

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 *Theory of Planned Behavior*

Beberapa penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak banyak yang mengaplikasikan *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang menjelaskan tentang keprilakuan. Pada dasarnya TPB merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dilakukan oleh Ajzen (1975). TRA merupakan salah satu teori yang dikenal sebagai teori fundamental dalam menjelaskan perilaku. Akan tetapi, TRA mempunyai kelemahan yaitu TRA hanya dapat diaplikasikan untuk memahami perilaku yang mudah dilakukan / tidak ada hambatan dalam melakukan perilaku tersebut. TRA hanya berlaku bagi tingkah laku yang berada di bawah kontrol penuh individu, karena ada faktor yang dapat menghambat atau memfasilitasi realisasi intensi ke dalam tingkah laku. Dengan maksud bahwa TRA hanya membatasi perilaku dalam konteks perilaku yang memerlukan sedikit sumber dan keterampilan. Ajzen (1998) merevisi TRA menjadi TPB dengan menambahkan variabel kontrol keprilakuan yang disebut *Perceived Behavioral Control* (PBC). TPB menjelaskan bahwa perilaku yang ditimbulkan oleh individu muncul karena adanya niat untuk berperilaku. Sedangkan munculnya niat untuk berperilaku ditentukan oleh tiga faktor antara lain :

A. *Behavioral Beliefs*

Behavioral Beliefs merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi terhadap hasil perilaku tersebut. Keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap terhadap perilaku itu.

B. *Normative Beliefs*

Normative Beliefs yaitu keyakinan individu terhadap harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya, seperti keluarga, teman dan konsultas pajak, dan motivasi untuk mencapai harapan tersebut. Harapan normative ini membentuk variabel norma subjektif atas suatu perilaku.

C. *Control Beliefs*

Control Beliefs merupakan keyakinan individu tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang akan dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control Beliefs* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan.

Hubungannya dengan penelitian ini adalah, TPB relevan untuk menjelaskan perilaku pemilik UMKM dalam memenuhi Kewajiban Perpajakannya. Pemilik UMKM harus memiliki keyakinan mengenai hasil yang akan diperoleh dari apa yang dilakukannya sebelum ia memutuskan untuk melakukannya. Mereka yang memiliki pemahaman terhadap perpajakan mempunyai keyakinan pentingnya membayar pajak demi membantu menyelenggarakan pembangunan Negara (*Behavioral Beliefs*).

Keyakinan individu terhadap orang lain yang menjadi rujukannya (*normative beliefs*) dipersepsikan peneliti berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, sosialisasi yang maksimal, dan tidak adanya penyelewengan atau penyalahgunaan kekuasaan akan dapat mempengaruhi wajib pajak dalam bertindak patuh atau tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sedangkan sanksi perpajakan berkaitan dengan (*control beliefs*). Dengan adanya kontrol atas perilaku wajib pajak untuk membayar pajak, tentu akan mempengaruhi bagaimana wajib pajak akan berperilaku. Sanksi perpajakan dibuat agar wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak atas seberapa kuatnya sanksi yang diberikan untuk mendukung perilaku wajib pajak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya.

Setelah ketiga faktor tersebut ada maka wajib pajak akan memasuki tahap dimana wajib pajak muncul niat untuk patuh atau justru tidak patuh dalam membayarkan pajak. Dalam TPB tahap ini disebut tahap *intention*. Setelah melewati tahap ini seseorang akan memasuki tahap akhir dalam teori ini yang merupakan tahanan *behavior*. Yang artinya wajib pajak telah memutuskan untuk patuh atau tidak dalam memenuhi kebutuhan perpajakannya.

2.2 Tinjauan Umum Perpajakan

2.2.1. Pengertian Perpajakan

Pajak merupakan salah satu sumber pembiayaan bagi negara dalam menjalankan pemerintahan. Pajak ikut ambil bagian dalam pembangunan di seluruh aspek kehidupan di negara ini. Tanpa pajak, pembangunan tidak akan berjalan lancar karena besarnya pembiayaan yang diperlukan tidak akan bisa ditutupi dengan pinjaman dan bantuan luar negeri.

Beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya :

1. Menurut Soemitro dalam Rahman (2010:15) menyatakan :

“Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontrapretasi) yang

langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

2. Menurut Adriani dalam Rahman (2009:19) menyatakan :

“Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan”.

3. Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) no. 28 Tahun 2007 :

“Pajak 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”

Pengertian-pengertian para ahli tersebut peneliti menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

- a. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Pajak dapat dipaksakan. Hal ini berarti pelanggaran atas aturan perpajakan akan berakibat adanya sanksi.
- c. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontrapretasi secara langsung oleh pemerintah.
- d. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, tidak boleh dilakukan pihak swasta yang orientasinya adalah mencari laba.
- e. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, maka akan dipergunakan untuk membiayai publik *investment*.

2.2.2. Fungsi Pajak

Menurut Rahman (2010:21) pajak mempunyai peranan sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal diatas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi *budgetair*
2. Fungsi *Regulerend*
3. Fungsi stabilitas
4. Fungsi redistribusi pendapatan

2.2.3. Jenis Pajak

Menurut Agus dan Trisnawati (2010:5) pajak dapat dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutnya. Jenis-jenisnya yaitu :

1. Menurut golongannya pajak dibagi menjadi dua yaitu :
 - a. Pajak langsung, adalah pajak yang harus ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan pembebanannya tidak dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
 - b. Pajak tidak langsung, adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain.
2. Menurut sifatnya dibagi menjadi dua, yaitu :
 - a. Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak
 - b. Pajak objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya, baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan

timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak.

Berdasarkan jenisnya, macam-macam contoh pajak di Indonesia antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Pajak Penghasilan (PPh)
- b. Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- c. Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
- d. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
- e. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

2.2.4. Syarat Pemungutan Pajak

Menurut Rahman (2010:24) agar tidak menimbulkan berbagai masalah maka pemungutan pajak harus memenuhi persyaratan yaitu :

- a. Pemungutan pajak harus adil
- b. Pajak diberlakukan bagi setiap warga Negara yang memenuhi syarat sebagai wajib pajak.
- c. Sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran.
- d. Pengaturan pajak harus berdasarkan undang-undang.
- e. Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan, maupun jasa.
- f. Pemungutan pajak harus efisien.
- g. Sistem pemungutan pajak harus sederhana.

2.2.5. Sistem Pemungutan Pajak

Dalam sistem perpajakan dikenal *official assessment system*, *self assessment system* dan *with holding system*. Rahayu (2010:101) dalam bukunya menguraikan sistem tersebut sebagai berikut:

a. *Official Assesment system* merupakan sistem perpajakan dimana inisiatif untuk memenuhi kewajiban perpajakan berada di pihak fiskus. Jadi dalam sistem ini wajib pajak bersifat pasif sedang fiskus bersifat aktif. Menurut sistem ini utang pajak timbul apabila telah ada ketetapan pajak dari fiskus.

b. *Self Assesment System*, adalah sistem pemungutan pajak di mana wajib pajak harus menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan jumlah pajak yang terutang. Aparat pajak hanya bertugas melakukan penyuluhan dan pengawasan untuk mengetahui kepatuhan wajib pajak. Dengan demikian, jika dihubungkan dengan ajaran timbulnya utang pajak, maka *self assesment system* sesuai dengan timbulnya utang pajak menurut ajaran materil, artinya utang pajak apabila ada yang menyebabkan timbulnya utang pajak. Untuk mensukseskan sistem tersebut dibutuhkan beberapa prasyarat dari wajib pajak antara lain:

1. Kesadaran Wajib Pajak
2. Kejujuran dan kedisiplinan Wajib Pajak
3. Kemauan membayar pajak dari Wajib Pajak.

c. *With Holding System*, adalah sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung dan dipotong oleh pihak ketiga. Pihak ketiga yang dimaksud disini antara lain pemberi kerja, dan bendaharawan pemerintah.

Sebagaimana telah diketahui bahwa dengan Reformasi Perpajakan tahun 1983, sistem perpajakan di Indonesia menganut self assessment system. Dari sistem tersebut yang paling utama yaitu adanya kewajiban wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor, melapor sendiri pajak yang terutang sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan. Harapan agar sistem perpajakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik diperlukan adanya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak serta penegakan hukumnya.

