Materai.
- b) Pajak Daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

### 2.1.3 Penerimaan Pajak

#### 2.1.3.1 Pengertian Penerimaan Pajak

Penerimaan negara terdiri dari penerimaan dalam negeri dan hibah. Penerimaan dalam negeri terdiri dari Penerimaan pajak dan penerimaan negara bukan pajak. Menurut Suandy (2019), sumber-sumber penerimaan negara dapat dikelompokkan menjadi penerimaan dari beberapa sektor, yaitu “sektor pajak, kekayaan alam, bea dan cukai, retribusi, iuran, sumbangan, laba dari BUMN, dan sumber-sumber lain”. Penerimaan dari sector pajak adalah yang paling utama.

Penerimaan Pajak merupakan penerimaan negara yang terdiri atas pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional (Pasal 1

Angka 3 UU No.4 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas UU No. 22 Tahun 2011 Tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) Tahun Anggaran 2012). DJP sebagai bagian dari Kementerian Keuangan mengemban tugas untuk mengamankan penerimaan pajak negara agar dapat selalu memenuhi target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat dari tahun ke tahun. Menurut Devano dan Rahayu (2019:56) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pajak adalah “kejelasan dan kepastian Perundang-undangan, perpajakan, tingkat intelektual masyarakat, kualitas fiskus (intelektual, keterampilan, integritas dan moral tinggi), dan sistem administrasi perpajakan”.

Realisasi merupakan tindakan yang nyata atau adanya pergerakan atau perubahan dari rencana yang sudah dibuat atau dikerjakan (Hasan, 2019). Menurut Simanjuntak dan Imam (2020), mengemukakan bahwa penerimaan negara yang berasal dari pajak merupakan komponen penting dalam rangka pembiayaan pembangunan. Maka, mengoptimalkan penerimaan pajak adalah salah satu cara untuk menandai pembangunan yang bersumber dari dalam negeri.

#### **2.1.3.2 Sumber Penerimaan Pajak**

Terdapat beberapa sumber dalam suatu penerimaan pajak diantaranya, yaitu:

##### **1. Pajak Penghasilan (PPh)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 mengemukakan bahwa pajak penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari negara Indonesia maupun dari luar negara

Indonesia, yang dapat dipakai untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

## 2. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 mengemukakan bahwa pajak pertambahan nilai adalah pajak yang dikenakan atas konsumsi BKP atau JKP di dalam daerah pabean. Orang pribadi, perusahaan, maupun pemerintah yang mengkonsumsi BKP atau JKP maka dikenakan PPN.

## 3. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 yang dimaksud dengan BKP yang tergolong mewah yaitu:

- a) Barang yang bukan merupakan kebutuhan pokok.
- b) Barang yang dikonsumsi oleh masyarakat tertentu.
- c) Pada umumnya barang tersebut dikonsumsi oleh masyarakat yang memiliki penghasilan tinggi.
- d) Barang yang dikonsumsi untuk menunjukkan status seseorang, dan
- e) Apabila barang tersebut dikonsumsi dapat merusak kesehatan dan moral masyarakat, dan mengganggu ketertiban masyarakat.

## 4. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

PBB adalah pajak yang dipungut atas tanah dan bangunan karena adanya keuntungan atau kedudukan sosial ekonomi yang lebih baik bagi orang atau badan yang sudah menempatnya.

## 5. Bea Materai

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 mengemukakan bahwa bea meterai adalah pajak yang dikenakan atas pemanfaatan suatu dokumen, misalnya surat perjanjian, akta notaris, kwitansi pembayaran, dan surat berharga yang memuat jumlah uang atau nominal diatas jumlah tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan sumber penerimaan pajak yang berasal dari luar negeri, sebagai berikut :

1. Pajak Penghasilan Pasal 24

PPh pasal 24 yaitu pajak yang dibayar atau terutang di luar negeri atas penghasilan dari luar negeri yang diperoleh wajib pajak dalam negeri.

2. Pendapatan Bea Masuk

Bea masuk adalah pungutan negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang dikenakan terhadap barang-barang impor.

