

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Review penelitian terdahulu sangatlah penting bagi peneliti untuk menambah informasi mengenai masalah yang akan diteliti. Review penelitian ini memberika rujukkan mengenai daftar bacaan, teori dan pandangan dalam memahami permasalahan yang dihadapi.

Penelitian pertama dilakukan oleh Suyanto dan Ika Septiani Putri (2017) dalam Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi wajib pajak terhadap *tax amnesty* dan motivasi membayar pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wonosari, Gunung kidul. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling*, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: Persepsi wajib pajak terhadap *tax amnesty* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Persepsi wajib pajak tentang *tax amnesty* dan Motivasi Membayar Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Penelitian kedua dilakukan oleh Novita Indriyani dan Noor Shodiq Askandar (2018) tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, denda pajak, biaya kepatuhan pajak dan penerapan *e-filling* terhadap kepatuhan wajib pajak periode 2018 di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Jenis penelitian yang

digunakan dalam studi empiris. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil sampel yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan adalah 100 responden terdaftar di KPP Kepanjen. Analisis data menggunakan metode analisis linier berganda menggunakan program SPSS. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, denda pajak, biaya kepatuhan pajak, dan penerapan *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Nur Ghailina As'ari dan Teguh Erawati (2018) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunung Kidul. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah semua wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Wonosari. dan kriteria responden dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Pribadi terdaftar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda dengan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F hitung 27,707 lebih besar dari F tabel 2,49. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman undang-undang perpajakan, kualitas layanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak mempengaruhi secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dalam pemahaman persial peraturan pajak (X1) dan denda pajak (X4) memiliki efek positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian keempat dilakukan oleh Suyanto, Pasca Putri Lopian Ayu Intansari dan Supeni Endahjati (2016) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi wajib pajak tentang Pengampunan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan regresi sederhana. Kuesioner diolah sebanyak 41 kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak. Berdasarkan hasil pengujian,

nilai t hitung yang diperoleh sebesar 3,244 lebih tinggi dari nilai t yaitu 1,6829 dengan nilai signifikansi 0,002, dengan demikian H_a didukung.

Penelitian Kelima dilakukan oleh Nurulita Rahayu (2017) dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pajak pengetahuan, keteguhan pajak sanksi, dan pengampunan pajak terhadap tentang kepatuhan pembayar pajak. Penelitian ini fokus pada wajib pajak setiap orang yang berada di Indonesia distrik dari Bantul tahu: (1) Pengaruh pengetahuan tentang wajib pajak kepatuhan, (2) Pengaruh dari sanksi pajak ketegasan untuk pembayar pajak, dan (3) Pengaruh dari pengampunan pajak terhadap kepatuhan pembayar pajak.

Data yang digunakan adalah data primer dari sebaran daftar pertanyaan untuk 127 responden dan data yang dapat diproses sebanyak 85 kuesioner. Metode pengumpulan sampel digunakan kenyamanan contoh. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik linier mundur dua kali lipat. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa (1) pengetahuan pajak itu pengaruh dari positif dan signifikan tentang kepatuhan pembayar pajak, (2) pajak ketegasan sanksi pengaruh dari positif dan signifikan tentang kepatuhan wajib pajak, dan (3) pengampunan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayar pajak. Besarnya mempengaruhi variabel independen dilihat dari nilai koefisien determination (R^2) sebesar 0,509, yang berarti bahwa pengetahuan pajak, ketegasan sanksi pajak, dan pengampunan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 50,9.

Penelitian Keenam dilakukan oleh Ardy, Ari Budi Kristanto, dan Theresia Woro Damayanti (2018) penelitian ini menguji pengaruh enam variabel independen: sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, pajak kualitas layanan, sanksi pajak, dan audit pajak, tentang kepatuhan wajib pajak Indonesia melalui pendekatan meta-analisis penelitian sebelumnya tentang kepatuhan wajib pajak Indonesia dari 2006 hingga 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperkuat temuan-temuan penelitian sebelumnya bahwa variabel-variabel di atas memengaruhi kepatuhan wajib pajak Indonesia. Penelitian ini mendapatkan bukti empiris bahwa semua variabel di atas memang memengaruhi kepatuhan wajib pajak Indonesia.

Dengan menggunakan pendekatan meta-analisis, disimpulkan bahwa sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas layanan pajak, sanksi pajak, dan audit pajak memiliki hubungan positif dan signifikan baik untuk pajak individu atau institusi kepatuhan pembayar. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur dan memberikan kesimpulan untuk penelitian sebelumnya tentang kepatuhan pajak di Indonesia, yang hasilnya bervariasi. Praktis, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas kepada pemerintah tentang faktor (sosialisasi pajak, pengetahuan pajak, kesadaran pajak, kualitas layanan pajak, sanksi pajak, dan pajak audit) yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Penelitian Ketujuh dilakukan oleh Dibyو Prabowo, Indonesia telah lima kali membuat kebijakan pengampunan pajak pada tahun 1964, 1984, 2008, 2015 dan 2016. Kebijakan pengampunan pajak terakhir diakui sebagai keberhasilan pengampunan pajak paling sukses di dunia. Meskipun tidak mencapai target yang diharapkan, deklarasi kekayaan dan mencapai tebusan tertinggi di dunia atas Negara Italia dan Chili. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan studi kasus eksploratif dengan tujuan mengetahui berbagai hal dan faktor yang mendukung atau menghambat keeluasaan program *tax amnesty*. Hasil penelitian menunjukkan ada berbagai faktor unik yang tidak biasa selain faktor-faktor seperti regulasi, otoritas pajak layanan, persepsi wajib pajak. Faktor-faktor ini adalah nasionalisme, era keterbukaan informasi, partisipasi pemimpin (Presiden dan Menteri Keuangan), informasi media dan stabilitas keamanan internal.

