

BAB II

DASAR TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Teori Agensi

Teori agensi adalah konsep yang mendeskripsikan hubungan antara prinsipal (pemberi kontrak) dan agen (penerima kontrak), prinsipal mengontrak agen untuk bekerja demi kepentingan atau tujuan prinsipal sehingga memberikan wewenang pembuatan keputusan kepada agen untuk mencapai tujuan tersebut (Supriyono, 2018). Hubungan antara prinsipal dan agen biasanya tidak berjalan lancar. Adanya masalah prinsipal dan agen dikarenakan adanya perbedaan. Agen memiliki informasi yang lebih unggul dibandingkan prinsipal (*information asymetry*), sehingga agen cenderung bertindak yang menguntungkan dirinya sendiri dan muncul beban kerang tindakan manajemen tersebut menjadi biaya agensi.

Berdasarkan konsep ini, wajib pajak orang pribadi sebagai agen dan pemerintah yakni Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Senapelan sebagai prinsipal. Masalah yang terjadi antara wajib pajak orang pribadi dengan pemerintah adanya perbedaan peran pajak bagi keduanya pihak. Pemerintah memerlukan dana untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah yang sebagian besar berasal dari penerimaan pajak yang dibayar oleh wajib pajak, sedangkan wajib pajak berusaha untuk membayar pajak sekecil mungkin karena dengan membayar pajak berarti mengurangi kemampuan ekonomis wajib pajak (Suandy, 2008). Berkurangnya jumlah pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak akan menurunkan kepatuhan wajib

pajak dalam membayar pajak. Jika wajib pajak tidak tepat waktu dalam membayar perpajakannya maka wajib pajak akan dikenakan sanksi sebagai bentuk tegas pemerintah dalam menerapkan aturan dan juga dapat merugikan wajib pajak tersebut.

2.2. Pajak

2.2.1. Definisi Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak dapat diartikan sebagai:

“Kontribusi wajib kepada Nngara 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 Soemitro (1992), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa imbalan (kontrapretasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Dengan penjelasan “Dapat Dipaksakan” artinya bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti Surat Paksa dan Sita, dan juga penyanderaan terhadap pembayaran pajak, tidak dapat ditunjukkan jasa timbal-balik tertentu, seperti halnya dengan retribusi.

2.2.2. Fungsi Pajak

Menurut Suandy (2011) fungsi pajak antara lain sebagai berikut:

1. Fungsi finansial (*budgeter*)

Fungsi Finansial atau *budgeter* yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara, dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Fungsi Mengatur atau *regulerend* yaitu pajak digunakan sebagai alat untuk mengatur masyarakat baik dibidang ekonomi, sosial, maupun politik dengan tujuan tertentu.

2.2.3. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Suandy (2011), pada dasarnya terdapat tiga sistem pemungutan pajak yang berlaku sebagai berikut:

1. Sistem *Official Assessment* (*Official Assessment System*)

Sistem *official assessment* adalah sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang harus dilunasi atau terutang oleh Wajib Pajak dihitung dan ditetapkan oleh fiskus/aparat pajak.

2. Sistem *Self Assessment* (*Self Assessment System*)

Sistem *self assessmet* adalah sistem pemungutan pajak di mana Wajib Pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang.

3. Sistem *Withholding* (*Withholding System*)

Sistem *withholding* adalah sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud di sini antara lain pemberi kerja dan bendaharawan pemerintah.

2.2.4. Wajib Pajak

2.2.4.1. Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 pasal 1 ayat 2, wajib pajak diartikan sebagai 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.

2.2.4.2. Jenis Wajib Pajak

Menurut Soemarsono (2007), berdasarkan sifatnya wajib pajak dapat digolongkan menjadi:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Dalam menghitung pajak penghasilan, wajib pajak orang pribadi diberikan pengurangan pajak dalam bentuk Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

2. Wajib Pajak Badan

Wajib Pajak berkewajiban menyelenggarakan pembukuan. Oleh karena itu, dalam menghitung pajak penghasilan, wajib pajak badan dapat menggunakan laporan keuangan komersial yang diberikan oleh pembukuan perusahaan tersebut.

2.3. Sosialisasi Perpajakan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2004). Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang masih awam tentang perpajakan dapat mengakibatkan masyarakat itu sendiri kurang memahami bagaimana caranya melaksanakan kewajiban perpajakan dan mengetahui apa sebenarnya manfaat utama dari pajak yang dibayarkan yang pada akhirnya tidak melaksanakan kewajiban itu. Ditjen Pajak memberikan beberapa *point* terkait indikator sosialisasi dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan kesadaran dan rasa peduli terhadap pajak yang dimodifikasi dari pengembangan program pelayanan perpajakan (Winerungan, 2013).

1. Penyuluhan

Sosialisasi yang dibentuk oleh Ditjen Pajak dengan menggunakan media massa atau media elektronik menyangkut penyuluhan peraturan perpajakan kepada Wajib Pajak.

2. Berdiskusi langsung dengan Wajib Pajak dan tokoh masyarakat

Ditjen Pajak memberikan komunikasi dua arah antara Wajib Pajak dengan petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat yang dianggap memberikan pengaruh atau pandangan oleh masyarakat.

3. Informasi langsung dari petugas (fiskus) ke Wajib Pajak

Petugas pajak memberikan informasi langsung kepada Wajib Pajak tentang peraturan perpajakan.

4. Pemasangan *Billboard*

Pemasangan spanduk atau *Billboard* pada tempat yang strategis, sehingga mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat berupa kutipan perkataan, pernyataan dengan bahasa penyampaian yang mudah dipahami.

5. *Website* Ditjen Pajak

Media sosialisasi penyampaian informasi dalam bentuk *website* yang dapat diakses internet setiap saat, cepat, mudah, serta informasi yang lengkap dan *up to date*.

2.4. Pemahaman Perpajakan

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti,2014). Pemahaman perpajakan meliputi mengisi SPT (surat pemberitahuan) secara baik dan benar, dalam hal ini harus ada pemahaman terkait pengisian SPT, besarnya jumlah pajak, pembayaran, atau penyetoran tepat waktu, dan melaporkan besarnya pajak terhutang di tempat wajib pajak terdaftar (Ekawati, 2008).

2.5. Kualitas Pelayanan Perpajakan

2.5.1. Definisi Pelayanan Perpajakan

Menurut Siregar (2012), Pelayanan perpajakan adalah

“pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut Fuadi dan Mangoting (2013),

“Pelayanan perpajakan termasuk pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.”

2.5.2. Dimensi Pelayanan Perpajakan

Menurut Parasuraman dkk dikutip Komala (2014), pelayanan terdapat lima dimensi, yaitu:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemampuan untuk membantu konsumen menyediakan jasa dengan cepat suai yang diinginkan oleh konsumen. Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan. Daya tanggap mempunyai indikator:

- a. Kepastian informasi kapan layanan akan dilaksanakan.
- b. Kemampuan memberikan layanan secara sekasama.
- c. Kesediaan untuk senantiasa membantu pelanggan.

d. Kesiapan untuk merespon setiap permintaan pelanggan.

2. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan yang segera dan memuaskan. Keandalan mencakup kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.

Keandalan mempunyai indikator:

- a. Kemampuan merealisasikan janji pada waktu yang telah ditetapkan.
- b. Keinginan dan ketulusan untuk membantu mengatasi masalah pelanggan.
- c. Kemampuan melaksanakan layanan pada kesempatan pertama.
- d. Komitmen untuk melaksanakan layanan tanpa kesalahan.

3. Empati (*Empaty*)

Empati dapat diartikan keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan. Empati mempunyai indikator:

- a. Perusahaan memberikan perhatian secara individu kepada pelanggan.
- b. Perusahaan memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan.
- c. Perusahaan melayani dengan sepenuh hati.

d. Karyawan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan mempunyai indikator:

- a. Perilaku karyawan dapat dipercaya.
- b. Pelanggan terasa aman untuk bertransaksi.
- c. Karyawan secara konsisten melayani dengan santun.
- d. Karyawan memiliki pengetahuan dalam pengetahuan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berfokus pada barang atau jasa, yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.

Bukti fisik mempunyai indikator:

- a. Penampilan peralatan.
- b. Penampilan fasilitas fisik.
- c. Penampilan pegawai.
- d. Penampilan material yang digunakan menginformasikan layanan.

2.6. Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar Wajib Pajak tidak

melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Dalam Undang-Undang perpajakan dikenal dua sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila Wajib Pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010). Menurut Resmi (2008), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Menurut Nugroho (2006), Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan. Yadyana (2009) dalam penelitiannya mengukur pandangan sanksi perpajakan menggunakan indikator sebagai berikut:

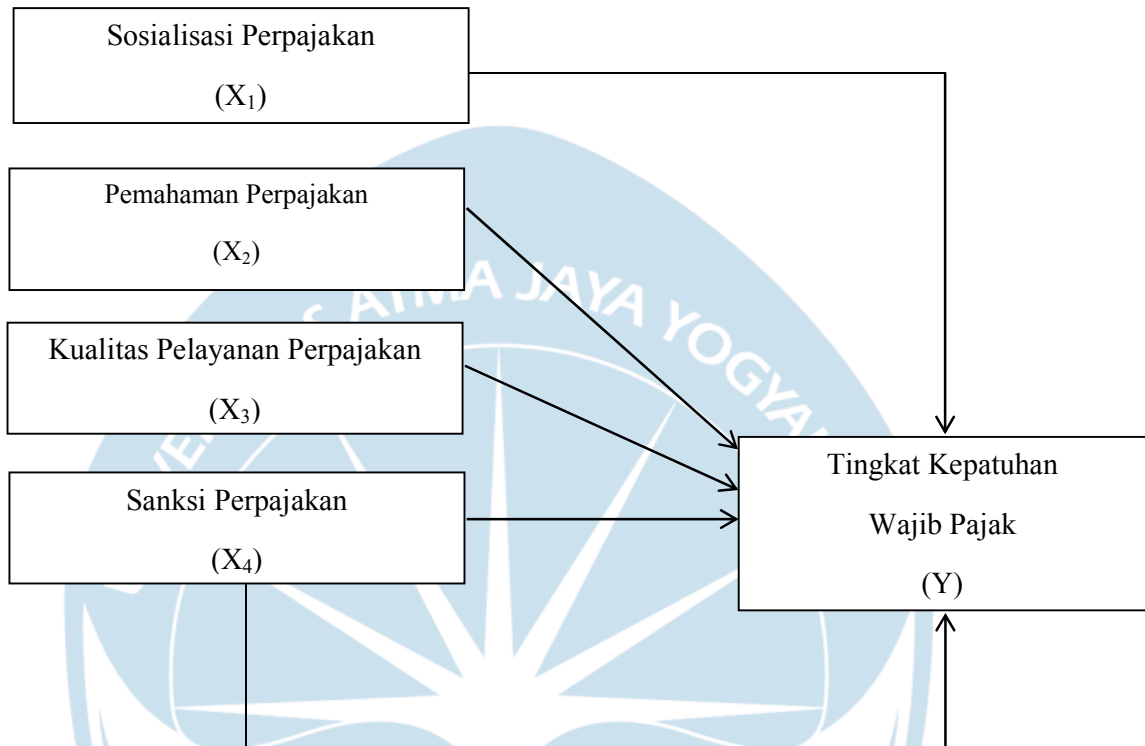
1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak memberatkan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik Wajib Pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

2.7. Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nurmantu (2003), kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hal perpajakannya. Menurut Kep. Dirjen Pajak No.550 Tahun 2000 pasal 1 menyatakan bahwa Wajib Pajak patuh adalah Wajib Pajak yang telah ditetapkan oleh Dirjen Pajak sebagai Wajib Pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam keputusan Menteri Keuangan No.554/KMK.04/2000 tentang kriteria wajib pajak. Nurmantu (dalam Widodo, 2010) , menjelaskan ada dua macam kepatuhan wajib pajak yaitu:

1. Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memnuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan.
2. Kepatuhan Material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara subitatif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yaitu sesuai dengan undang-undang.

2.9. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1.

Kerangka Konseptual

2.10.1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2004). Sosialisasi diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan perpajakannya. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat mengakibatkan kurang memahami bagaimana cara melaksanakan kewajiban perpajakannya dan mengetahui manfaat dari membayar pajak yang dibayarkan. Wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti, 2014). Jika sosialisasi berjalan dengan baik maka pemahaman pajak wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya seperti mengisi Surat Pembertahuam (SPT), dan sebagainya maka sosialisasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak.

2.10.2. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib Pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti, 2014). Pemahaman akan peraturan perpajakan meliputi pengisian formulir SPT, menghitung pajak yang terutang dengan tepat, membayar tepat

waktu, dan juga melaporkan pajak yang terhutang di tempat wajib pajak terdaftar. Dengan begitu akan meningkat kepatuhan wajib pajak akan membayar pajak.

2.10.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Menurut Siregar (2012),

“Pelayanan perpajakan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

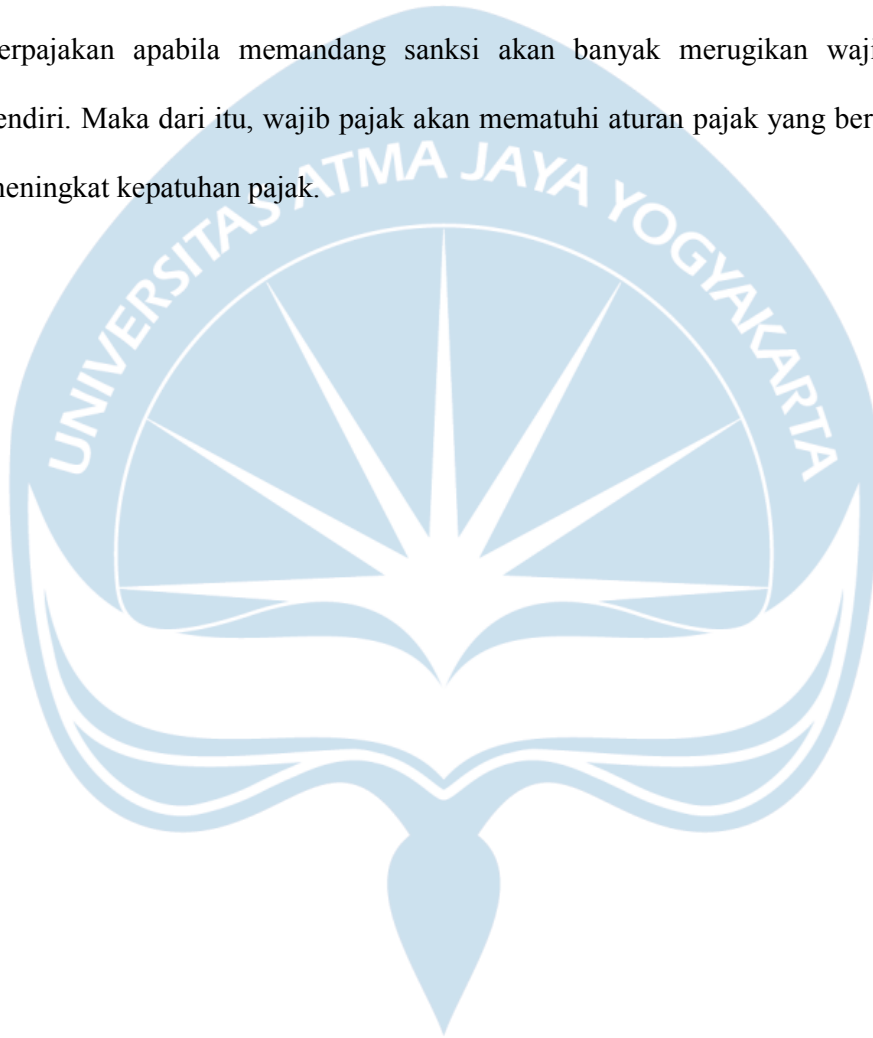
Pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah yakni diskus yang melayani kepada masyarakat untuk memenuhi perpajakan dan tidak berorientasi pada laba atau profit (Fuadi dan Mangoting, 2013). Pelayanan diskus memberikan pelayanan yang baik untuk kepuasan wajib pajak. Jika pelayanan yang diberikan oleh diskus tidak baik maka tingkat kepatuhan dalam membayar pajak akan menurun dan juga sebaliknya.

2.10.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006). Sanksi diperlukan agar peraturan perpajakan berjalan dengan baik. Sanksi

akan berlaku jika wajib pajak melanggar peraturan tersebut. Semakin besar kesalahan yang dilanggar maka semakin besar sanksi yang akan diberikan.

Menurut Nugroho (2006), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan apabila memandang sanksi akan banyak merugikan wajib pajak sendiri. Maka dari itu, wajib pajak akan mematuhi aturan pajak yang berlaku dan meningkat kepatuhan pajak.



2.11. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1.

Hasil Penelitian Sebelumnya

Nama Peneliti	Variabel Penelitian	Objek	Alat Uji	Hasil Penelitian
Fuadi dan Mangoting (2013)	Variabel Independen: X ₁ : Kualitas Pelayanan Pajak X ₂ : Biaya Kepatuhan Pajak Variabel Dependen: Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	Dinas Koperasi dan UMKM Jawa Timur	Uji Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh positif terhadap wajib pajak UMKM. 2. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap wajib pajak UMKM. 3. Biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap wajib pajak UMKM.
Ananda dkk (2015)	Variabel Independen: X ₁ : Sosialisasi perpajakan X ₂ : Tarif Perpajakan X ₃ : Pemahaman perpajakan Variabel Dependen: Y: Kepatuhan Wajib Pajak UMKM	KPP Pratama Batu	Uji Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 2. Tarif perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 3. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Ardiyansyah dkk (2016)	<p>Variabel Independen: X: Pelayanan Fiskus</p> <p>Variabel Dependen: Y: Kepatuhan Wajib Pajak</p> <p>Variabel Moderating: Z: Kepuasan Wajib Pajak</p>	KPP Pratama Blitar	Uji Regresi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. 2. Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak. 3. Kepuasan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
Asbar dkk (2014)	<p>Variabel Independen: X₁: Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan X₂: Pemahaman Perpajakan X₃: Keadilan Perpajakan X₄: Sanksi Perpajakan X₅: Kesadaran Perpajakan</p> <p>Variabel Dependen: Y: Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak</p>	KPP Pratama Senapelan Pekanbaru	Uji Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepuasan pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. 2. Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. 3. Keadilan perpajakan berpengaruh positif terhadap tingkat wajib pajak. 4. Sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. 5. Kesadaran perpajakan

				berpengaruh negatif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.
Susilawati dan Budhiartha (2013)	<p>Variabel Independen:</p> <p>X₁: Kesadaran Wajib Pajak</p> <p>X₂: Pengetahuan Pajak</p> <p>X₃: Sanksi Perpajakan</p> <p>X₄: Akuntabilitas Pelayanan Publik</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p>Y: Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor</p>	Kantor SAMSAT Kota Singaraja	Uji Regresi Berganda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 2. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 3. Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. 4. Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Sumber: Intisari penelitian sebelumnya.

2.12. Pengembangan Hipotesis

2.12.1. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Sosialisasi merupakan pembelajaran suatu nilai, norma, dan pola perilaku, yang diharapkan oleh kelompok sebagai suatu bentuk reformasi sehingga menjadi organisasi yang efektif (Basalamah, 2004). Sosialisasi diperlukan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menyelesaikan perpajakannya. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat mengakibatkan kurang memahami bagaimana cara melaksanakan kewajiban perpajakannya dan mengetahui manfaat dari membayar pajak yang dibayarkan. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Julianti, 2014).

Menurut Winerungan (2013), bahwa jika insentifnya sosialisasi yang diberikan akan berdampak pada rendahnya tingkat pemahaman sehingga mempengaruhi berkurangnya kepatuhan wajib pajak. Penelitian terdahulu oleh Ananda dkk (2015) mengantarkan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan analisa teori dan riset terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha1: Sosialisasi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan.

2.12.2. Pengaruh Pemahaman Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan untuk mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Wajib pajak akan cenderung tidak menjadi patuh ketika tidak memahami peraturan perpajakan (Julianti, 2014). Pemahaman perpajakan meliputi mengisi SPT (surat pemberitahuan) secara baik dan benar, dalam hal ini harus ada pemahaman terkait pengisian SPT, besarnya jumlah pajak, pembayaran, atau penyetoran tepat waktu, dan melaporkan besarnya pajak terhutang di tempat wajib pajak terdaftar (Ekawati, 2008).

Penelitian terdahulu oleh Ananda dkk (2015) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Asbar dkk (2014) mengatakan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan analisa atas teori dan riset terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha2: Pemahaman Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan.

2.12.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Menurut Siregar (2012),

“Pelayanan perpajakan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Pelayanan publik dijalankan oleh pemerintah yakni diskus yang melayani kepada masyarakat untuk memenuhi perpajakan dan tidak berorientasi pada laba atau profit (Fuadi dan Mangoting, 2013).

Penelitian terdahulu oleh Fuadi dan Mangoting (2013) mengantarkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sedangkan menurut Ardiansyah dkk (2016) mengatakan bahwa pelayanan diskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Berdasarkan analisa atas teori dan riset terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha3: Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan.

2.12.4. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2006).

Penelitian terdahulu oleh Asbar dkk (2014) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan Susilawati dan Budhiartha (2013) mengatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan analisa dan riset terdahulu yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha4: Sanksi Perpajakan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Usahawan.