

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dilakukan oleh Nugroho dkk (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kesadaran perpajakan, pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial atau simultan terhadap kewajiban membayar pajak orang pribadi. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Candi. teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi, sementara kesadaran perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap angka kepatuhan perpajakan wajib pajak.

Penelitian kedua dilakukan oleh Susilawati dk (2013). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Riset ini dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Singaraja. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *propotional sampling*, teknisi analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner dan observasi. Berdasarkan hasil analisis maka dapat diketahui bahwa kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Singaraja.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Yusril dkk (2015). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh administrasi perpajakan dan kualitas layanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak yang dimediasi oleh perilaku wajib pajak.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari pengisian kuesioner dan wawancara dengan wajib pajak badan yang terdaftar di kantor pelayanan pajak dan dibantu dengan berbagai data sekunder yang relevan. Data dikumpulkan menggunakan metode accidental sampling dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari baik administrasi perpajakan, kualitas layanan fiskus, dan perilaku wajib pajak secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel administrasi perpajakan dan kualitas layanan fiskus memiliki pengaruh signifikan ketika dimediasi melalui variabel perilaku wajib pajak.

Penelitian keempat dilakukan oleh Tiraada (2013). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan, sedangkan sikap fiskus tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Sikap fiskus tidak berpengaruh dikarenakan pelayanan yang diberikan fiskus tidak dipergunakan secara rutin oleh wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan, sehingga wajib pajak tidak terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang diberikan oleh fiskus, sedangkan kesadaran perpajakan dan sanksi pajak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Minahasa Selatan.

Penelitian kelima dilakukan oleh Jotopurnomo dk (2013). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan Wajib Pajak berada mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya baik secara parsial maupun simultan. Data diperoleh dari 100 responden yang terdaftar sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya. Dengan menggunakan teknik regresi linear berganda, hasil penelitian

menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

Penelitian keenam dilakukan oleh Ginting dk (2010) bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada wajib pajak yang memiliki NPWP. Teknik Pengambilan sampel adalah dengan teknik Insidental Sampling. Metode pengumpulan data dengan Kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini bahwa sanksi tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Anggraini (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor –faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dengan menggunakan variabel perilaku individu, sanksi dan Kesadaran pajak sebagai variabel independen, dan kepatuhan pajak sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku individu, motivasi dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Olugoke dkk (2016) Studi ini bertujuan untuk menganalisis dampak pengetahuan dan hukuman pembayar pajak terhadap kepatuhan pajak di Nigeria dengan menggunakan desain penelitian survei. Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan metode regresi *Ordinary Least Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki dampak signifikan positif terhadap kepatuhan pajak, sementara penalti pajak tidak berdampak positif signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Olaoye dkk (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak informasi pajak, administrasi dan pengetahuan tentang kepatuhan wajib pajak dari perusahaan-perusahaan Block Molding di Ekiti State, Nigeria dengan menggunakan desain penelitian survei. Data yang

diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan metode regresi kuadrat terkecil biasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi dan pengetahuan pajak memiliki dampak signifikan positif terhadap kepatuhan pajak sementara administrasi pajak memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap kepatuhan pajak.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Nurlis (2015). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan, sanksi pajak dan otoritas pajak jasa terhadap kepatuhan pajak, sehingga penerimaan negara dari sektor pajak dapat ditingkatkan, penelitian yang dilakukan pada wajib pajak individu yang melakukan terdaftar dalam pajak Kantor berada di Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode kausal dengan analisis regresi linier berganda. Data dikumpulkan menggunakan metode accidental sampling, dengan menyebarkan kuesioner kepada wajib pajak yang berkunjung ke Kantor Pajak Jakarta. Penelitian menunjukkan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu. Pengetahuan memiliki hubungan negatif dan signifikan dari Kepatuhan Wajib Pajak. Ini berarti bahwa wajib pajak memiliki tingkat pengetahuan tentang pajak yang baik sebenarnya mencari celah untuk menghindari kewajiban pajak, hukuman pajak memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak individu yang dilakukan di Kantor Pajak Jakarta.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian pajak

Pengertian pajak berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yaitu: “Pajak adalah kontribusi wajib pada 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. Sedangkan menurut beberapa ahli pengertian pajak adalah sebagai berikut:

Pengertian pajak menurut Dr. Soeparman Soemahamidjaja dalam disertasinya yang berjudul “Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong” menyatakan: “Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”. Dari definisi di atas tampak istilah “dipaksakan” karena bertitik tolak pada istilah “iuran wajib”. Sisi lainnya yang berhubungan dengan kontraprestasi menekankan pada mewujudkan kontraprestasi itu diperlukan pajak.

Menurut Waluyo (2013) pengertian pajak adalah sebagai berikut: “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.”

Menurut Mardiasmo (2016) pengertian pajak adalah sebagai berikut: “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.”

Menurut Siti Resmi (2017) pengertian pajak adalah sebagai berikut: “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat diambil suatu pengertian bahwa pajak adalah suatu iuran yang harus dibayar setiap warga negara yang bersifat memaksa karena telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang yang dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dan hasil pembayaran pajak yang Wajib Pajak lakukan tidak langsung terlihat hasilnya.

2.2.2 Fungsi Pajak

Berdasarkan definisi pajak yang telah dijabarkan sebelumnya, secara implisit terlihat ada dua fungsi pajak berdasarkan Mardiasmo (2016), yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (Budgetary)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

2. Fungsi Mengatur (Regulatory)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras, pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif dan tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.

2.2.3 Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2016) terdapat berbagai jenis pajak yang dapat digolongkan menjadi tiga, yaitu penggolongan menurut golongannya, menurut sifatnya, dan menurut lembaga pemungutannya.

1. Menurut golongannya, jenis pajak terdiri dari:

- 1) Pajak Langsung, adalah pajak yang harus dipikul / ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dilimpahkan / dibebankan kepada orang lain / pihak lain.
- 2) Pajak Tidak Langsung, adalah pajak yang akhirnya dapat dibebankan / dilimpahkan kepada orang lain / pihak ketiga.

2. Menurut sifatnya, jenis pajak terdiri dari:

- 1) Pajak Subjektif, adalah pajak yang penanganannya memperlihatkan pada keadaan pribadi Wajib Pajak / pengenaan pajak yang memperlihatkan pada subjeknya.
- 2) Pajak Objektif, adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa

memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (WP) maupun tempat tinggal.

3. Menurut lembaga pemungutannya, jenis pajak terdiri dari:
 - 1) Pajak Negara (Pajak Pusat), adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara pada umumnya.
 - 2) Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik Daerah Tingkat I maupun Daerah Tingkat II dan digunakan untuk membiayai rumah tangga masing – masing.

2.2.4 Pengertian Wajib Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum perpajakan, adalah: “wajib pajak adalah orang pribadi atau badan meliputi pembayar pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”. Wajib Pajak, yang sering disingkat dengan sebutan WP adalah orang pribadi atau badan sebagai subjek pajak yang menurut ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Wajib pajak meliputi wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan.

Wajib pajak di Indonesia dibedakan menjadi dua yaitu wajib pajak orang pribadi atau individu dan wajib pajak badan. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan harus memiliki NPWP yang dapat digunakan sebagai sarana dalam administrasi perpajakan, NPWP juga dapat digunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas WP dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, untuk dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan, dan menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan, sehingga dalam rangka memberikan kepastian hukum kepada wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya, undang-undang mengatur secara tegas hak dan kewajiban wajib pajak dalam satu hukum pajak formal. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang sering disingkat dengan

sebutan WP adalah wajib pajak orang pribadi / badan (subjek pajak) yang menurut ketentuan peraturan perundang - undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, yang meliputi pemungutan pajak/pemotongan pajak tertentu.

2.2.5 Kewajiban dan Hak Wajib Pajak

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 (Arum, 2012).

Kewajiban Wajib Pajak:

1. Kewajiban mendaftarkan diri.
2. Kewajiban pembayaran, pemotongan / pemungutan / dan pelaporan pajak.
3. Kewajiban dalam hal diperiksa.
4. Kewajiban memberi data yang sesuai.

Hak - hak Wajib Pajak:

1. Hak atas kelebihan pembayaran pajak.
2. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan pemeriksa.
3. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali.
4. Hak – hak wajib pajak lainnya:
 - 1) Hak kerahasiaan bagi wajib pajak.
 - 2) Hak untuk menerima NPWP
 - 3) Hak untuk menerima penerimaan atau pembayaran pajak
 - 4) Hak untuk memohon pengangsuran atau penundaan pembayaran pajak.
 - 5) Hak untuk penundaan pelaporan SPT Tahunan
 - 6) Hak untuk melakukan pembetulan SPT
 - 7) Hak untuk pengurangan PBB
 - 8) Hak untuk pembebasan pajak
 - 9) Memohon pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak
 - 10) Hak untuk mendapatkan insentif perpajakan.

2.2.6 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem perpajakan suatu negara terdiri dari tiga unsur sub-sistem yaitu kebijakan perpajakan, hukum perpajakan dan administrasi perpajakan. Mengacu pada hal tersebut, sistem perpajakan dapat disebut sebagai metode atau cara bagaimana mengelola utang pajak yang terutang oleh wajib pajak dapat mengalir ke kas negara. Sistem pemungutan pajak menurut kewenangan pungut dan menetapkan besarnya penetapan pajak Mardiasmo (2016). Pada dasarnya terdapat tiga sistem atau cara dalam melakukan pemungutan pajak.

1. *Official Assesment System*

Official Assesment System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang wewenangnya untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak terletak pada fiskus atau aparat pemungut pajak tersebut.

Dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif, karena utang pajak baru timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak tersebut oleh fiskus. Dan dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif.

Sistem ini juga diterapkan dalam hal pelunasan Pajak Bumi Bangunan (PBB), dimana KPP akan mengeluarkan surat ketetapan pajak mengenai besarnya PBB yang terutang setiap tahun. Jadi, wajib pajak tidak perlu menghitung sendiri, tapi cukup membayar PBB tersebut berdasarkan Surat Pembayaran Pajak Terutang (SPPT) yang dikeluarkan oleh KPP dimana tempat objek pajak tersebut terdaftar. Sistem pemungutan pajak ini memberikan wewenang kepada petugas pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terhutang wajib pajak.

Ciri-ciri sistem pemungutan pajak ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pajak terhutang dihitung oleh petugas pajak.
- 2) Wajib pajak bersifat pasif dalam menghitung pajaknya.
- 3) Hutang pajak muncul setelah petugas pajak (fiskus) menghitung pajak yang terhutang dengan diterbitkannya surat ketetapan pajak.
- 4) Pemerintah memiliki wewenang penuh dalam menentukan besarnya pajak yang harus dibayar wajib pajak.

2. *Self Assesment System*

Self Assesment System merupakan suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terletak pada pihak wajib pajak yang bersangkutan.

Dalam sistem ini wajib pajak sifat aktif untuk menghitung, menyetor serta melaporkan pajaknya sendiri kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya memberi penerangan atau sebagai pengawas pajak tersebut. Sistem ini diterapkan dalam penyampaian SPT Tahunan PPh dan SPT Masa PPN.

Cara pemungutan pajak dengan *Self Assesment System* juga memiliki beberapa kelemahan salah satunya yaitu wajib pajak akan menghitung sekecil kecilnya pajak yang harus ia bayarkan kepada negara. Karena tidak semua wajib pajak jujur menghitung pajaknya sendiri.

Ciri – ciri *Self Assesment System* adalah sebagai berikut:

- 1) Wewenang dalam menentukan besarnya pajak terhutang ada di tangan wajib pajak itu sendiri.
- 2) Wajib Pajak aktif dalam menjalankan kewajiban pajaknya, mulai dari menghitung pajak sendiri, menyetor pajaknya, dan melaporkan pajak terhutangnya.
- 3) Dalam sistem self assesment, pemerintah tidak perlu mengeluarkan surat ketetapan pajak setiap saat kecuali adanya kasus-kasus tertentu saja seperti wajib pajak terlambat melaporkan atau membayar pajak terhutang atau terdapat pajak yang seharusnya dibayar tetapi tidak dibayar.

3. *With Holding System*

With Holding System merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak/fiskus). Jenis sistem ini merupakan jenis yang adil bagi masyarakatnya. Contohnya adalah pemotongan penghasilan karyawan yang dilakukan oleh bendahara suatu perusahaan. Dalam sistem ini karyawan tidak usah pergi ke kantor pajak untuk membayar pajak tersebut. *With Holding System* dikenal juga dengan istilah pajak pot put (potong pungut). Jenis

Pajak Pot Put di Indonesia yang menggunakan with holding system adalah PPh Pasal 21, Pasal 22, Pasal 23, PPh Final Pasal 4 ayat (2) dan PPN.

Keunggulan dari sistem pemungutan pajak ini adalah wajib pajak yang bersangkutan tidak perlu lagi repot-repot menghitung dan menyetorkan pajaknya karena pekerjaan tersebut sudah dijalankan oleh pihak ketiga. Kelemahannya adalah uang pajak yang telah dipungut oleh pihak ketiga memiliki resiko tidak disetorkan kepada pemerintah. Pihak ketiga tersebut bisa saja menggunakan uang pajak yang dipungutnya untuk hal lain.

2.2.7 Kesadaran Peraturan Perpajakan

Kesadaran wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan perpajakan yang telah ada. 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. Dimana wajib pajak yang benar-benar paham, mereka akan mengetahui sanksi administrasi dan sanksi pidana sehubungan dengan SPT dan NPWP.

Wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi, (Manik, 2013) kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Wajib pajak dikatakan memiliki kepatuhan apabila:

1. Mengetahui adanya Undang – Undang dan ketentuan perpajakan.
2. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
3. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
4. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan Negara.
5. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan sukarela.
6. Menghitung, membayarkan, melaporankan pajak dengan benar

2.2.8 Kualitas Pelayanan Pajak

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam bentuk informasi maupun jasa yang diperlukan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2013).

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Ilyas dan Burton (2013) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2013), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak. Pandangan terhadap kualitas pelayanan fiskus diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Seberapa banyak blangko SPT yang tersedia di Kantor Pelayanan Pajak (KPP)
2. Seberapa baik layanan yang diberikan kepada wajib pajak
3. Ketersediaan petugas memberikan informasi yang jelas dalam membantu wajib pajak.

Dalam hal untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga Kesadaran mengenai hak dan kewajiban sebagai fiskus. Kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan adalah:

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak
4. Kewajiban melaksanakan Putusan

Sementara itu, terdapat pula hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan
8. Hak melakukan penyanderaan

2.2.9 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang - Undang merupakan rambu – rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang – Undang tidak dilanggar (Arum, 2012).

Sanksi dalam perpajakan menjadi penting karena pemerintah Indonesia memilih menerapkan *self assessment system* dalam rangka pelaksanaan pemungutan pajak. Pemerintah telah menyiapkan rambu – rambu yang diatur dalam Undang – Undang Perpajakan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak dapat tertib dan sesuai dengan target yang diharapkan. Apabila kewajiban perpajakan tidak dilaksanakan, maka ada konsekuensi hukum yang bisa terjadi

kerena pajak mengandung unsur pemaksaan Konsekuensi tersebut adalah pengenaan sanksi – sanksi perpajakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi administrasi yang terdiri dari:

- 1) Sanksi administrasi berupa denda.
- 2) Sanksi administrasi berupa bunga.
- 3) Sanksi administrasi berupa kenaikan.

2. Sanksi pidana yang terdiri dari:

- 1) Pidana kurungan.
- 2) Pidana penjara.

Muliari dan Setiawan (2012) menjelaskan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat merupakan salah satu sarana mendidik wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan.

Pemberian sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif dari keempat hal di atas. Namun, sekarang ini banyak wajib pajak yang menganggap remeh sanksi perpajakan. Wajib pajak berfikir bahwa sanksi perpajakan yang dikenakan tidaklah menakutkan. Wajib pajak bahkan tidak segan untuk menyuap aparat

pajak agar dapat terbebas dari sanksi. Pengenaan sanksi perpajakan bertujuan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Besaran sanksi administrasi yang diberikan terhadap wajib pajak yang telat untuk melaporkan SPT yaitu :

1. Denda Rp 500.000 untuk SPT Masa PPN
2. Denda Rp 100.000 untuk SPT Masa Lainnya / Final
3. Denda Rp 100.000 untuk SPT Tahunan Orang Pribadi (PPh)
4. Denda Rp 1.000.000 untuk SPT Tahunan Badan

Untuk batasan waktu penyampaian SPT Tahunan yang diberikan kepada wajib pajak, yaitu :

1. SPT Tahunan PPh orang pribadi paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak,
2. SPT Tahunan PPh badan paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak
3. SPT Masa, paling lama 20 hari setelah akhir masa pajak

Adapun batasan waktu pembayaran yang diberikan kepada wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak, yaitu:

1. PPh orang pribadi, paling lama tanggal 31 maret (30 hari setelah masa pajak tahunan selesai)
2. PPh badan, paling lama tanggal 31 april (30 hari setelah masa pajak tahunan berakhir)
3. PPh Masa orang pribadi, paling lama tanggal 10 bulan berikutnya setelah masa pajak bulanan berakhir
4. PPh / PPN Badan Masa, paling lama tanggal 15 bulan berikutnya setelah masa pajak bulanan berakhir

2.2.10 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang – Undang Perpajakan (Arum. 2012).

Kepatuhan wajib pajak menurut (Santoso, 2015) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Menurut Norman D. Nowak, kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang – undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Jadi dapat didefinisikan, kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu presepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan bebanpajak yang wajib pajak tanggung dan berpengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah.

2.3 Hubungan Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Kesadaran wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak

Kesadaran peraturan perpajakan merupakan proses dimana Wajib Pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan undang-undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Kesadaran wajib pajak yang dimiliki wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak menjadi hal penting. Kesadaran akan perpajakan dapat membantu wajib pajak dalam

memahami peraturan yang berlaku untuk memahami tata cara melakukan kewajiban pajak. Ketika Wajib Pajak sudah memahami tata cara perpajakan maka dapat pula memahami peraturan perpajakan, dengan begitu dapat meningkatkan pengetahuan serta wawasan terhadap peraturan perpajakan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa Kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak membayar Pajak.

2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Pentingnya kualitas aparat (SDM) perpajakan sangat diharapkan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian, pengetahuan, serta pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundang-undangan perpajakan. Selain itu fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik dalam membantu maupun memberikan arahan kepada wajib pajak baru tentang bagaimana cara melakukan perhitungan, pembayaran serta pelaporan pajak dengan benar.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Oleh karena itu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak membayar pajak.

2.3.3 Pengaruh Sanksi Perpajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Membayar Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, ditaati, bahkan dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Oleh karena itu, pandangan wajib pajak mengenai sanksi perpajakan dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

2.4 Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka secara skematis dapat dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual Penelitian