### **2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak**

Menurut Rahayu (2019), menyebutkan bahwa terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pajak sebagai berikut:

- a) Kepastian, kejelasan, dan kesederhanaan peraturan perundang-undangan perpajakan

Undang-undang yang jelas, sederhana dan mudah dimengerti akan memberikan arti yang sama bagi wajib pajak dan fiskus. Dengan adanya kepastian hukum dan kejelasan undang-undang perpajakan tidak akan menimbulkan salah interpretasi, dan akan menimbulkan motivasi dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dengan sebagaimana mestinya. Ketentuan perpajakan yang dibuat dengan sempurna akan mudah dipahami tentunya hak dan kewajiban



perpajakan wajib pajak dapat dilakukan secara efektif dan efisien dan akan memperlancar jalannya penerimaan negara yaitu pajak.

b) Kebijakan pemerintah

Kebijakan pemerintah dalam implementasi undang-undang perpajakan adalah salah satu cara atau suatu alat pemerintah di bidang perpajakan yang memiliki suatu sasaran tertentu untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam bidang sosial dan ekonomi. Kebijakan pemerintah adalah dengan adanya keputusan MK maupun surat edaran dari DJP untuk hal tertentu dalam perpajakan yang tidak dijelaskan secara jelas dalam undang-undang. Pemerintah diberikan asas kebebasan bertindak secara tertulis yang berupa sebuah peraturan kebijaksanaan, berupa peraturan lain yang menjelaskan petunjuk dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

3. Sistem administrasi

Sistem administrasi adalah prioritas tertinggi dan mempunyai peran penting dalam penerimaan pajak karena kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsinya secara efektif dan bergantung dengan jumlah uang yang dapat diperoleh melalui penerimaan pajak. Kantor pelayanan pajak diharuskan mempunyai sistem administrasi yang tepat dan tidak rumit akan tetapi ditekankan pada kesederhanaan prosedur. Kerumitan sistem administrasi yang dimiliki kantor pajak akan membuat masyarakat atau wajib pajak semakin enggan dalam membayar pajak.

4. Pelayanan

Kualitas pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh pemerintah beserta aparat pajak merupakan hal yang sangat penting dan bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak.

5. Kesadaran dan pemahaman warga negara

Rasa nasionalisme yang tinggi, kepedulian kepada bangsa dan negara serta pengetahuan perpajakan yang dimiliki masyarakat telah memadai, maka secara umum akan semakin memudahkan wajib pajak agar patuh terhadap peraturan perpajakan.

6. Kualitas petugas pajak (intelektual, keterampilan, integritas, moral tinggi)

Kualitas petugas pajak saat ini sangat menentukan efektivitas undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak memiliki reputasi yang baik menyangkut dalam kecakapan teknis, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil dalam hal perpajakan dan harus memiliki sifat intelektualitas tinggi, terlatih baik, dan mempunyai moral yang baik.

#### **2.1.3.4 Indikator Penerimaan Pajak**

Penerimaan pajak dapat diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator menurut Devas (2019) sebagai berikut:

1) Upaya Penerimaan Pajak

Upaya pajak adalah hasil dari suatu sistem pajak dibandingkan dengan kemampuan membayar pajak daerah bersangkutan.

2) Tepat Guna (efektivitas)

Efektivitas adalah untuk mengukur hubungan antara hasil pungut pajak dengan potensi hasil pajaknya yang diasumsikan bahwa semua Wajib Pajak membayar pajak masing-masing.

3) Hasil Guna (efisiensi)

Efisiensi adalah mengukur hasil dari pemungutan pajak dengan perkiraan perhitungan pajak yang ditentukan.

## **2.1.4 Tarif Pajak**

### **2.1.4.1 Pengertian Tarif Pajak**

Pemungutan pajak yang dibenarkan justifikasinya haruslah memenuhi asas dan prinsip keadilan. Hanya keadilan yang dapat menciptakan keseimbangan sosial, yang sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat umum dan dapat mencegah segala macam sengketa dan pertengkaran. Tarif harus didasarkan atas pemahaman setiap orang mempunyai hak yang sama (prinsip keadilan). Sehingga tercapai penetapan tarif-tarif pajak yang proporsional atau sebanding. Jumlah pajak yang harus dibayar berhubungan dengan tarif. Semakin besarnya tarif maka akan semakin besar pajak yang harus dibayar. Demikian pula sebaliknya semakin kecil tarif pajak maka akan semakin kecil pula pajak yang dibebankan kepada wajib pajak.