Penelitian Kedelapan dilakukan oleh Ramadhani Indah Sari dan Dian Anita Nuswantara (2017) ini bertujuan untuk menguji pengaruh manfaat pengampunan pajak yang dirasakan pada penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pengampunan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kualitas layanan sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang mengikuti *tax amnesty* di Surabaya adalah 58.415 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang dipilih adalah *judgemental sampling* dengan rumus slovin diperoleh 100 sampel. Penelitian ini dianalisis

menggunakan *partial least square* dengan model analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat dari pengampunan pajak dianggap mempengaruhi kepatuhan pajak bahwa kualitas layanan tidak dapat memoderasi hubungan antara keduanya. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang sudah merasa yakin akan dihapuskan pajak yang seharusnya terhutang karena merasa dipermudah dan karena mendapat keringanan pajak menjadi lebih patuh. Kualitas layanan yang baik telah dilakukan oleh Pemerintah dan fiskal, tetapi dengan adanya lonjakan wajib pajak yang mengikuti program *Tax Amnesty* di hari-hari terakhir sehingga membuat Wajib Pajak merasa kurang nyaman dengan layanan yang telah diberikan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan Tax Amnesty

Persepsi menurut Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman dan sentuhan untuk menghasilkan makna.

Menurut Boyd, Walker dan Larreche dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi (*perception*) adalah proses dengan apa seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan informasi.

Sedangkan menurut Kotler (2013:179), persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

Eysenck dalam Asrori (2009:215) menyatakan bahwa persepsi sesungguhnya memerlukan proses belajar dan pengalaman. Hasil proses

belajar dan interaksi seseorang akan memberikan pengalaman bagi dirinya untuk dapat membandingkan keadaan yang dihadapi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud persepsi adalah proses menerima, membedakan, dan memberi arti terhadap stimulus yang diterima alat indra, sehingga dapat memberi kesimpulan dan menafsirkan terhadap objek tertentu yang diamatinya.

A. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Persepsi

Menurut Gibson, dkk dalam Rahmatullah (2014:11-13), ada 2 faktor yang mempengaruhi persepsi, faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu yang mencakup beberapa hal antara lain:

a. Fisiologis

Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.

b. Perhatian

Individu memerlukan sejumlah energi yang dikeluarkan untuk memperhatikan atau memfokuskan pada bentuk fisik dan fasilitas mental yang ada pada suatu obyek. Energi tiap orang berbeda-beda sehingga perhatian seseorang terhadap obyek juga berbeda dan hal ini akan mempengaruhi persepsi terhadap suatu obyek.

c. Minat

Persepsi terhadap suatu obyek bervariasi tergantung pada seberapa banyak energi atau *perceptual vigilance* yang digerakkan untuk mempersepsi. *Perceptual vigilance* merupakan kecenderungan seseorang untuk memperhatikan tipe tertentu dari stimulus atau dapat dikatakan sebagai minat.

d. Kebutuhan yang Searah

Faktor ini dapat dilihat dari bagaimana kuatnya seseorang individu mencari obyek-obyek atau pesan yang dapat memberikan jawaban sesuai dengan dirinya.

e. Pengalaman dan Ingatan

Pengalaman dapat dikatakan tergantung pada ingatan dalam arti sejauh mana seseorang dapat mengingat kejadian-kejadian lampau untuk mengetahui suatu rangsang dalam pengertian luas.

f. Suasana Hati

Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, *mood* ini menunjukkan bagaimana perasaan seseorang pada waktu yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang dalam menerima, bereaksi dan mengingat.

2. Faktor Eksternal yang mempengaruhi persepsi, merupakan karakteristik dari lingkungan dan obyek-obyek yang terlihat didalamnya. Elemen-elemen tersebut dapat mengubah sudut pandang seseorang terhadap dunia sekitarnya dan mempengaruhi bagaimana seseorang merasakannya atau menerimanya. Sementara itu faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi adalah:

a. Ukuran dan Penempatan Dari Obyek atau Stimulus

Faktor ini menyatakan bahwa semakin besarnya hubungan suatu obyek, maka semakin mudah dipahami. Bentuk ini akan mempengaruhi persepsi individu dan dengan melihat bentuk ukuran suatu obyek individu akan mudah untuk perhatian pada gilirannya membentuk persepsi.

b. Warna dari Obyek-obyek

Obyek-obyek yang mempengaruhi cahaya lebih banyak, akan lebih mudah dipahami (*to be perceived*) dibandingkan dengan yang sedikit.

c. Keunikan dan Kontrasan Stimulus

Stimulus luar yang penampilannya dengan latar belakang dan sekelilingnya yang sama sekali diluar sangkaan individu yang lain akan banyak menarik perhatian.

d. Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus

Stimulus dari luar akan memberi makna lebih sering diperhatikan dibandingkan dengan yang hanya sekali dilihat. Kekuatan dari stimulus merupakan daya dari suatu obyek yang bisa mempengaruhi persepsi.

e. Motion atau Gerakan

Individu akan banyak memberikan perhatian terhadap obyek yang memberikan gerakan dalam jangkauan pandangan dibandingkan obyek yang diam.

f. Proses Terbentuknya Persepsi

Menurut Kotler dalam Twentinio (2013:14), Orang dapat memiliki persepsi yang berbeda atas objek yang sama karena tiga proses persepsi yaitu:

1. Perhatian Selektif

Orang mengalami sangat banyak rangsangan setiap hari, kebanyakan orang dapat dibanjiri oleh lebih dari 1.500 iklan per hari.

