

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Review Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan pemahaman wajib pajak dan sanksi perpajakan dilakukan oleh Diponegoro journal of accounting Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013 yang pernah diteliti oleh Siti Masruroh, Zulaikha dengan judul “Pengaruh kemanfaatan npwp, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak” (studi empiris pada wp op di Kabupaten Tegal). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemanfaatan npwp, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode pengumpulan data primer yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan media kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode convenience sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan kemanfaatan npwp, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian kedua diambil Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan, Hal 25-35 tahun 2014 yang diteliti oleh Siska Lovihan (2014) dengan judul penelitian “Pengaruh kesadaran membayar pajak, pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas layanan terhadap kemauan membayar pajak wajib pajak orang pribadi” (studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Demak). Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan bentuk data berupa primer dan sekunder yang memberikan angket kepada 77 wajib pajak orang pribadi. Hasil dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kemauan membayar 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.

Penelitian ketiga menguji Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. yang dilakukan oleh Cindy Jotopurnomo, Yenni Mangoting (2013) Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Bisnis, 1 (1), pp.50-54. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Menggunakan metode *purposive sampling*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan wajib pajak berada. Sedangkan untuk variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Agus Nugroho (2012). "Pengaruh Sikap Wajib Pajak pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)" Vol. 2 No. 2 Tahun 2012. *Tesis* Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan untuk membayar pajak. Penelitian ini menggunakan kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak sebagai variabel independen dan kepatuhan wajib pajak sebagai variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini antara lain pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan, pelayanan fiskus yang berkualitas, dan persepsi atas efektifitas sistem perpajakan. Kesadaran membayar pajak merupakan variabel intervening dan kemauan membayar pajak merupakan variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penelitian Agus Nugroho (2012) menunjukkan bahwa pengetahuan dan

pemahaman akan peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kesadaran membayar pajak, demikian pula dengan kesadaran membayar pajak berpengaruh positif terhadap kemauan membayar pajak.

Penelitian kelima diambil dari Jurnal Akuntansi Vol.1 No.3 Tahun 2012 yang diteliti oleh Ade Saepudin melakukan penelitian mengenai “pengaruh pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak pengusaha UKM di Manado” Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. Variabel independen yang digunakan adalah pemahaman, kualitas pelayanan, dan ketegasan sanksi perpajakan, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan pajak perusahaan UKM. Hasil penelitian Ade Saepudin (2012) menemukan bahwa variabel pemahaman, kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan pajak. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepatuhan pajak adalah ketegasan sanksi perpajakan.

Public Governance Quality and Tax Compliance Behavior in Nigeria: The Moderating Role of Financial Condition and Risk Preference by James O. Alabede, Zimah Bt. Zaional Ariffin, Kamil Md Idris (2012). Persepsi tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi; preferensi risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Empathy, Sympathy, and Tax Compliance by Robertan Calvet, James Alm (2013). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa simpati dan empati dalam banyak kasus memberikan dampak positif bagi kepatuhan wajib pajak, adanya dampak positif yang dirasakan oleh wajib pajak membuat kepatuhan wajib pajak meningkat.

James O. Alabede, Zalmah Zalnol Ariffin dan Kamil Md Idris. Dari Universitas Bisnis Malaysia Utara, Sintok, Kedah Negara-Malaysia *Hearts*

Journal of Accounting and British Vol.3 (5), page 91-104, September 2012. Telah melakukan penelitian yang berjudul “*Does Taxpayer’s Financial Condition Moderated Determinants Of Tax Compliance Behavior: Evidance From Nigeria*”. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan dua (2) Variabel sebagai moderating, yang moderate dari variabel ini adalah kondisi keuangan dan yang ke dua adalah preferensi risiko. Dan untuk variabel dependen yang digunakan adalah kepatuhan wajib pajak, sedangkan variabel independennya adalah persepsi kualitas pelayanan fiskus.