Tarif pajak merupakan suatu penetapan atau persentase berdasarkan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang harus

dibayarkan atau disetorkan wajib pajak. Biasanya tarif pajak di Indonesia berdasarkan persentase akan tetapi ada juga yang berupa nominal

#### **2.1.4.2 Indikator Tarif Pajak**

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017) komponen Tarif Pajak sebagai berikut:

1. Kesesuaian Tarif Pajak

Tarif pajak sesuai dengan kemampuan wajib pajak dengan memperhatikan sifat-sifat pada individu yang melekat.

2. Keadilan Tarif Pajak

Tarif pajak yang diberlakukan berbedanya pada wajib pajak dalam keadaan yang berbeda.

3. Tarif Pajak diberlakukan seimbang dengan penghasilan yang dinikmati wajib pajak.

4. Kenaikan Tarif Pajak

Apakah dengan naiknya tarif pajak akan mempengaruhi penggelapan pajak.

#### **2.1.5 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh oleh wajib pajak. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan petugas akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ni Made Lisa Rusmayani, 2019).

Fiskus atau administrator pajak adalah orang atau badan yang bertugas memungut pajak berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan (Dr. Siti Kurnia Rahayu, 2020). Wewenang fiskus adalah:

- a. Memungut pajak kepada masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan kepada wajib pajak mengenai administrasi perpajakan.
- c. Mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan wajib pajak.
- d. Memeriksa kewajiban perpajakan wajib pajak.
- e. Melakukan penagihan pajak kepada wajib pajak yang melakukan penunggakan pajak.

Kualitas pelayanan fiskus akan menentukan efektifitas pelaksanaan undang-undang dan peraturan perpajakan. Petugas pajak yang memiliki reputasi yang baik sepanjang yang menyangkut kecakapan teknis, efisien dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil dikatakan sebagai petugas pajak yang memiliki kualitas yang baik. Petugas pajak yang memiliki kewenangan dalam administrasi perpajakan dan berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak harus memiliki intelektualitas tinggi, terlatih baik, digaji baik, dan bermoral tinggi. Petugas pajak hendaknya menyadari bahwa tindakan yang dilakukan, serta sikap terhadap wajib pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan. Petugas pajak harus berkompeten di bidangnya, dapat menggali obyek-obyek pajak yang menurut undang-undang harus dikenakan pajak, tidak begitu saja mempercayai keterangan dan laporan keuangan Wajib Pajak.

Menurut Chairunnisa (2017), di dalam penelitian (Saputra, 2018) tentang pelayanan fiskus diukur dengan indikator sebagai berikut.

1. Fasilitas yang diterima Wajib Pajak.
2. Petugas pajak telah menguasai teknologi yang digunakan.
3. Pelayanan fiskus ramah terhadap Wajib Pajak.

Hakikat pelayanan publik yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa pada dasarnya hakikat pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut.

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam.
  - c) Memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan proses dan pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **2.1.6 Pengetahuan Wajib Pajak**

### **2.1.6.1 Pengertian Pengetahuan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui, kepandaian, atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pajak menurut Rochmat

Soemitro, pajak adalah peralihan kekayaan dari rakyat kepada negara untuk membiayai negara yang dapat di paksakan berdasarkan undang-undang. Pengetahuan perpajakan dapat didefinisikan sebagai pengetahuan mengenai konsep ketentuan umum dibidang perpajakan, jenis-jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subjek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang sampai bagaimana pengisian pelaporan pajak.

Kaitannya dengan perpajakan, pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui mengenai ketentuan umum perpajakan. Pengetahuan tersebut berupa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan, pengetahuan mengenai tata cara menghitung maupun melaporkan kewajiban perpajakan, serta pengetahuan tentang fungsi dan peranan pajak. Di Indonesia berlakunya sistem pemungutan *self assessment* memberikan wewenang kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri kewajiban-kewajiban dan hak-hak di bidang perpajakan secara benar, lengkap, dan tepat waktu.