2. Distorsi Selektif

Kecendrungan menafsirkan informasi sehingga sesuai dengan prakonsepsi kita. Konsumen akan sering memelir informasi sehingga menjadi konsisten dengan keyakinan awal mereka atas merek dan produk (pandangan mengenai produk).

3. Ingatan Selektif

Orang akan melupakan banyak hal yang mereka pelajari, tapi karena adanya ingatan selektif, orang akan cenderung mengingat hal-hal baik yang disebutkan tentang produk pesaing.

Persepsi merupakan bagian dari seluruh proses yang menghasilkan respon atau tanggapan yang dimana setelah rangsangan diterapkan kepada manusia. Subprosesnya adalah pengenalan, perasaan, dan penalaran. persepsi dan kognisi diperlukan dalam semua kegiatan psikologis. Rasa dan nalar bukan merupakan bagian yang perlu dari setiap situasi rangsangan-tanggapan, sekalipun kebanyakan tanggapan individu yang sadar dan bebas

terhadap satu rangsangan, dianggap dipengaruhi oleh akal atau emosi atau kedua-duanya. Dalam proses persepsi, terdapat tiga komponen utama berikut:

1. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
2. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Interpretasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman masa lalu, sistem nilai yang dianut, motivasi, kepribadian, dan kecerdasan. Interpretasi juga bergantung pada kemampuan seseorang untuk mengadakan pengkatagoriaan informasi yang kompleks menjadi sarjana.

g. Jenis- Jenis Persepsi

a. Persepsi visual

Persepsi visual dari indera penglihatan yaitu mata. Persepsi ini adalah persepsi yang paling awal berkembang pada bayi dan memengaruhi bayi dan balita untuk memahami dunianya. Persepsi visual adalah hasil dari apa yang kita lihat, baik sebelum kita melihat atau masih membayangkan serta sesudah melakukan pada objek yang dituju.

b. Persepsi auditoria atau pendengaran

Persepsi auditori merupakan persepsi yang didapatkan dari indera pendengaran yaitu telinga. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang didengarnya.

c. Persepsi perabaan

Persepsi perabaan merupakan persepsi yang didapatkan dari indera perabaan yaitu kulit. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang disentuhnya atau akibat persentuhan sesuatu dengan kulitnya.

d. Persepsi penciuman

Persepsi penciuman merupakan persepsi yang didapatkan dari indera penciuman yaitu hidung. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang cium.

e. Persepsi pengecapan

Persepsi pengecapan atau rasa merupakan jenis persepsi yang didapatkan dari indera pengecapan yaitu lidah. Seseorang dapat mempersepsikan sesuatu dari apa yang ecap atau rasakan.

h. Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak

a. Faktor eksternal

1. Kontras : Cara termudah untuk menarik perhatian adalah dengan membuat kontras baik warna, ukuran, bentuk atau gerakan
 - Kontras warna; jika seseorang naik gunung maka dianjurkan menggunakan jaket warna jingga. Hal ini untuk memudahkan pencarian jika tersesat di gunung. Warna jingga yang kontras dengan warna hijau disekelilingnya akan lebih cepat menarik perhatian seseorang.
 - Kontras ukuran; cara ini banyak dilakukan oleh perusahaan iklan, di mana mereka akan membuat papan iklan yang besar sekali (balihoo).
 - Kontras bentuk; diantara kumpulan orang yang kurus-kurus maka kita akan cepat menjadi perhatian orang jika kita berbadan gemuk
 - Kontras gerakan; gerakan akan menarik perhatian seseorang, jika benda-benda lainnya diam.
2. Perubahan intensitas: suara yang berubah dari pelan menjadi keras, atau cahaya yang berubah dengan intensitas tinggi akan menarik perhatian seseorang.
3. Pengulangan (*repetition*): iklan yang diulang-ulang akan lebih menarik perhatian, walaupun sering kali seseorang merasa jengkel dibuatnya. Dengan pengulangan, walaupun pada mulanya stimulus tersebut tidak masuk dalam rentang perhatian seseorang, maka akhirnya akan mendapat perhatian.

4. Sesuatu yang baru (*novelty*) : suatu stimulus yang baru akan lebih menarik perhatian daripada sesuatu yang telah kita ketahui.
5. Sesuatu yang menjadi perhatian orang banyak: suatu stimulus yang menjadi perhatian orang banyak akan menarik perhatian seseorang.

b. Faktor internal

Faktor internal yang ada pada seseorang akan mempengaruhi bagaimana seseorang menginterpretasikan stimulus yang dilihatnya. Itu sebabnya stimulus yang sama dapat dipersepsikan secara berbeda.

1. Pengalaman/pengetahuan: pengalaman atau pengetahuan yang dimiliki seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam menginterpretasikan stimulus yang diperoleh. Pengalaman masa lalu atau apa yang telah dipelajari akan menyebabkan terjadinya perbedaan interpretasi.
2. Harapan (*expectation*): harapan terhadap sesuatu akan mempengaruhi persepsi terhadap stimulus.
3. Kebutuhan: kebutuhan akan menyebabkan stimulus tersebut dapat masuk dalam rentang perhatian kita dan kebutuhan ini akan menyebabkan seseorang menginterpretasikan stimulus secara berbeda.
4. Motivasi: motivasi akan mempengaruhi persepsi seseorang.
5. Emosi: emosi seseorang akan mempengaruhi persepsinya terhadap stimulus yang ada. Emosi takut akan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap rasa sakit.
6. Budaya: seseorang dengan latar belakang budaya yang sama akan menginterpretasikan orang-orang dalam kelompoknya secara berbeda, namun akan mempersepsikan orang-orang di luar kelompoknya sebagai sama saja. Inilah yang membentuk terjadinya stereotip. Kita akan melihat orang tua sebagai sama

saja cerewetnya dan suka membanggakan masa lalunya. Demikian pula orang tua akan mempersepsikan anak muda sekarang sebagai anak muda yang kurang tahu sopan santun dan kurang tahu bekerja keras.

2.2.1.1. Tax Amnesty

Berdasarkan undang-undang No. 11 Tahun 2011 tentang *tax amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan dengan cara mengungkap harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam undang-undang ini. *Tax amnesty* dilakukan berdasarkan asas:

1. Kepastian hukum
2. Keadilan
3. Kemanfaatan
4. Kepentingan nasional

Tujuan dari *tax amnesty*, yaitu:

1. Mempercepat pertumbuhan restrukturisasi ekonomi melalui pengalihan harta yang antara lain berdampak terhadap peningkatan likuiditas domestik, perbaikan nilai tukar rupiah, penurunan suku bunga dan peningkatan investasi,
2. Mendorong reformasi perpajakan menuju sistem perpajakan yang lebih berkeadilan serta perluasan basis data perpajakan yang lebih *valid*, komprehensif, dan terintegasi,
3. Meningkatkan penerimaan pajak yang akan digunakan untuk pembiayaan pembangunan.

Setiap WP berhak mendapatkan *tax amnesty*, diberikan kepada WP melalui pengungkapan harta yang dimilikinya dalam surat pernyataan. Yang

tidak berhak mendapatkan yaitu WP yang sedang dilakukan penyidikan dan berkas penyidikannya telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan, WP yang sedang dalam proses peradilan dan WP yang sedang menjalankan hukuman pidana atau tindak pidana di bidang perpajakan.

Kewajiban perpajakan yang dilaporkan dengan program *tax amnesty* ini terdiri atas kewajiban pajak penghasilan dan pajak pertambahan Nilai atau Pajak Penambahan Nilai dan Penjualan atas Barang Mewah.

Periode *Tax amnesty* berlaku mulai 1 Juli 2016 sampai dengan 31 Maret 2017 yang terbagi dalam tiga periode penyampaian permohonan antara lain :

1. Periode I dari tanggal diundangkan sampai dengan 30 September 2016.
2. Periode II dari tanggal 1 Oktober 2016 samai dengan 31 Desember 2016.
3. Periode III dari tanggal 1 Januari 2017 sampai dengan 31 Maret 2017.

Berikut ini adalah tarif yang berlaku untuk menghitung uang tebusan dalam rangka *Tax Amnesty* :

Tabel 2.1. Tarif dan Cara Menghitung Uang Tebusan

Harta yang berada diwilayah NKRI atau yang berada di luar NKRI yang dialihkan ke wilayah NKRI dan diinvestasikan di Indonesia dalam jangka waktu 3 tahun sejak dialihkan.		
Periode I	Periode II	Periode III
2%	3%	5%
Harta yang berada diluar NKRI dan tidak dialihkan ke dalam wilayah NKRI.		
Periode I	Periode II	Periode III
4%	6%	10%
Wajib Pajak dengan peredaran usaha sampai dengan Rp. 4.800.000.000 pada tahun pajak terakhir		
0,5	2%	

Jika harta yang diungkapkan sampai dengan Rp. 10M.	Jika harta yang diungkapkan lebih dari Rp. 10M
Sejak Undang- Undang <i>Tax Amnesty</i> berlaku sampai dengan 31 maret 2017	

Sumber : Undang- Undang No. 11 Tahun 2016 Pasal 4

Untuk menghitung uang tebusan terdahulu kita menentukan dasar pengenaan uang tebusan, dihitung berdasarkan nilai harta bersih yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam SPT PPh terakhir. Nilai bersih merupakan selisih antara Nilai Harta – Nilai Hutang.

Nilai harta yang diungkap dalam surat pernyataan meliputi nilai harta yang telah dilapor dalam SPT PPh terakhir dan Nilai Harta Tambah yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam SPT PPh terakhir. Nilai harta yang telah dilaporkan dalam SPT PPh terakhir dan yang akan diungkap harus menggunakan satuan mata uang rupiah. Dalam hal wajib pajak yang menyampaikan SPT PPh terakhir menggunakan mata uang selain rupiah maka harus dikonversikan terlebih dulu kedalam mata uang rupiah menggunakan kurs yang ditetapkan oleh Menteri untuk keperluan penghitungan pajak pada tanggal akhir buku sesuai dengan SPT PPh terakhir.

Nilai harta tambahan yang akan selalu belum atau belum seluruhnya dilaporkan ditentukan dalam mata uang rupiah berdasarkan nilai nominal untuk harta berupa kas atau nilai wajar untuk harta selain kas pada akhir tahun pajak terakhir.

Nilai utang yang diungkapkan dalam surat pernyataan meliputi nilai utang yang telah dilaporkan dalam SPT PPh terakhir dan nilai utang yang berkaitan dengan harta tambah. Untuk menghitung dasar pengenaan uang tebusan, besarnya nilai utang yang berkaitan secara langsung dengan perolehan harta tambahan yang dapat diperhitungkan sebagai pengurang nilai harta bagi :

1. Wajib pajak badan sebanyak 75% dari nilai harta tambahan, atau
2. Wajib pajak orang pribadi paling banyak 25% dari nilai harta tambahan.

Untuk memperoleh *tax amnesty* wajib pajak harus menyampaikan surat pernyataan kepada Menteri. Surat pernyataan harus ditandatangani wajib pajak orang pribadi, pemimpin tertinggi berdasarkan Akte Pendirian Badan atau dokumen lain yang dipersamakan bagi wajib pajak badan, atau penerima kuasa dalam hal pemimpin tertinggi berhalangan. Wajib pajak yang akan mengikuti program *tax amnesty* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Memiliki nomor wajib pajak (NPWP)
2. Membayar uang tebusan
3. Melunasi seluruh tunggakan pajak
4. Melunasi pajak yang tidak atau kurang dibayar atau melunasi pajak yang seharusnya tidak dikembalikan bagi wajib pajak yang sedang dilakukan pemeriksaan bukti oermulaan atau penyidikan.
5. Menyampaikan SPT PPh terakhir bagi wajib pajak yang telah memiliki kewajiban menyampaikan SPT PPh.
6. Mencabut permohonan :
 - a. Pengembalian kelebihan pembayaran pajak
 - b. Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi perpajakan dalam surat ketetapan pajak atau surat tagihan pajak yang di dalamnya terdapat pokok pajak yang terutang
 - c. Pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar
 - d. Keberatan
 - e. Pembetulan atas ketetapan pajak dan surat keputusan.
 - f. Banding
 - g. Gugatan
 - h. Peninjauan kembali.

Dalam hal wajib pajak sedang mengajukan permohonan dan belum diterbitkan surat keputusan.

Surat pernyataan yang akan disampaikan wajib pajak memuat paling sedikit mengenai identitas wajib pajak, utang, nilai, harta bersih, dan

perhitungan uang tebusan. Wajib pajak yang memiliki harta diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus membuat surat pernyataan mengalihkan dan menginvestasikan harta kedalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia paling singkat selama jangka waktu 3 tahun terhitung sejak dialihkan.

Surat pernyataan disampaikan ke Direktorat Jendral Pajak tempat wajib pajak terdaftar atau tempat lain yang ditentukan oleh Menteri. Sebelum menyampaikan surat pernyataan dan lampirannya. Wajib Pajak meminta penjelasan mengenai pengisian dan pemenuhan kelengkapan dokumen yang harus dilampirkan dalam surat pernyataan.

Menteri atau pejabat yang ditunjuk atas nama Menteri menerbitkan Surat Keterangan dalam janggan waktu paling lama 10 hari kerja terhitung sejak tanggal terima surat pernyataan dan lampirannya, Wajib pajak meminta penjelasan mengenai pengisian dan pemenuhan kelengkapan dokumen yang harus dilampirkan dalam surat pernyataan.

Menteri atau pejabat yang ditunjuk atas nama Menteri menerbitkan Surat Keterangan dalam jangka waktu paling lama 10 hari kerja terhitung sejak tanggal diterima surat pernyataan beserta lampirannya dan mengirimkan surat keterangan kepada wajib pajak. Dalam hal jangka waktu 10 hari kerja tersebut Meteri atau Pejabat yang ditunjuk atas nama Menteri belum menerbitkan Surat Keterangan maka surat Penyataan dianggap diterima sebagai surat Keterangan.

Wajib pajak yang telah diterbitkan Surat Keterangan, memperoleh fasilitas *tax amnesty*, berupa:

1. Penghapusan pajak terutang yang belum diterbitkan ketetapan pajak, tidak dikenai sanksi administrasi di bidang perpajakan, dan tidak dikenai sanksi pidana di bidang perpajakan untuk kewajiban perpajakan dalam masa pajak, bagian tahun pajak, dan tahun pajak sampai dengan akhir tahun pajak terakhir.

2. Pengampunan sanksi administrasi perpajakan berupa bunga atau denda untuk keajiban perpajakan dalam masa pajak, bagian tahun pajak, dan tahun pajak sampai dengan akhir tahun pajak terakhir;
3. Tidak dilakukan pemeriksaan ajak, pemeriksaan bukti pemeriksaan, dan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan, atas kewajiban perpajakan dalam masa pajak, bagian tahun pajak, dan tahun pajak sampai dengan akhir tahun pajak terakhir; dan
4. Penghentian pemeriksaan pajak, pemeriksaan bukti permulaan dan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan dalam hal wajib pajak sedang dilakukan pemeriksaan pajak, pemeriksaan bukti permulaan, dan penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan atas kewajiban perpajakan sampai dengan akhir tahun pajak terakhir yang sebelumnya telah ditangguhkan.

Wajib pajak yang menyatakan mengalihkan dan menginvestasikan harta yang berada diluar wilayah NKRI harus mengalihkan harta dimaksud melalui bank persepsi yang ditunjuk secara khusus, paling lambat 31 Desember 2016 bagi Wajib pajak yang menyatakan mengalihkan dan menginvestasikan data pada periode III. Jangka waktu investasi paling singkat 3 tahun terhitung sejak tanggal dialihkannya harta kedalam wilayah NKRI. Harta yang diinvestasikan harus dalam bentuk :

- a. Surat Berharga Negara Republik Indonesia
- b. Obligasi badan Usaha Milik negara
- c. Obligasi Lembaga Pembiayaan yang Dimiliki Oleh Pemerintah
- d. Investasi dalam Keuangan pada bank persepsi
- e. Obligasi perusahaan swasta yang pedagangannya diawasi oleh OJK
- f. Investasi infrastruktur melalui kerja sama pemerintah dengan badan usaha
- g. Investasi sektor riil berdasarkan prioritas yang ditentukan oleh pemerintah
- h. Bentuk investasi lainnya yg sah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

2.2.2. Motivasi Membayar Pajak

Motivasi adalah suatu konsep yang kita gunakan ketika dalam diri kita muncul keinginan (*initiate*) dan menggerakkan atau mengarahkan tingkah laku. Semakin tinggi motivasi semakin tinggi intensitas perilaku. Sejumlah konsep dasar sering digunakan dalam teori motivasional.

Beberapa konsep dasar yang mendasari teori motivasi antara lain dikemukakan oleh Helbert L. Petri (2016), yang mengatakan bahwa motivasi dapat terbentuk melalui energi, pewarisan, pembelajaran, interaksi sosial, proses kognitif, homeostasis, hedonisme dan motivasi pertumbuhan.

Secara ilmiah sulit untuk mengukur motivasi, namun pengukuran dapat dilakukan melalui proses mekanisme antara stimulus dan respons yaitu berapa lama subyek dalam memberikan respons terhadap stimulus yang dimunculkan.

Pendekatan yang dianggap paling mendekati obyektivitas dalam mengukur motivasi adalah pendapat yang dikemukakan oleh Murray, Mc Clland dan Klinger antara lain :

1. Apabila tujuan telah dekat maka perilaku akan makin nyata, sehingga makin mudah diramalkan.
2. Perilaku bervariasi menurut kondisinya, terutama apabila terjadi halangan atau hambatan.

3. Peningkatan kemantapan yang dapat dilihat berasal dari performansi yang menunjukkan kecepatan, keefisienan yang meningkat atau peningkatan performansi yang lain.
4. Laporan individu yang termotivasikan, laporan tersebut dapat berasal dari individu yang bersangkutan tentang latar belakang motif perilakunya.
5. Tanggapan emosional dalam menghadapi dan mencapai tujuan.
6. Sifat pilihan dan perhatian.

Motivasi untuk patuh seringkali diartikan dengan perilaku wajib pajak untuk memenuhi segala kewajiban perpajakannya. Motivasi kepatuhan tertinggi diperoleh apabila wajib pajak secara sukarela bersedia mematuhi segala kewajiban perpajakannya tepat pada waktunya dan sesuai keadaan yang sebenarnya.

Kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada dasarnya dilandasi oleh adanya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam prakteknya, kepatuhan sukarela sulit untuk ditemukan karena kecenderungan wajib pajak mengadakan perlawanan terhadap pajak. Kepatuhan yang timbul karena kecenderungan tersebut diatas adalah kepatuhan yang dipaksakan (*compulsory compliance*).

Teori tentang kesadaran menunjukkan pendekatan kognitif terhadap motivasi wajib pajak yang menekankan pada kemampuan individu dalam pemrosesan informasi. Kekuatan motivasi yang mendasari wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya bukanlah semata-mata hanya berdasarkan kebutuhan (*need*).

Wajib pajak dalam hal ini diasumsikan melakukan penilaian rasional tentang kegunaan membayar kewajiban perpajakannya dengan mengumpulkan informasi untuk diolah, kemudian membuat keputusan yang optimal. Kebutuhan hanya dipergunakan untuk membantu dalam memahami bagaimana wajib pajak membuat pilihan berdasarkan pada keyakinan, persepsi dan nilai-nilai mereka.

Ruang lingkup teori kesadaran adalah teori valensi-harapan (*expectancy-valence*), keadilan (*equity*) dan penetapan tujuan (*goal-setting*). Teori-teori yang terkait dengan teori kesadaran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Teori valensi-harapan

Teori ini membahas mengenai harapan untuk mencapai suatu hal dengan melakukan sesuatu. Gorge Poulos, Mathoney dan Jones (2016) mengemukakan teori harapan dengan istilah *path-goal theory*. Dalam hubungannya dengan wajib pajak, dianalogikan bahwa kepatuhan sukarela timbul apabila wajib pajak memandang bahwa dengan adanya sikap patuh, mereka dapat meraih tujuan pribadi yang lebih tinggi. Dengan menggunakan pendekatan *path goal* tersebut Vroom (2016) menyarankan suatu teori yang dikenal dengan singkatan VIE – *valence, instrumentality and expectancy*.

Valence (kemampuan) mengacu pada keinginan dan kemampuan untuk mengarahkan perilaku agar menerima atau menolak suatu hal. Wajib pajak bersedia patuh apabila terdapat *reward* dari pemerintah atas sikap patuhnya tersebut. *Instrumentality* mengandung pengertian sebagai sarana, wajib pajak akan patuh apabila dengan sikapnya tersebut mampu menjadi sarana bagi kemajuan usahanya. Selanjutnya, *expectancy* lebih mengarah pada pengharapan wajib pajak yang dengan sikap patuhnya tersebut dapat meminimalkan *cost of compliance*.

2) Teori keadilan

Aspek sentral dari teori keadilan adalah tekanan yang diberikan kepada persepsi. Bagaimana persepsi wajib pajak terhadap regulasi yang ada, persepsi tentang aparat pajak, serta sistem yang berlaku dapat mempengaruhi pilihan wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh.

Persepsi akan muncul secara spontan maupun melalui pemikiran rasional yang pada hakikatnya mengarahkan pada suatu tindakan tertentu yaitu menerima atau menolak suatu keadaan. Penolakan dalam hal ini dapat berupa penghindaran atau penyelundupan pajak.

3) Teori penetapan tujuan

Dalam motivasi, penetapan tujuan sangat berkaitan dengan teori harapan. Agar goal setting menjadi efektif, individu harus menjadikan tujuan yang menantang menjadi hasil yang diinginkan. Penetapan tujuan diawali dengan perencanaan tujuan dan diakhiri dengan timbal balik apabila tujuan telah tercapai. Apabila pemerintah mampu menjelaskan secara terperinci tujuan pembayaran pajak, alokasi dana pajak yang telah dibayarkan, dan transparansi secara akuntabilitas maka wajib pajak akan tergerak untuk melakukan perbuatan yang sebanding dengan hal tersebut.

2.2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Sapriadi, 2016). Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut (Parasuraman, 2016 dalam Sapriadi, 2015) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan kerja.

2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan membuktikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerjayang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Emphaty* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2.4. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan didefinisikan sebagai salah satu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Wajib Pajak Patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 192/PMK.03/2007 sebagaimana diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012. Kriteria untuk ditetapkan menjadi Wajib Pajak Patuh sesuai dengan peraturan pajak tersebut diatas adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan;
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
3. Laporan keuangan di audit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 tahun berturut-turut;

4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 tahun terakhir;

Kepatuhan dibagi menjadi 2 macam yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan materil.

- a. Kepatuhan Formal

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dengan menitikberatkan pada nama dan bentuk kewajiban saja, tanpa memperhatikan hakekat kewajiban itu. Misalnya menyampaikan SPT tahunan PPh OP sebelum tanggal 31 maret ke kantor pelayanan pajak dengan mengabaikan apakah isi SPT tahunan tersebut sudah benar atau tidak karena hal terpenting adalah SPT tahunan sudah disampai sebelum 31 maret.

- b. Kepatuhan Materil

Kepatuhan Materil adalah suatu keadaan dimana wajib pajak selain memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan nama dan bentuk kewajiban perpajakan juga memenuhi hakekat kewajiban perpajakan. Disini wajib pajak selain memperhatikan tanggal penyampaian SPT tahunan tetapi juga memperhatikan dari SPT tahunan yang dilaporkannya.

Sebelum melakukan pelaporan SPT, wajib pajak diharuskan melakukan pembayaran atas PPh yang terhutang dari penghasilan yang diterima. Dalam hal ini wajib pajak bekerja sebagai seorang pegawai di perusahaan swasta atau instansi pemerintah, setiap bulannya PPh dipotong, dipungut, dan disetorkan ke bank oleh pihak pemberi kerja dan dilaporkan juga oleh pemberi kerja. Sedangkan kewajiban tahunan wajib pajak untuk melaporkan SPT tetap dilakukan sendiri.

Tabel 2.2 Berikut Ini Batas Waktu Pembayaran PPh Terutang Berdasarkan Jenis Pajaknya:

No.	Jenis Pajak	Batas Waktu
-----	-------------	-------------

1.	PPh pasal 29	Paling lambat 3 bulan setelah berakhir tahun pajak
2.	PPh pasal 25	Paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya setelah berakhir masa pajak
3.	PPh pasal 21	Paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah berakhir masa pajak
4.	PPh pasal 23	Paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya setelah berakhir masa pajak.

Berdasarkan Undang-undang KUP pasal 4 ayat 1 menjelaskan bahwa WP mengisi SP dengan benar, lengkap, jelas, dan menandatangani. Berikut adalah batas waktu penyampaian SPT:

- a. SPT Masa, paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya setelah berakhir masa pajak.
- b. SPT tahunan PPh OP, paling lambat 3 bulan setelah berakhirnya akhir tahun pajak.
- c. SPT tahunan PPh badan, paling lambat 4 bulan setelah berakhirnya akhir tahun pajak

Wajib pajak dapat menyampaikan SPT dengan cara:

- a. Datang langsung ke KPP terdaftar
- b. Melalui kantor pos dengan bukti pengiriman surat
- c. Melalui pengiriman jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat
- d. *E-filling* melalui ASP (*Application Service Provider*)

2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty*, motivasi membayar pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan saling berhubungan erat. Yaitu salah satunya adalah wajib pajak apabila tidak patuh akan dikenakan sanksi, dan atas sanksi tersebut

pemerintah membuat kebijakan *tax amnesty* dengan harapan akan meningkatkan tingkat kepatuhan yang akan datang dan membuat wajib pajak menjadi lebih tenang karena dihapuskannya sanksi atas kelalaiannya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.3.1. Pengaruh *Tax Amnesty* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kebijakan *tax amnesty* sebenarnya pernah dilakukan pada tahun 1984. Hakekatnya implementasi *tax amnesty* maupun *sunset policy* sekalipun serta psikologis sangat tidak memihak pada wajib pajak yang selama ini taat membayar pajak. Kalaupun kebijakan itu diterapkan disuatu negara, harus ada kajian mendalam mengenai karakteristik wajib pajak yang ada di suatu negara tersebut karena karakteristik wajib pajak tentu saja berbeda. Pertanyaan yang muncul kemudian apakah karakteristik wajib pajak memang banyak yang tidak patuh, sehingga *tax amnesty* tidak menyinggung wajib pajak yang membayar pajak. Pola *tax amnesty* seperti seperti model *sunset policy* hanya bisa diterapkan sekali dalam seumur hidup. Pengampunan pajak tersebut diberikan atas pajak-pajak yang belum pernah atau belum sepenuhnya dikenakan atau dipungut sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun bentuk pengampunan dikenakan tebusan dengan tarif (1) 1% dari jumlah kekayaan yang dijadikan dasar menghitung jumlah pajak yang diminta pengampunan bagi wajib pajak yang tanggal ditetapkannya keputusan Presiden ini telah memasukkan surat pemberitahuan pajak pendapatan/pajak perseroan tahun 1983 dan pajak kekayaan 1984. (2) 10% dari jumlah kekayaan yang dijadikan dasar menghitung jumlah pajak yang diminta pengampunan bagi wajib pajak yang tanggal ditetapkannya keputusan Presiden ini belum memasukkan surat pemberitahuan pajak pendapatan/pajak perseroan tahun 1983 dan pajak kekayaan 1984.

Indonesia dapat mempertimbangkan untuk melakukan *tax amnesty* dalam berbagai bentuknya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Tax amnesty* ini juga dapat dipandang sebagai rekonsiliasi nasional untuk menghapus masa lalu wajib pajak yang tidak patuh dan perilaku otoritas pajak yang melanggar aturan *tax amnesty* akan berhasil jika terdapat justifikasi yang

kuat mengapa perlu ada *tax amnesty*, harus dipublikasikan secara *masive* dengan pesan agar para penggelap pajak untuk ikut karena setelah *tax amnesty* akan diberlakukan sanksi yang tegas bagi mereka yang tidak patuh. Untuk itu, diperlukannya juga reformasi kelembagaan DJP secara bersamaan untuk dapat mendeteksi kecurangan wajib pajak pasca pemberlakuan *tax amnesty*. Disamping itu untuk membangun kepatuhan sukarela untuk membayar pajak pasca *tax amnesty* diharuskan adanya transparansi penggunaan uang pajak atau anggaran serta alokasinya yang tepat dan berkeadilan.

H1: Persepsi wajib pajak tentang kebijakan *tax amnesty* berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

2.3.2. Pengaruh Motivasi Membayar Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Ada benturan kepentingan antara wajib pajak dengan fiskus mengenai besarnya pajak. Wajib pajak berkepentingan terhadap besarnya pajak yang pantas. Fiskus berkepentingan terhadap terhimpunnya dana dari sektor perpajakan sebesar mungkin. Pajak yang pantas adalah besarnya pajak yang secara yuridis tidak melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku dan secara ekonomis tidak memberatkan keuangan perusahaan. Upaya yang dilakukan oleh wajib pajak untuk mendapatkan besarnya pajak yang pantas adalah dengan melakukan perencanaan perpajakan.

Perencanaan perpajakan dilakukan dengan memanfaatkan celah-celah dalam peraturan perpajakan yang dapat menghindarkan atau setidaknya menunda pembayaran pajak (Davidson, 2016:206). Filosofi perencanaan pajak yang populer adalah *the last and the least* (Sophar Lumbantoran, 2015:219).

Kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak yang patuh sangat erat terkait dengan persepsi masyarakat tentang pajak. Persepsi sangat berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak. Motivasi pada akhirnya akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Perilaku patuh wajib pajak sangat

sangat dipengaruhi oleh variabel perilaku individu dan lingkungan (James L. Gibson, 2016:24).

Banyak warga masyarakat yang masih beranggapan bahwa pajak merupakan pungutan bersifat paksaan yang merupakan hak istimewa pemerintah dengan tidak memberikan kontraprestasi langsung kepada pembayar pajak (Rimsky K. Judissono, 2015:12). Persepsi keliru tentang perpajakan diperkuat dengan dianutnya sistem pemungutan pajak secara *official assessment*. Dengan sistem ini, wajib pajak ditempatkan sebagai subyek pasif perpajakan. Kondisi ini tidak mendukung upaya menumbuhkembangkan kesadaran masyarakat untuk menjadi wajib pajak yang patuh membayar pajak, bahkan ada kecenderungan untuk berusaha menghindari dari kewajiban pajak.

H2 : Motivasi membayar pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sebuah hal yang harus disadari bahwa ketika kepuasan pelanggan dapat terpenuhi maka merupakan suatu daya tarik bagi pelanggan untuk kembali dan mengkonsumsi barang atau jasa yang kita sediakan untuk dijual. Fenomena yang sama juga terjadi pada pemenuhan kewajiban perpajakan, hal itu erat kaitannya dengan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas mampu membuat para wajib pajak merasa puas sehingga kepuasan tersebut menjadi daya tarik yang membuat wajib pajak untuk kembali dan terus mematuhi kewajiban perpajakannya.

Kualitas yang dimaksud dalam konteks ini adalah bukan hanya bicara soal keramahan tapi juga mengenai petugas pajak dalam menanggapi kebutuhan akan informasi mengenai tanggung jawab perpajakan yang harus dipenuhi. Keandalan, daya tanggap, jaminan, merupakan indikator yang dapat menciptakan citra yang baik bagi Direktorat Jendral Pajak.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi wajib pajak sehingga barulah dapat dikatakan

bahwa strategi yang dibuat fiskus untuk membuat wajib pajak menjadi patuh telah berhasil. Akan tetapi jika pelayanan yang diberikan oleh fiskus berada dibawah harapan wajib pajak usaha fiskus untuk membuat wajib pajak menjadi patuh terbilang gagal. Wajib pajak akan dengan sendirinya melakukan kewajiban perpajakan secara menerus apabila merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan petugas pajak, dimana dapat menimbulkan rasa aman, nyaman, dan merasa bahwa pengorbanan dalam bentuk materi sebagai wujud pemenuhan kewajiban perpajakan yang telah dilakukan berada di pihak yang tepat, yang diberi otoritas penuh untuk mengelola setiap rupiah yang telah dikeluarkannya.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan variabel independen yang akan berpengaruh terhadap wajib pajak sebagai variabel dependen.

H3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan mengenai Pengaruh Persepsi Wajib Pajak Tentang Kebijakan *Tax Amnesty*, Motivasi Membayar Pajak, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada gambar 2.1.

Gambar 2.1.

Kerangka Konseptual Penelitian