2.3. Tingkat Pemahaman

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pemahaman dapat diartikan sebagai proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.

Setiap akhir tahun para wajib pajak disibukkan dengan pengisian SPT tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan dan melaporkannya paling lambat tanggal 31 Maret serta kekurangan setoran PPh Pasal 29 dibayar paling lambat tanggal 25 Maret. Meskipun pengisian SPT sudah menjadi hal rutin yang dilakukan oleh Wajib Pajak, tetapi masih terdapat berbagai hal yang terasa sulit dalam pengisiannya sehingga sering terjadi kesalahan-kesalahan. Untuk memperkecil bahkan menghilangkan kesalahan-kesalahan tersebut, berbagai kegiatan dan program telah dilakukan di antaranya pendekatan penyuluhan dan sosialisasi pajak yang juga berguna untuk menciptakan masyarakat patuh pajak.

Tidak mudah untuk meningkatkan kepatuhan pajak pada saat ini, diperlukan adanya kepercayaan masyarakat, baik terhadap integritas administrasi perpajakan maupun sistem perpajakan sebagai sarana untuk mensejahterakan masyarakat. Selain itu, pemerintah juga harus dapat secara nyata membuktikan dan bila memang terbukti bahwa dana pajak telah terdistribusi dengan baik untuk meningkatkan pembangunan dan memperbaiki kesejahteraan secara luas akibat kontribusi tidak langsung dari uang pajak (Rahayu, 2010:29).

Jika yang terdengar masih seputar isu mengenai kebocoran-kebocoran keuangan negara, terutama dana dari pajak, tentu sulit untuk meyakinkan masyarakat untuk mau patuh dalam membayar pajak. Dalam hal ini, DJP harus memastikan target penerimaan pajak dapat tercapai bila perlu Gijzeling 'hukuman badan' bagi wajib pajak yang tidak patuh pajak. Selain itu diperlukan reformasi administrasi perpajakan yang meliputi prosedur, tata cara atau proses pemajakan, fungsi, sistem, dan kelembagaan (Prasetyo, 2006).

Spicer dan Laundset (1996) dalam Razman (2005) menjelaskan bahwa jika pengetahuan dan pemahaman rendah maka kepatuhan wajib pajak terhadap peraturan yang berlaku juga rendah. Dengan begitu pemahaman perpajakan berupa informasi perpajakan dan peraturan perpajakan akan meningkatkan seseorang dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jelas bahwa semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Prasetyo (2006) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan sangat kecil. Setiap wajib pajak yang telah memahami peraturan perpajakan sangat baik, biasanya akan

melakukan aturan perpajakan yang ada sesuai dengan apa yang tercantum di dalam peraturan yang ada.

Mungkin semua yang dilakukan DJP adalah sebuah metode pencapaian target pajak dengan penyadaran pajak melalui penyuluhan dan dengan terpaksa diikuti dengan law inforcement bagi setiap penyelenggaranya. Penyuluhan pajak yang efektif menjadi ujung tombak DJP untuk memasyarakatkan pajak dan meningkatkan kepatuhan pajak.

2.4. Kualitas Pelayanan Perpajakan

Pelayanan perpajakan sebagai pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 mengartikan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan pajak merupakan produk pelayanan produk dari instansi pemerintah yang khusus berwenang mengurus pajak yaitu Direktorat Jendral Pajak. Kendati DJP tidak memberikan pelayanan secara maksimal, penerimaan pajak yang ditetapkan dalam target penerimaan tetap akan tercapai, berbeda dengan organisasi lain. Hal ini disebabkan karena adanya sistem perpajakan yang disebut Self assesment system (Rahayu, 134:2010).

Menurut Tjiptono (2002) kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas pelayanan perpajakan pun dilihat dari bagaimana petugas melayai

wajib pajak, dan petugas pajak ini disebut fiskus. Petugas fiskus merupakan petugas pajak yang bertugas untuk membantu, mengurus, menjelaskan, dan memberikan kemudahan-kemudahan kepada wajib pajak untuk membayar.

Agar dapat mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan dari petugas pajak, tentu harus memahami hak dan kewajiban dari petugas pajak itu sendiri. Hak-hak petugas fiskus diatur dalam Undang-undang perpajakan Indonesia yaitu :

1. Hak menertibkan NPWP atau NKKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak diatur dalam Pasal 16 ayat (1) UU KUP
3. Hak melakukan pencegahan
4. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah melakukan penyitaan.
5. Hak melakukan penyanderaan diatur dalam pasal 33 ayat (1) UU KUP
6. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan diatur dalam pasal 29 UU KUP
7. Hak menghapus atau mengurangi sangsi administrasi

Adapun kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan antara lain :

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak.
2. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak diatur dalam pasal 34 UU KUP
3. Kewajiban untuk membina wajib pajak
4. Kewajiban melakukan putusan

Parasuraman, dkk (1998) menyatakan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, hal ini dapat melalui sarana dan prasarana fisik perusahaan.

2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, hal ini dapat melalui ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*) pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan kepada perusahaan. Hal ini dapat meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan kompetisi.

5. Empati (*empathy*)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Perusahaan diharapkan mengerti dan memahami pelanggan secara spesifik.

Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk Tim Modernisasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi.

2.5. Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan, sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.

Sebagaimana dimaklumi, suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Dengan mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terdihukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Mulyodiwarno, 2007)

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan. Sedangkan sanksi pidana dapat berupa hukuman kurungan dan hukuman penjara (Rahayu, 2010:213). Pelaksanaan pengenaan sanksi perpajakan kepada wajib pajak dapat berupa sanksi administrasi saja, sanksi pidana saja atau kedua-duanya.

Sanksi merupakan imbalan atas kesalahan atau pelanggaran yang pernah dilakukan. 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. Contoh

pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT (Sartika dan Rini, 2009).

Sanksi perpajakan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengikat wajib pajak akan tanggungjawabnya. Pemerintah sebaiknya memberikan sanksi yang tegas karena dapat meningkatkan kedisiplinan wajib pajak dalam hal ketepatan waktu membayar pajak, ketelitian dalam pengisian dan pelaporan SPT dan ketelitian dalam melaksanakan pencatatan dan pembukuan (Sartika dan Rini, 2009).

Permasalahan dalam bidang penegakkan hukum perpajakan dapat di klarifikasikan sebagai berikut (Tambunan, 2005):

1. Peraturan Perundang-Undangan Kurang Kondusif

Pada umumnya peraturan perundang-undangan perpajakan kita masih sulit dimengerti Wajib Pajak, tarifnya tidak kompetitif karena relatif lebih tinggi dan dengan lapisan yang lebih banyak dibanding negara tetangga. Pesatnya perkembangan praktek bisnis dan keuangan yang diikuti dengan pemanfaatan teknologi informasi modern sering terlambat diantisipasi peraturan perundang-undangan dan disamping itu masih terdapat peraturan perundang-undangan lain yang tidak sejalan dengan ketentuan perpajakan

2. Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Masih Rendah

Kondisi ini merupakan produk dari berbagai faktor-faktor kehidupan masyarakat. Kurangnya kontraprestasi pembayaran pajak yang dirasakan oleh wajib pajak karena banyaknya kebocoran mengakibatkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dalam mengelola keuangan negara. Ketimpangan tersebut menimbulkan persepsi dalam masyarakat seolah-olah pajak tersebut merupakan bentuk pemerasan

terhadap rakyat. keadaan ini lebih dipertajam lagi dengan adanya alokasi anggaran dalam APBN yang tidak tepat sasaran.

Kepatuhan wajib pajak juga sangat dipengaruhi budaya pajak masyarakat yang rendah. Fenomena ini dipengaruhi persepsi lama bahwa, pajak hanyalah untuk kepentingan penguasa. Disamping itu tingkat pendidikan wajib pajak yang rendah mengakibatkan ketidakmampuan memahami fungsi dan manfaat pajak.

3. Aparatur Pajak Kurang Profesional

Permasalahan dari aspek aparatur antara lain, sebagai akibat dari kesejahteraan aparatur yang tidak memadai sedangkan tantangan, tawaran, godaan, dan kesempatan KKN memungkinkan. Kurangnya kesejahteraan ini juga mengakibatkan dedikasi dan integritas aparatur yang lemah. Pendidikan dan pelatihan aparatur juga sering tertinggal dari pesatnya perkembangan kemajuan praktek bisnis, keuangan dan teknologi informasi di masyarakat global dewasa ini. Sistem birokrasi yang kurang memberikan penghargaan bagi aparatur berprestasi dan kurang tegas memberi hukuman bagi aparat yang melanggar aturan menyebabkan aparatur kurang profesional.

4. Administrasi Perpajakan Belum Kondusif

Sistem dan prosedur administrasi perpajakan masih kurang sederhana dan sebagian besar masih bersifat manual sehingga menyulitkan wajib pajak. Sistem informasi dan komunikasi data belum memadai karena basis data dan informasi perpajakan masih parsial di berbagai unit kantor dan belum sepenuhnya terintegrasi secara elektronik menjadi satu kesatuan sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

2.6. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

2.6.1 Pengertian UMKM

Merujuk kepada Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang dimaksud dengan Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang ini.

Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.

Sedangkan Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan dalam tahunan diatur dalam Undang-Undang ini. Untuk lebih jelas bisa melihat table dibawah ini.

Table 2.1
Kriteria UMKM

NO	URAIAN	KRITERIA	
		ASSET	OMZET
1	USAHA MIKRO	Max 50jt	Max 300 jt
2	USAHA KECIL	> 50jt - 500 jt	> 300 jt - 2,5 M
3	USAHA MENENGAH	> 500 jt - 10 M	> 2,5 M -50 M

2.6.2 Jenis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)

Menurut Adi dalam Wike (2013:34) secara garis besar jenis usaha UMKM dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu :

1. Usaha perdagangan

Usaha perdagangan terdiri dari keagenan, yaitu: agen Koran atau majalah, sepatu, pakaian, dan lain-lain. Pengecer yaitu minyak, kebutuhan pokok, buah-buahan, dan lain-lain. Ekspor atau impor : produk local dan internasional. Sector informal yaitu : pengumpul barang bekas, pedagang kaki lima dan lain-lain

2. Usaha pertanian.

Usaha pertanian terdiri dari perkebunan: pembibitan dan kebun buah-buahan, sayuran, dan lain-lain. Perternakan yaitu: ternak ayam petelur, susu sapi. Perikanan: tambak udang, kolam ikan dan lain-lain.

3. Usaha industri

Usaha industri terdiri dari industri makanan atau minuman: makanan ringan, makanan tradisional, dan lain-lain. Pertambangan: galian, pengrajin konveksi: produsen garmen, batik, tenun ikat, dan lain-lain

4. Usaha jasa

Usaha jasa terdiri dari jasa konsultan, perbengkelan, restoran, jasa konstruksi, jasa transportasi, jasa telekomunikasi, jasa pendidikan, dan lain-lain.

2.7. Peraturan Pemerintah No.46 tahun 2013

PP No.46 Tahun 2013 ini adalah peraturan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak orang pribadi atau badan

yang memiliki penghasilan bruto tertentu. Peraturan pemerintah No.46 tahun 2013 di tetapkan 1 juli 2013. Tujuan pengaturan ini adalah memperoleh penghasilan dari usaha yang memiliki peredaran bruto tertentu, untuk melakukan penghitungan, penyetoran, dan pelaporan pajak penghasilan terhutang.

2.7.1 Kriteria Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto

Dalam hal ini atas penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu dikenai pajak penghasilan yang bersifat final.

Berikut ini adalah wajib pajak yang dimaksud :

- a. wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan tidak termasuk bentuk usaha tetap dan
- b. menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp 4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun pajak.

tidak termasuk wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha perdagangan dan/jasa yang dalam usahanya :

- a. menggunakan sarana atau prasarana yang dapat dibongkar pasang, baik yang menetap maupun tidak menetap, dan
- b. menggunakan sebagian atau seluruh tempat untuk kepentingan umum yang tidak peruntukkan bagi tempat usaha atau berjualan.