#### **2.1.6.2 Indikator Pengetahuan Wajib Pajak**

Ada beberapa indikator menurut Siti Kurnia Rahayu (2019) bahwa wajib pajak Mengetahui Perpajakan, yaitu:

1. Latar belakang pendidikan terakhir yang dimiliki.
2. Pengetahuan mengenai peraturan perpajakan.
3. Pengetahuan mengenai sanksi perpajakan.

Sedangkan menurut Diana Sari (2019) indikator dari Pengetahuan Perpajakan sebagai berikut:



1. Mengetahui Perundang-undangan perpajakan.
2. Mengetahui ketentuan baru perpajakan dalam Peraturan Pemerintah, keputusan Menteri Keuangan.
3. Mengetahui keputusan atau surat edaran dari Ditjen Pajak.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dasar penulis dalam melakukan penelitian, sehingga memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Berikut beberapa penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rita J. D. Atarwaman (2020).  Jurnal Akuntansi • Vol. 6 No. 1, Hal: 39-51 • Juli 2020.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Orang Pribadi.	Hasil penelitian membuktikan bahwa, kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak yang ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar -0.543 dan nilai signifikannya sebesar 0.590. sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak.
2.	Martengga Hardiyansah. Edunomika – Vol. 06, No. 02, 2022.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada WPOP SAMSAT Kota Surakarta).	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan Penerimaan Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, tarif pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

--	--	--	--

3.	Dipa Teruna Awaloedin. pISSN : 2460-4208 eISSN : 2549-7685. Volume 5, Nomor 2, Tahun 2020.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.	Hasil Penelitian, Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut dibuktikan dengan $2,134 > 1,985$ dan dengan tingkat signifikansi $0,035 < 0,05$ . Tarif Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.
4.	Imam hidayat, SE., M.Ak. (2022). Volume 05 Nomor 01. Hal 11-35. e-ISSN: 2615-8868.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Tangerang	Kesimpulan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif Dan signifikan Terhadap Penerimaan Pajak di wilayah Kota Tangerang. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak di Wilayah Kota Tangerang. Kualitas pelayanan perpajakan Berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Penerimaan Pajak di wilayah Kota Tangerang.
5.	Evita Widiastuti Dkk (2021). E-ISSN 2798-9364.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh sebesar 8,148 terhadap Penerimaan Pajak, dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 6,628 terhadap Penerimaan Pajak dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
6.	Pasca Rizki Dwi Ananda dkk. Vol. 6 No. 2 2019.	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu)	Hasil penelitian menunjukkan sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,252, tarif pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,413, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0,217. Variabel yang dominan dalam penelitian ini adalah tarif pajak.
<b>No</b>	<b>Nama Penulis</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
7.	Nur Iman Ndrur dkk. (2024). P-ISSN: 2746-5411, E-ISSN: 2807	Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Jumlah Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap	Hasil penelitian yang di peroleh adalah pada variable pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak sedangkan pada variabel

	-5528.	Penerimaan Pajak Penghasilan Pasal 21 Orang Pribadi Pada Kpp Pratama Medan Belawan.	jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada KPP Pratama Medan Belawan. Kemudian dari hasil uji simultan diketahui bahwa pada variabel pemahaman wajib pajak, jumlah wajib pajak dan kualitas pelayanan secara bersama - sama berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 21.
8.	Herduard R. dkk (2018). ISSN 2303-11.	Analisis Perhitungan, Pemotongan, Pencatatan, Dan Pelaporan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pada Cv. Multi Karya Utama.	Hasil penelitian diperoleh bahwa CV. Multi Karya Utama dalam melaksanakan perhitungan PPh Pasal 21 yang dipotong pada para karyawan telah sesuai dengan UU No. 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan.
9.	Jarkoni dkk (2022) e-ISSN: 2747-0580.	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi Di Kpp Pratama Cibitung.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan orang pribadi secara simultan. Secara parsial variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan dengan signifikansi 0,000 untuk penerimaan pajak penghasilan.
10.	Shiva Fauzia Azahra dkk. (2023). Vol 1, No. 01.	Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Tarif Pajak Progresif, Sosialisasi Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Hasil penelitian secara parsial menunjukan bahwa pengetahuan wajib pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jabodetabek sedangkan tarif pajak progresif dan sosialisasi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jabodetabek.