2.2 Landasan Teori

2.2.1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Perpajakan No.28 Tahun 2007. Pengertian pajak yaitu kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang-orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut (Resmi;2009) pengertian pajak secara umum dapat diartikan berbeda-beda. Dilihat dari tujuan penggunaan penerimaan pajak bagi negara, pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara untuk penyelenggaraan kegiatan pembangunan bangsa. Berikut ini adalah beberapa pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli, yaitu:

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang berlangsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut kemudian disempurnakan, menjadi:

Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplus”-nya

digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Pengertian pajak menurut S.I Djajadiningrat. 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.

Pengertian pajak menurut N.J Feldman Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur.

1. Iuran dari rakyat kepada negara.
Yang berhak memungut pajak hanya negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan undang-undang.
Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dalam buku (Resmi:2014), terdapat dua fungsi pajak, yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengaturan).

1. *Fungsi Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)
2. Pajak mempunyai fungsi *budgetair*, artinya merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.
3. *Fungsi Regulerend* (pengatur)
4. Pajak mempunyai fungsi pengatur, artinya pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan.

Menurut (Sumarsan:2010), selain fungsi budgetair dan fungsi regulerend, terdapat juga fungsi pajak yang lain yaitu fungsi stabilitas dan fungsi redistribusi pendapatan.

1. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

2. Fungsi Redistribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

2.2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang dapat langsung ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut UU No. 6 Tahun 1983 sebagaimana telah disempurnakan terakhir dengan UU No. 16 Tahun 2009 pasal 1 nomor 1 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan “Pajak adalah kontribusi wajib pajak

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”.

Kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2008 tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu. Wajib pajak akan ditetapkan sebagai wajib pajak patuh oleh Direktorat Jenderal Pajak jika memenuhi kriteria tertentu dalam Surat Edaran tersebut. Salah satu kriteria wajib pajak patuh adalah tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

Kepatuhan wajib pajak memiliki pengertian yaitu (Hariyanto, 2014): “Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami suatu 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.

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayaran pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan menganut Self Assessment sistem dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor kewajibannya.

2.2.3 Kemanfaatan NPWP

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara

Perpajakan dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa:

“Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan”.

Pasal 2 menyatakan bahwa:

“Setiap Wajib Pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak”.

Dalam pelaksanaan *self assessment system*, masyarakat diharapkan dengan sadar dan sukarela untuk mendaftarkan diri dan memperoleh NPWP, Meskipun begitu, masih banyak pula masyarakat yang enggan untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak dengan sadar dan sukarela. Oleh karena itu, sesuai dengan Pasal 2 ayat (4) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Direktorat Jenderal Pajak diberikan kewenangan untuk memberikan NPWP secara jabatan kepada wajib pajak untuk memiliki NPWP tidak hanya didasarkan sikap sukarela dari wajib pajak untuk mendaftarkan diri, tetapi juga dapat dipaksakan atas dasar peraturan perundang-undangan. Pemberian NPWP secara jabatan dilakukan apabila berdasarkan data yang diperoleh atau dimiliki oleh Direktorat Jenderal Pajak menunjukkan bahwa wajib pajak tersebut telah memenuhi syarat untuk memiliki NPWP.

Resmi (dalam Masruroh, 2013) berpendapat bahwa kebutuhan memiliki NPWP bagi wajib pajak dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana wajib pajak tersebut sangat memerlukan NPWP, Faktor kebutuhan tersebut berkaitan dengan manfaat dari memiliki NPWP, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989), manfaat berarti guna, faedah, laba, atau untung. Kemanfaatan berarti hal bermanfaat atau berguna. Jadi, kemanfaatan NPWP merupakan kegunaan yang diperoleh oleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh wajib pajak atas kepemilikan NPWP, Manfaat NPWP antara lain yaitu wajib pajak dapat membayar dan melaporkan pajak dengan tertib. Aparat pajak dapat mengawasi pemenuhan kewajiban perpajakan setiap wajib pajak melalui NPWP sebagai sarana administrasi perpajakan. Segala aktivitas perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam pembayaran, pelaporan atau urusan lain yang berkaitan dengan pajak akan tercatat dan terpantau oleh aparat pajak. Fungsi NPWP yang disebutkan dalam UU KUP antara lain:

1. Sebagai sarana dalam administrasi perpajakan.
2. Sebagai identitas wajib pajak.
3. Menjaga ketertiban dalam pembayaran pajak dan pengawasan administrasi perpajakan.
4. Dicantumkan dalam setiap dokumen perpajakan.

Wajib pajak akan terhindar dari sanksi karena tidak memiliki NPWP bagi wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hal ini didasarkan atas pentingnya peranan penerimaan pajak dalam penerimaan negara. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 dalam Pasal 39, setiap orang yang dengan sengaja tidak mendaftarkan diri untuk diberikan NPWP sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara maka akan dikenai sanksi. Sanksi tersebut yaitu sanksi pidana penjara paling singkat enam bulan dan paling lama enam tahun dan denda paling sedikit dua kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang

dibayar dan paling banyak empat kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Wajib pajak akan terhindar dari pengenaan tarif Pajak Penghasilan (PPh) yang lebih tinggi. Direktorat Jenderal Pajak memberikan diskriminasi pengenaan tarif PPh antara wajib pajak yang memiliki NPWP dengan wajib pajak yang tidak memiliki NPWP. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Pajak Penghasilan, diskriminasi tarif bagi wajib pajak yang tidak memiliki NPWP berlaku untuk jenis PPh berikut:

1. Tarif PPh Pasal 21 dikenakan 20% lebih tinggi.
2. Tarif PPh Pasal 22 dikenakan 100% lebih tinggi.
3. Tarif PPh Pasal 23 dikenakan 100% lebih tinggi.

2.2.4 Pemahaman Wajib Pajak

System self assessment menuntut adanya peran aktif masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang telah memiliki NPWP diharapkan akan menjadi wajib pajak yang aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Sesuai dengan sistem self assessment yang dianut di Indonesia, wajib pajak diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarnya. Kewajiban perpajakan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Oleh karena itu, wajib pajak harus memiliki pemahaman yang baik tentang peraturan perpajakan tersebut. Resmi (2014, dalam Nugroho, 2012) mengatakan bahwa pengetahuan dan pemahaman akan peraturan perpajakan adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT.

Widiastuti, (2015) berpendapat bahwa kesadaran dan kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Semua ketentuan pemenuhan kewajiban perpajakan dapat dilakukan dengan baik oleh wajib pajak apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut (Widiastuti, 2015):

1. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) secara benar, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup mengenai pengisian SPT.
2. Penghitungan pajak sesuai dengan pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak harus memiliki pemahaman yang cukup dalam menghitung pajak terutang yang ditanggung oleh wajib pajak.
3. Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai yang ditentukan, sehingga wajib pajak harus mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penyetoran pajak.
4. Pelaporan atas pajaknya ke kantor pajak setempat oleh wajib pajak.

Pemenuhan kewajiban perpajakan akan terlaksana dengan baik jika didukung dengan pemahaman wajib pajak yang baik mengenai peraturan perpajakan. Pemahaman tersebut akan memudahkan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas akan cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh (Widiastuti, 2015).

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan, Masruroh, S. (2013). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 dijelaskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013).

Pelayanan yang berkualitas menurut Ella Widiastuti, (2015) adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Dengan demikian, kualitas yang dimaksud ini di sini adalah kondisi dinamis yang dapat menghasilkan:

1. produk yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
2. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
3. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.
4. Lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak.

Surat Edaran Direktur Jendral Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima menjelaskan bahwa: “Pelayanan yang baik adalah sentra dan indikator utama dalam dalam membangun citra Direktorat Jendral Pajak, sehingga kualitas pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan dalam rangka mewujudkan harapan dan membangun kepercayaan seluruh *stakeholder* perpajakan terhadap Direktorat Jendral Pajak”. Peningkatan kepuasan wajib pajak dan seluruh stakeholder perpajakan menjadi salah satu sasaran strategis Direktorat Jenderal Pajak dalam rangka mewujudkan tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan perpajakan. Salah satu upaya untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi atas pelayanan perpajak adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Hal ini diwujudkan melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak Nomor SE 84/PJ/2011 Tentang Pelayanan Prima yang menjadi pedoman bagi aparat pajak dalam melaksanakan pelayanan kepada wajib pajak. Pelayanan prima Direktorat Jendral Pajak secara tidak langsung akan dapat menamakan citra positif. Konsep pelayanan prima yang merupakan pelayanan ideal, yang mengadopsi pelayanan terbaik dan universal yang telah disesuaikan dengan situasi dan kondisi lingkungan Direktorat Jenderal Pajak. Disadari sepenuhnya bahwa proses tersebut tidak memberikan hasil dalam waktu singkat, namun demikian diharapkan kepatuhan sukarela akan terbentuk, dengan sinergi dalam pelayanan dan kehumasan dan ditambah komunikasi internal dan eksternal, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Direktorat Jendral Pajak (www.pajak.go.id)

Daniel (2011:57) mengemukakan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Kendala berkaitan dengan kemampuan aparat pajak untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yaitu perilaku aparat pajak mampu membutuhkan kepercayaan dan menciptakan rasa aman bagi wajib pajak. Jaminan juga berarti bahwa aparat pajak selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah wajib pajak.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati berarti aparat pajak memahami masalah wajib pajak dan bertindak demi kepentingan wajib pajak, serta memberikan perhatian personal kepada wajib pajak dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. **Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan aparat pajak, serta penampilan aparat pajak.

2.2.6 Sanksi Perpajakan

Sanksi adalah pagar pembatas yang nyata bagi pelaksanaan suatu peraturan yang bermaterikan hak dan kewajiban. Sanksi merupakan wujud dari pelanggaran atas hak suatu pihak atau tidak dipenuhinya kewajiban yang telah ditentukan berdasarkan undang-undang maupun peraturan turunannya.

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancam terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana, Mardiasmo (2016).

Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa Denda Administrasi, Bunga, atau Kenaikan pajak yang terhutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran-pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindakan pidana perpajakan. Sanksi pidana merupakan upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian. Sedangkan ancaman sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan, atau pidana penjara.

Menurut (Putra Indra Mahardika, 2017:105) Dalam ketentuan perpajakan, dikenal dua macam sanksi pajak yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan dari kedua sanksi tersebut adalah bahwa sanksi pidana berakibat pada hukuman badan seperti penjara atau kurungan. Pengenaan sanksi pidana dikenakan terhadap siapapun yang melakukan tindak pidana di bidang perpajakan. Sedangkan sanksi administrasi biasanya berupa denda (dalam UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan disebut sebagai bunga, denda, atau kenaikan).

A. Sanksi Administrasi

a. Sanksi administrasi berupa denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU Perpajakan. Terkait besarnya, denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambahkan dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
		SPT Terlambat disampaikan:		
1	7(1)	a. Masa	Rp 100.000 atau Rp 500.000	Per SPT
		b. Tahunan	Rp 100.000 atau Rp 500.000	Per SPT
2	8(3)	Pembetulan sendiri dan blum disidik	150%	Dari jumlah pajak yang kurang dibayar
3	14(4)	Pengusaha yang telah dilakukan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu	2%	Dari DPP
	14(4)	Pengusaha yang telah dilakukan sebagai PKP yang tidak mengisi faktur	2%	Dari DPP

		pajak secara lengkap		
	14(4)	PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitas faktur	2%	Dari DPP

b. Sanksi administrasi berupa bunga.

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan. Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Penghitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara, sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk. Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak/kurang dibayar. Tetapi, dalam hal wajib pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga lagi.

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	8(2) dan (2a)	Pembetulan SPT Masa dan Tahunan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak yang kurang dibayar
2	9(2a) dan (2b)	Keterlambatan pembayaran pajak dalam SKPKB	2%	Per bulan, dari jumlah pajak terutang
3	13(2)	Kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB	2%	Per bulan, dari jumlah kurang bayar, max 24
4	13(5)	SKPKB diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah pajak yang tidak mau atau kurang dibayar

5	14(3)	a). PPh tahun berjalan tidak/kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar max 24 bulan
		b). SPT kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar max 24
	14(5)	PKP yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian Pajak Masukan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/kurang dibayar max 24 bulan
6	15(4)	SKPKBT diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
7	19(1)	SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat dibayar	2%	Per bulan, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
8	19(2)	Mengangsur atau menunda	2%	Per bulan, bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan
9	19(3)	Kekurangan pajak akibat penundaan SPT	2%	Atas kekurangan pembayaran pajak

c. Sanksi administrasi berupa kenaikan

Sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar. Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena wajib pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang.

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	8(5)	Pengungkapan ketidakbenaran SPT sebelum terbitnya SKP	50%	Dari pajak yang kurang dibayar
2		Apabila: SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran, PPN/PPnBM yang tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak tarif 0%, tidak terpenuhinya Pasal 28 dan 29		
	13(3)	a. PPh yang tidak atau kurang dibayar	50%	Dari PPh yang tidak/kurang dibayar
		b. tidak/kurang dipotong/dipungut/disetorkan	100%	Dari PPh yang tidak/kurang dipotong/dipungut
		c. PPN/PPnBM tidak atau kurang dibayar	100%	Dari PPN/PPnBM yang tidak atau kurang dibayar
3	15(2)	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100%	Dari jumlah kekurangan pajak tersebut

B. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan, ada 3 macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara.

a. Denda Pidana.

Sanksi berupa denda pidana dikenakan wajib pajak dan diancamkan juga kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran.

b. Pidana Kurungan.

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat diajukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara.

Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

Waluyo (2011) 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 pelanggaran 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 wajib pajak.
4. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarannya tanpa toleransi.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan

Menurut (Putra Indra Mahardika, 2017:105) Tarif Pajak terdiri dari 6 macam tarif pajak yaitu:

1. Tarif Tetap

Tarif tetap adalah tarif pajak yang besar nominalnya tetap tanpa memperhatikan jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak. Misal Bea

Materai, nominalnya 3000 atau 6000 dan tidak ada tarif berupa persentase untuk pajak Bea Materai.

2. Tarif Sebanding/Proporsional

Tarif proporsional adalah tarif pajak yang menggunakan persentase tetap tanpa memperhatikan dasar pengenaan pajak. Jadi, jumlah pajak yang dibayar akan sebanding dengan DPPnya, apabila DPPnya semakin besar maka pajak yang harus dibayar akan semakin besar pula, begitu juga sebaliknya. Misalnya tarif pajak pertambahan nilai (PPN) yang kita kenal sekarang ini sebesar 10%. Berapapun nilai dasar pengenaan pajak, tarif pajak yang digunakan tetap 10% dari DPP.

3. Tarif Progresif

Tarif progresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin besar apabila dasar pengenaan pajaknya meningkat. Undang-Undang Pajak Penghasilan Negara Indonesia Pasal 17 ayat 1 menggunakan tarif ini.

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000,00	5%
Di atas Rp 50.000.000,00 s.d. Rp 250.000.000,00	15%
Di atas Rp 250.000.000,00 s.d. Rp 500.000.000,00	25%
Di atas Rp 500.000.000,00	30%

4. Tarif Degresif

Tarif degresif adalah tarif pajak yang persentasenya semakin kecil apabila Dasar Pengenaan Pajaknya menurun. Pada prakteknya, Undang-Undang Perpajakan di Negara Indonesia tidak pernah menggunakan tarif degresif.

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000,00	30%
Di atas Rp 50.000.000,00 s.d. Rp 250.000.000,00	25%
Di atas Rp 250.000.000,00 s.d. Rp 500.000.000,00	15%
Di atas Rp 500.000.000,00	5%

5. Tarif Advalorem

Tarif advalorem adalah tarif pajak dengan presentase tertentu yang dikenakan/ditetapkan pada harga atau nilai suatu barang.

6. Tarif Spesifik

Tarif spesifik adalah tarif pajak dengan suatu jumlah tertentu sesuai dengan spesifikasinya.

2.3 Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Priantara (2010) pajak diartikan sebagai iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara. Wajib Pajak sangatlah memegang peranan sangat penting bagi kelancaran sistem dan peraturan perundang-undangan perpajakan. Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.28 tahun 2009 Tentang Tata Cara Perpajakan bahwa yang dimaksud dengan Wajib Pajak adalah sebagai berikut: “wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan termasuk pemungutan pajak atau pemotong pajak tertentu”.

Menurut (Mardiasmo, 2016:37) bahwa kewajiban pajak khususnya kewajiban yang berhubungan dengan wajib pajak orang pribadi yang diatur dalam Undang-Undang Perpajakan adalah sebagai berikut:

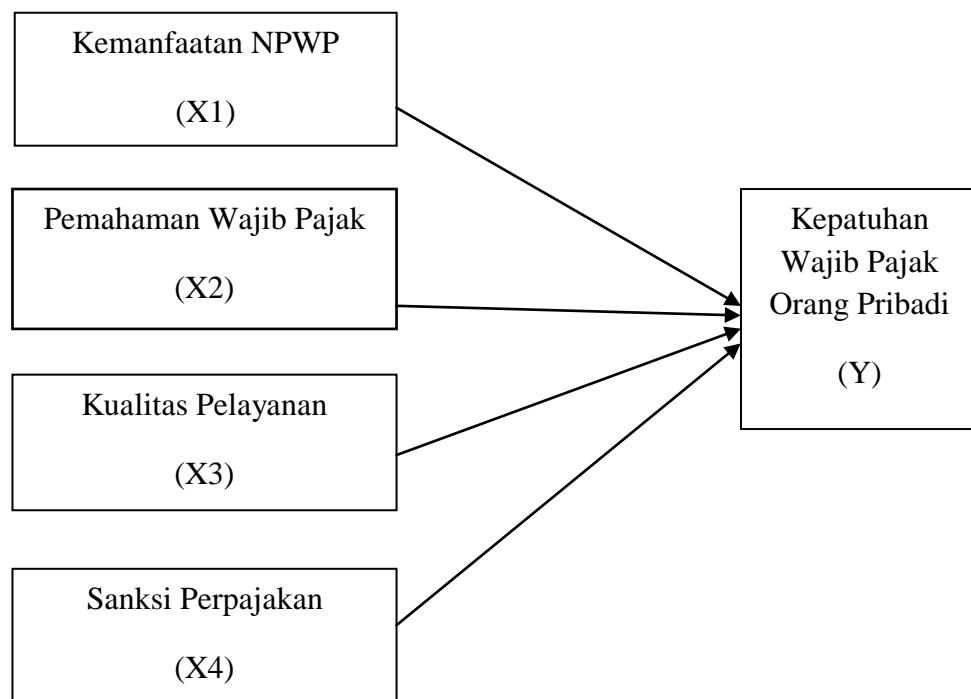
1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai pemotong pajak penghasilan, pasal 2 KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan wajib pajak dan kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Kewajiban melakukan pemotongan atau pemungutan pajak, dilakukan oleh wajib pajak terhadap pihak lain dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakannya.
3. Kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT masa pajak penghasilan orang pribadi, Pasal 3 ayat (1) Undang-Undang KUP menegaskan bahwa setiap wajib pajak SPT dalam Bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin,

angka arab, satuan mata uang rupiah dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Pajak tempat wajib pajak terdaftar.

4. Kewajiban membayar atau menyetor pajak, menurut Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang KUP kewajiban membayar dan menyetor pajak dilakukan di kas negara melalui kantor pos atau Bank BUMN atau BUMD atau tempat pembayaran lain yang ditetapkan Menteri Keuangan.
5. Kewajiban membuat pembukuan atau pencatatan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang KUP.
6. Kewajiban mentaati pemeriksaan, Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang KUP.

2.4 Kerangka Berfikir

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat digunakan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikir

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka hipotesis penelitian yang dapat disimpulkan dari asumsi diatas adalah sebagai berikut:

- H1: Pengaruh kemanfaatan NPWP terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H2: Pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H3: Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
- H4: Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.