2.8. Pengembangan Hipotesis

2.8.1. Tingkat Pemahaman Terhadap Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2006) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemilik usaha kecil menengah dalam pelaporan kewajiban perpajakan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman pengusaha UKM terhadap peraturan perpajakan mempunyai pengaruh positif dan berpengaruh kuat terhadap kesadaran wajib pajak dalam pelaporan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009) mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan pengusaha UMK di Cirebon. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan sebagian pengusaha UKM di daerah Cirebon semakin bertambah pengetahuannya yang diperoleh langsung dari petugas pajak ataupun sosialisasi yang dilakukan Dirjen Pajak disamping juga faktor pendidikan yang dimiliki oleh para pengusaha. Pengusaha UKM yang telah patuh membayar pajak juga telah menyadari pentingnya pajak untuk pembangunan Negara yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat maupun pribadi, sehingga timbul kesadaran pada para pengusaha sehingga mau/patuh membayar pajaknya.

Penelitian Rajif sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhani (2005), Hendriko (2011), Anggraini (2012), Ihsan (2013), Mutia (2014) dan Rahmawaty (2014) yang juga melakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dan hasil penelitian dari masing-masing peneliti menghasilkan bahwa pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H1: Tingkat pemahaman wajib berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.8.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006) dikutip oleh Arum (2012) . Karanta et al, (2000) dalam Suryadi (2006) menekankan pada pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Rustiyaningsih (2011) menyatakan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009) mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan pengusaha UMK di Cirebon. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan di daerah Cirebon semakin baik dengan pengadaan fasilitas yang menunjang kenyamanan para wajib pajak, misalnya penggunaan system informasi dan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya, penampilan gedung yang lebih modern dan terkesan rapih serta pelayanan yang lebih cepat dari aparat pajak dapat meningkatkan kepuasan pelanggan atau dalam hal ini wajib pajak sehingga berdampak terhadap kepatuhan dalam bidang perpajakan.

Pranadata (2014) dalam penelitiannya di kantor pelayanan pajak pratama Batu menyatakan bahwa pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib

pajak. hal ini dikarnenakan pada kantor pelayanan Batu dikatakan baik karena sudah meliputi 5 dimensi yang terdiri dari bukti fisik(*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan, jaminan, dan empati.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cindy dan Yenny (2013),Mutia (2014), dan Wilda (2015) yang juga meneliti tentang pengaruh pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dari masing masing peneliti menghasilkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

H2 : Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.8.3. Ketegasan Sanksi Terhadap Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sartika dan Rini (2009) mengenai pengaruh kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Menunjukkan bahwa ketegasan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap motivasi wajib pajak. Hal ini berarti bahwa kecerdasan spiritual, kinerja pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan mampu memberikan kesadaran kepada wajib pajak sehingga mereka bertanggung jawab dan jujur dalam memenuhi kewajibannya, memberikan keamanan dan kenyamanan kepada wajib pajak sehingga mereka termotivasi untuk memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Penelitian yang dilakukan oleh Rajif (2009) mengenai pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan perpajakan

pengusaha UMK di Cirebon. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan alasan para pengusaha UKM menyadari peraturan dan sanksi yang diterima baik sanksi administrasi maupun pidana yang akan diterima apabila tidak memenuhi kewajiban perpajakannya maka dengan adanya sanksi yang tegas menunjukkan kepatuhan pajak pengusaha UKM akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Rahmawaty (2014), dan Mutia (2014) yang meneliti tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak, yang masing-masing peneliti menghasilkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut dapat dirumuskan hipotesis yaitu :

Ha3: Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.9 Kerangka konseptual

Peneliti akan meneliti tentang pengaruh pemahaman, pelayanan perpajakan, dan ketegasan sanksi pajak terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak UMKM. Penelitian terdahulu telah dilakukan oleh Wardhani (2005), Rajif (2009), Choiriyatuz (2010), Arum (2012), Hendriko (2011), Anggraini (2012), Ihsan (2013), Mutia (2014), Pranadata (2014), Rahmawaty (2014), Wilda (2015).

Berikut kerangka pemikiran peneliti yaitu :

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual Penelitian