Sumber: Data Diolah, 2024

## 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual/berpikir merupakan suatu model teori hubungan dalam memahami sebuah faktor yang penting yang paling mendasar pada suatu proses atau pemikiran dalam suatu penelitian.

### **2.3.1 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.**

Peraturan pemerintah No. 23 Tahun 2018 tentang pajak penghasilan dari usaha mikro kecil dan menengah yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto kurang dari 4,8 Miliar pertahun yaitu 0,5% dari penjualan. Kebijakan baru ini dianggap mampu meringankan beban wajib pajak kemudian bisa berdampak pada bertumbuhnya pendapatan negara. Luh Putra dan Neniek (2019) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa tarif pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan WP UMKM. Dengan demikian perubahan tarif pajak menjadi 0,5% akan membuat para pelaku UMKM merasa tidak terbebani dengan tarif yang tinggi.

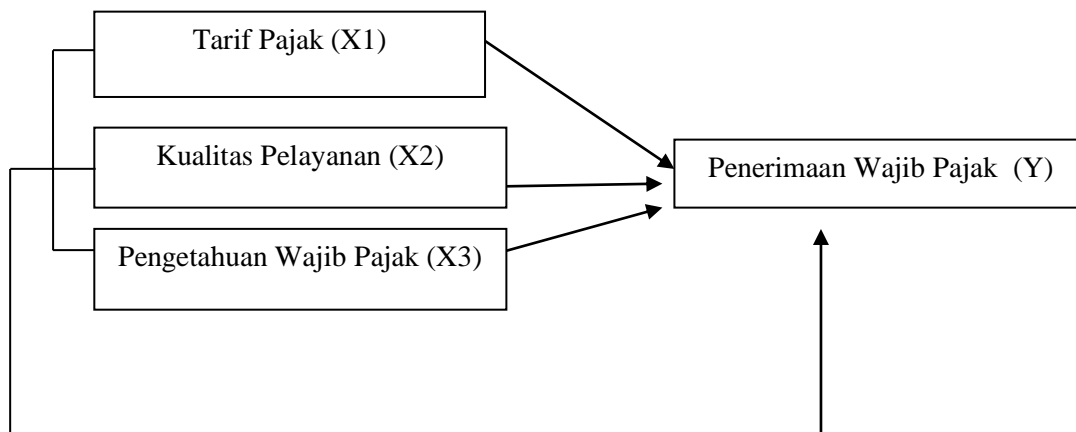
### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.**

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat jendral pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

Menurut Rachmadi (2014). apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh wajib pajak lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemauan Dirjen Pajak dalam memenuhi harapan pelanngannya secara konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Andriana (2011) dan Faris (2013) mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak penghasilan.

### 2.3.3 Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

Pengetahuan adalah sesuatu yang diketahui, dipahami, dan dimengerti oleh manusia. Pengetahuan pajak adalah sesuatu yang diketahui manusia mengenai perpajakan, baik wajib pajak, manfaat pajak, tarif pajak, sanksi pajak, dsb. Pengetahuan pajak yang baik dapat menguntungkan wajib pajak maupun negara. Dengan adanya pengetahuan pajak yang baik, maka hal tersebut akan membantu wajib pajak dalam membayar pajaknya, sehingga akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak (Rahayu, 2019:19). Selain itu, dengan adanya pengetahuan pajak yang baik dari wajib pajak, maka perilaku tax evasion atau penghindaran pajak dapat diperkecil rasionya (Witono dalam Rahayu, 2019:19). Jika tingkat kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajaknya tinggi dan rasio penghindaran pajak rendah, maka target penerimaan negara dari sektor pajak pun dapat terealisasi.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**  
Sumber : Data diolah

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah praduga atau pernyataan yang bersifat sementara dalam masalah sehingga harus diuji lebih lanjut agar dapat mengetahui benar atau tidaknya praduga atau pernyataan yang dibuat pada penelitian yang dilakukan. Berdasarkan

penjelasan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis yang diajukan sebagai jawaban sementara terhadap penelitian ini sebagai berikut:

1. Tarif Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.
3. Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

Tarif Pajak, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Wajib Pajak berpengaruh dan signifikan terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi.