

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Review Terdahulu

Diponegoro *journal of accounting* Volume 2, Nomor 4 Tahun 2013 yang pernah diteliti oleh Siti Masrurroh, 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 terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

Jurnal Ilmiah Akuntansi AAJ 2(3) Tahun 2013 yang diteliti oleh Nirawan Adiasa dengan judul “Pengaruh pemahaman peraturan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan *Moderating Preferensi risiko*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pemahaman tentang peraturan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak, serta menguji pengaruh preferensi risiko yang berperan sebagai variabel moderating pada hubungan antara pemahaman tentang peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode pengumpulan data menggunakan *Convenience Sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis selisih nilai mutlak karena terdapat variabel moderating. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Jurnal Akuntansi Vol. 3 No. 2 tahun 2015 yang diteliti oleh Sochi Rusmawanti, Dewi Kusma Wardani dengan judul “Pengaruh pemahaman pajak, sanksi pajak, dan sensus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki usaha”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh pemahaman, sanksi

dan sensus terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi yang memiliki usaha. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sehingga mendapatkan informasi mengenai persepsi wajib pajak tentang pemahaman pajak, sanksi pajak, dan sensus pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan sanksi pajak dan sensus pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dinamika Akuntansi, Keuangan dan perbankan, Hal 29-38 tahun 2015 yang diteliti oleh Suntono, Andi Kartika dengan judul “Pengaruh pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi (studi kasus pada UMKM yang terdaftar di KPP Pratama Demak). Tujuan penelitian ini adalah menguji pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dengan preferensi risiko sebagai variabel moderasi. Metode penelitian yang digunakan metode *convenience sampling* yang menghasilkan sampel sebanyak 88 UMKM. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel pemahaman peraturan pajak dan pelayanan aparat pajak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Jurnal Perpajakan (JEJAK) vol. 8 No. 1 Tahun 2016 yang diteliti oleh judul Randi Ilhamsyah, Maria G Wi Endang, Rizky Yudhi Dewantara dengan judul “Pengaruh pemahaman dan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajakm kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak berkendaraan bermotor” (studi SAMSAT KOTA MALANG). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan saknsi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Metode yang digunakan penelitian ini adalah *explanatory research Accidental sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di

Kantor Samsat Kota Malang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Bersama Samsat Kota Malang.

Journal Asian Journal Of Business And Accounting, 3(2) Tahun 2010 yang diteliti oleh Ern Chen Loo, Chris Evans and Margaret Mckerchar yang berjudul “*Challenges in Understanding Compliance Behavior of Taxpayers in Malaysia*”. Tujuan penelitian adalah sejak dilakukannya pelaksanaan *sel assessment* di Malaysia sudah banyak menarik perhatian kepatuhan wajib pajak.

Jurnal *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 109 tahun 2014 yang diteliti oleh Natrah saad yang berjudul “*Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers’ View*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pandangan mengenai pembayaran pajak, tingkat oengetahuan pajak dan kompleksitas sistem pajak penghasilan yang dirasakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawanara dan menggunakan analisis sistem tematik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak tidak memilik teknik pengetahuan yang memadai diliat dari sistem perpajakan yang kurang mengerti tentang pemahaman perpajakan.

Jurnal *Economics and sustainable development* Vol.5, 24 tahun 2014 yang diteliti oleh Asmamaw Yigzaw Chirkos tahun 2014 yang berjudul “*A Comparative Study of Compliant and Non-Compliant Individual Taxpayers in Ethiopia evidence from Amhara region*”. Tujuan penelitian ini adalah Hubungan antara kepatuhan pajak dan penggelapan pajak di Ethiopia. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode pendekatan atau metode campuran untuk menggambarkan data, survei dan wawancara wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa moral pajak, keadilan pajak, tingkat sanksi pajak dan kesadaran pajak lebih rentan secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi kepatuhan wajib pajak

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Definisi Pajak

Menurut Rochmat Soemitro dalam Resmi (2014):

“Iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum adalah Pajak.”

Sedangkan menurut S. I. Djajadiningrat dalam Resmi (2014):

“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 telah ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

sedangkan menurut Feldmann dalam Resmi (2014):

“Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.”

Dari beberapa definisi yang dikemukakan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta peraturan pelaksanaannya.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

2.2.2 Fungsi Pajak

Pajak terdapat dua fungsi (Suandi, 2016) yaitu fungsi *budgetair* (sumber keuangan negara) dan fungsi *regularend* (pengatur).

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Fungsi *budgetair/finansial* yaitu memasukkan uang sebanyak-banyaknya ke kas negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara.

2. Fungsi *Regulerend* (Pengatur)

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

2.2.3 Pembagian Pajak

Pajak terbagi berdasarkan golongan, wewenang pemungut, maupun sifatnya, untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut ini (Suandi, 2016):

Gambar 2.1

Pembagian Pajak Berdasarkan Golongan, Sifat dan Wewenang Pemungut



Dari gambar 2.1 dapat dilihat bahwa berdasarkan golongannya pajak dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Pajak Langsung

Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dialihkan kepada pihak lain. Contoh: Pajak Penghasilan. Pajak Penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap penghasilan, dapat dikenakan secara berkala dan berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu baik masa pajak maupun tahun pajak.

2. Pajak Tidak Langsung

Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dialihkan atau digeserkan kepada pihak lain sehingga sering disebut juga sebagai pajak tidak langsung. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah. Dalam pajak ini beban pajak digeserkan dari produsen/penjual ke pembeli/konsumen, karena pergeseran ini searah dengan arus barang yaitu dari produsen ke konsumen maka pergeserannya disebut pergeseran kedepan (*forward shifting*). Di samping itu ada juga yang disebut dengan pergeseran kebelakang (*backward shifting*) yaitu pergeseran pajak yang berlawanan dengan arus barang.

Berdasarkan wewenang pemungutannya pajak dapat dibagi menjadi dua yaitu pajak pusat/negara dan pajak daerah.

1. Pajak Pusat/Negara

Pajak pusat/negara adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah pusat yang pelaksanaannya dilakukan oleh Departemen Keuangan melalui Direktorat Jendral Pajak. Pajak pusat diatur dalam undang-undang dan hasilnya akan masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

2. Pajak Daerah

Pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada Pemerintahan Daerah yang pelaksanaannya dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Pajak daerah diatur dalam undang-undang dan hasilnya akan masuk ke Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Pajak Daerah dan

Retribusi Daerah terdiri dari 4 jenis Pajak Daerah Tingkat 1 dan 7 jenis Pajak Daerah Tingkat II adalah:

1. Pajak Daerah Tingkat I
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor dan Kendaraan diatas Air
 - d. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan
2. Pajak Daerah Tingkat II
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Pengambilan dan Pengolahan Bahan Galian Golongan C
 - g. Pajak Parkir

Berdasarkan sifatnya pajak dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang memperhatikan kondisi/keadaan Wajib Pajak. Dalam menentukan pajaknya harus ada alasan-alasan objektif yang berhubungan erat dengan keadaan materialnya, yaitu daya pikul.

Daya pikul adalah kemampuan Wajib Pajak memikul pajak setelah dikurangi biaya hidup minimum. Daya pikul mengandung dua unsur yaitu:

- a. Unsur Subjektif

Unsur-unsur subjektif dari Daya pikul mencakup segala kebutuhan terutama material disamping moral dan spiritual. Daya pikul berbanding terbalik dengan kemampuan membayar, semakin besar daya pikulnya semakin kecil kemampuan membayar pajak. Dengan demikian dalam pajak subjektif harus memberi pembebasan pajak untuk biaya hidup minimum, dan memperhatikan faktor-faktor perseorangan dan keadaan-keadaan yang berpengaruh terhadap besar kecilnya biaya hidup, seperti jumlah anggota keluarga atau jumlah tanggungan.

b. Unsur Objektif

Unsur-unsur objektif dari daya pikul terdiri dari pendapatan (penghasilan), kekayaan, dan belanja (pengeluaran). Dalam kongres Institute International des Finances Publiques yang diadakan di Zurich September 1960 menyepakati bahwa Daya Pikul seseorang tidak hanya tergantung kepada pendapatan (penghasilan) saja, tetapi juga kekayaan dan bahkan tergantung pula pada kesempatannya untuk berbelanja. Penerapan di Indonesia dapat dilihat dalam pengenaan Pajak Penghasilan orang pribadi (PPH Pasal 21), sebelum dikenakan pajak terlebih dahulu penghasilan neto dikurangkan dengan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

2. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang pada awalnya memerhatikan objek yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar, kemudian baru dicarikan subjeknya baik orang pribadi maupun badan. Jadi dengan kata lain pajak objektif adalah pengenaan pajak yang hanya memerhatikan kondisi objeknya saja.

2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan pajak menjadi tiga bagian diantaranya yaitu *OfficialAssessment System*, *Self Assessment System* dan *With Holding System*(Resmi, 2014).

a. *OfficialAssessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan kewenangan aparatur perpajakan untuk menentukan sendiri jumlah pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan para aparatur perpajakan. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada aparatur perpajakan (peran dominan ada pada aparatur perpajakan).

b. *Self Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak dalam menghitung atau menentukan sendiri nilai pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam sistem ini, inisiatif serta kegiatan menghitung dan memungut pajak sepenuhnya berada ditangan Wajib Pajak dengan anggapan Wajib Pajak mampu memahami undang-undang perpajakan yang berlaku, menghitung pajak dan mempunyai kejujuran tinggi serta kesadaran membayar pajaknya.

c. *With Holding system*

Sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga yang ditunjuk oleh Wajib Pajak untuk menentukan besarnya pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Penunjuk pihak ketiga ini dilakukan sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan, keputusan presiden dan peraturan lainnya untuk

memotong serta memungut pajak, menyetor dan mempertanggungjawabkan melalui sarana perpajakan yang tersedia. Dengan demikian, berhasil atau tidaknya pelaksanaan pemungutan pajak banyak tergantung pada pihak ketiga yang ditunjuk.

2.2.5 Wajib Pajak

2.2.5.1 Pengertian Wajib Pajak

Pajak merupakan peranan penting untuk pembiayaan pembangunan, dimana Wajib Pajak merupakan bagian dari penerimaan pajak tersebut. Dengan kata lain tidak akan ada pajak apabila tidak ada Wajib Pajak.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pengertian Wajib Pajak yaitu orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak orang pribadi dapat dibagi menjadi delapan berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan, yaitu:

1. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan. Contoh: Pegawai Swasta, PNS.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari usaha. Contoh: Pengusaha toko emas, Pengusaha Industri Mie Kering.
3. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari pekerjaan bebas. Contoh: Dokter, Notaris, Akuntan, Konsultan. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang tidak bersifat final. Contoh: sehubungan dengan pemodalan seperti Bunga pinjaman, royalti.
4. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan lain yang bersifat final. Contoh: seperti Bunga deposito, hadiah undian.

5. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan yang bukan objek pajak. Contoh: Seperti bantuan, sumbangan.
6. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari luar negeri. Contoh: Seperti bunga, royalti PPh Pasal 24.
7. Wajib Pajak orang pribadi yang semata-mata menerima penghasilan dari berbagai sumber. Contoh: Pegawai Swasta tetapi juga mempunyai usaha rumah makan, PNS tetapi membuka praktek dokter.

Sebagaimana telah diketahui banyak Wajib Pajak terdaftar yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Oleh karena itu ada beberapa istilah seperti Wajib Pajak Efektif dan Wajib Pajak Non Efektif. Adapun pengertian Wajib Pajak Efektif adalah Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya, berupa memenuhi kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa dan/atau Tahunan sebagaimana mestinya. Sedangkan Wajib Pajak Non Efektif adalah Wajib Pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya.

2.2.6 Kewajiban Wajib Pajak

Menurut Suandi (2016), Kewajiban Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajiban untuk mendaftarkan diri
2. Kewajiban mengisi dan menyampaikan SPT (Surat Pemberitahuan)
3. Kewajiban menyetor atau membayar pajak
4. Kewajiban membuat pencatatan atau pembukuan
5. Kewajiban menaati pemeriksaan pajak
6. Kewajiban pemungutan atau pemotongan pajak
7. Kewajiban membuat faktur pajak

2.2.7 Hak-hak Wajib Pajak

Menurut Suandi (2016), hak-hak Wajib Pajak yang diatur dalam undang-undang perpajakan adalah sebagai berikut:

1. Hak untuk mendapatkan pengarahan dan pembinaan dari pelayanan pegawai pajak.
2. Hak untuk membetulkan SPT (Surat Pemberitahuan)
3. Hak untuk memperpanjang waktu pembayaran SPT
4. Hak untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak
5. Hak untuk memperoleh kembali kelebihan pembayaran pajak
6. Hak untuk mengajukan keberatan dan banding

2.2.8 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Siti Musyarofah dan Adi Purnomo (2008) dan Harjanti Puspa Arum (2012) mendefinisikan pengertian kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak yaitu perilaku Wajib Pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan keyakinan, pengetahuan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulasi yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut.

Seperti pernyataan yang dikemukakan oleh Cindy dan Yenni (2013) kesadaran pajak didefinisikan sebagai keadaan mengerti atau mengetahui, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak, sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengerti atau mengetahui perihal pajak. Penilaian positif Wajib Pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak, maka dari itu kesadaran Wajib Pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.

Dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak, ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi
2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada Wajib Pajak
3. Meningkatkan Citra *Good Governance*
4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan
5. *Law enforcement*
6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak
7. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional

2.2.9 Sanksi Perpajakan

Menurut Resmi (2016) sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sanksi menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hukuman yang dijatuhkan kepada sang pelanggar peraturan yang telah terbukti bermasalah terhadap peraturan yang sudah ditetapkan dan disepakati bersama.

Menurut Mardiasmo (2016) bahwa suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan adalah sanksi. Rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan merupakan peraturan atau undang-undang sehingga sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar.

Terdapat dua macam sanksi pajak dalam undang-undang perpajakan (Mardiasmo, 2016), yaitu:

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi umumnya berkaitan dengan masalah-masalah ketidaktaatan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya, seperti tidak menyampaikan SPT, atau menyampaikan SPT tetapi tidak benar dan tidak lengkap yang dikarenakan alpa, dan lain-lain. Sanksi administrasi umumnya berupa sanksi administrasi yang terdiri dari:

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, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu.

Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja.

b. Sanksi Administrasi Berupa Bunga

Bunga pembayaran, bunga penagihan dan bunga ketetapan merupakan bagian dari sanksi administrasi. Bunga yang dikarenakan melakukan pembayaran pajak tidak pada waktunya, dan pembayaran pajak tersebut dilakukan sendiri tanpa adanya surat tagihan berupa STP, SKPKB dan SKPKBT merupakan bunga pembayaran. Dengan demikian bunga pembayaran umumnya dibayar dengan menggunakan SSP, yaitu:

- a) Bunga karena pembetulan STP
- b) Bunga karena angsuran / penundaan pembayaran
- c) Bunga karena terlambat membayar
- d) Bunga karena ada selisih antara pajak yang sebenarnya terutang dan pajak sementara

c. Sanksi Administrasi Berupa Kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi 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.

Sanksi Pidana

Sanksi pidana dapat berupa hukuman penjara maupun denda pidana dan dijatuhkan oleh hakim. Hukuman pidana umumnya berkaitan dengan perbuatan-perbuatan yang dapat dikategorikan sebagai kejahatan, seperti memperlihatkan pencatatan, pembukuan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, sengaja tidak mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), dan lain-lain.

Menurut Mardiasmo (2016) ada 3 macam sanksi pidana dalam undang-undang perpajakan, yaitu:

1. Denda Pidana
2. Denda Kurungan
3. Pidana Penjara

Ketentuan di bidang perpajakan diatur/ditetapkan dalam UU No.28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.

2.2.10 Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak

Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada

orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut Boediono (2003) sebagaimana dikutip dalam penelitian BayuCaroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Emielia Mareta, 2014).

Menurut Debby Farihun Najib (2013) pelayanan pajak (tax service) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (I Gede Putu Pranadata, 2014).

2.2.11 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuraman et al (1988) dalam Yeyen Rumi Nuroctaviani (2012) mengemukakan (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan

yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, complain dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, kepedulian (*caring*), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan image pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.2.12 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Afrizal dan Wilie (2013) bahwa perilaku Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku merupakan kepatuhan Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak merupakan tingkat sejauh mana Wajib Pajak mengikuti undang-undang dan peraturan yang berlaku dalam melaporkan pajak. Kepatuhan Wajib Pajak juga dapat diartikan sebagai tingkat sejauh mana Wajib Pajak mencatat semua penghasilan kena pajaknya berdasarkan undang-undang yang berlaku.

Menurut Yani dan Kusmuriyanto (2015) keadaan saat Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya adalah kepatuhan pajak dari Wajib Pajak. Kepatuhan Wajib Pajak dapat diukur dari pemahaman terhadap semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar, membayar dan melaporkan pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Oktaviane (2013) menjelaskan bahwa kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000 Wajib Pajak patuh adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
4. Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap Wajib Pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk tiap-tiap jenis pajak yang terutang paling banyak lima persen.

5. Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh akuntansi publik dengan pendapatan wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

Yani dan Kusmuriyanto (2015) menjelaskan kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor yaitu:

1. Faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya merupakan faktor internal. Faktor internal yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah faktor kesadaran keberagaman, faktor kesadaran perpajakan, faktor pendidikan, faktor pemahaman terhadap undang-undang dan peraturan perpajakan dan faktor rasional.
2. Faktor eksternal berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti lingkungan dan situasi di sekitar Wajib Pajak.

2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS PENELITIAN

1. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran Wajib Pajak untuk membayar pajak yang masih kurang tertib, melaporkan surat pemberitahuan masa maupun tahunan. Wajib Pajak yang tidak peduli dengan kewajiban pajaknya dan kesadaran untuk membayar pajaknya masih kurang akan mempengaruhi bagaimanaperpajakan yang ada di Indonesia. Sedangkan kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi sebagai keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakan.

Adanya persepsi yang dimiliki wajib pajak tentang pajak dan manfaat yang akan diterima wajib pajak jika membayar pajak, pengetahuan wajib pajak tentang tata cara dan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan, karakteristik wajib pajak

terutama faktor ekonomi serta penyuluhan yang merata kepada masyarakat sangat mempengaruhi sikap wajib pajak dalam membayar pajak.

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

2. Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi/diturut, dengan kata lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Dari segi penegakan hukum, pemerintah harus menerapkan hukum dengan adil kepada semua orang. Apabila ada Wajib Pajak tidak membayar pajak, siapapun dia akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan.

Risky, Siti dan Topowijono (2014) menyatakan Sanksi Administrasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin tegas diberlakukannya sanksi administrasi, maka kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Singosari cenderung meningkat. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

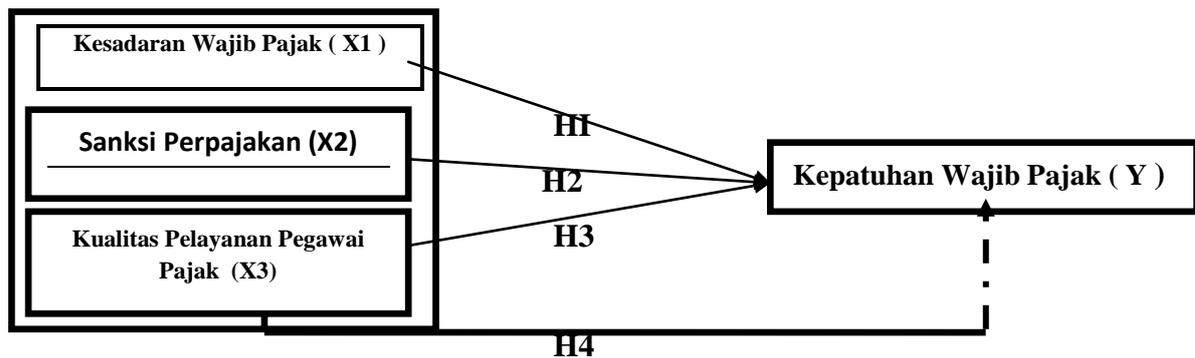
Kualitas pelayanan pegawai pajak yang dianggap berbelit-belit mengakibatkan wajib pajak enggan untuk membayarkan pajaknya, serta banyaknyatindakan korupsi yang masih dilakukan oleh oknum-oknum pegawai perpajakan. Kualitas pelayanan pegawai pajak yang diberikan kepada wajib pajak harus adil, sederhana, efisien dan tidak berbelit-belit agar wajib pajak merasa nyaman melakukan pembayaran kewajiban pajaknya.

H3 : Kualitas Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib pajak.

2.4 KERANGKA KONSEPTUAL

Dalam penelitian ini akan berusaha dijelaskan mengenai pengaruh kesadaran perpajakan, pengetahuan tentang perpajakan, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi.

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual



Keterangan

Y : Variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabelindependen yaitu Kepatuhan Wajib Pajak

X₁ : Variabel independen pertama yaitu Kesadaran Wajib Pajak

X₂ : Variabel independen kedua yaitu Sanksi Perpajakan

X₃ : Variabel independen ketiga yaitu Kualitas Pelayanann Pegawai Pajak.
Pengaruh masing-masing variabel X₁, X₂dan X₃ terhadap Y.

Pengaruh variabel X₁, X₂dan X₃ secara bersama-sama terhadap Y.