

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Review Hasil Terdahulu**

Tryana A.M. Tiraada (2013) melakukan penelitian tentang kesadaran wajib perpajakan, sanksi pajak, sikap fiskus terhadap kepatuhan WPOP di kabupaten minahasa selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah asosiatif dengan data kuantitatif yang diperoleh berdasarkan kuisioner yang disebarakan kepada responden terpilih. 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 pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Minahasa Selatan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian terdahulu dilakukan di kabupaten minahasa selatan dan penelitian ini dilakukan di jakarta timur.

Oktaviane Lidya Winerungan (2013) melakukan penelitian mengenai sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan Bitung. Metode penelitian yang digunakan termasuk dalam penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Manado dan KPP Bitung yaitu variabel sosialisai perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini dilakukan dalam dua lokasi yaitu KPP Manado dan KPP Bitung.

Putu Arika Indriyani (2014) melakukan penelitian mengenai tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik aksidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara variabel tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Utara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di KPP pratama bandung dan

terdapat empat variabel bebas yang digunakan, perbedaannya yaitu pada variabel tanggung jawab moral. Dan juga pada variabel terikat yang diteliti pada penelitian terdahulu yaitu kepatuhan pelaporan wajib pajak badan sedangkan pada penelitian ini pada wajib pajak orang pribadi.

Nelsi Arisandy (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman wajib pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan bisnis *online* di Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan yaitu *convenience sampling* atau pengambilan sampel secara bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan bisnis *Online* di Pekanbaru. Sedangkan kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di Pekanbaru dan terdapat tiga variabel bebas yang digunakan, perbedaannya yaitu pada variabel pemahaman wajib pajak.

Farid Syahril (2013) melakukan penelitian tentang pengaruh pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak PPh orang pribadi. Metode penelitian yang digunakan yaitu *convenience sampling* atau pengambilan sampel secara bebas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dan kualitas pelayanan fiskus berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di KPP pratama kota solok dan hanya terdapat dua variabel bebas yang digunakan, perbedaannya yaitu pada variabel tingkat pemahaman.

James o. alabede (2011) melakukan penelitian yang berjudul *individual taxpayers' attitude and compliance behaviour in Nigeria: the moderating role of financial condition and risk preference*. Yaitu sikap dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi perilaku di Nigeria, peran moderisasi keuangan kondisi dan preferensi risiko. Metode penelitian yang digunakan adalah *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak berpengaruh secara signifikan dan

positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan kondisi keuangan wajib pajak sebagai variabel moderisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus dan kepatuhan WPOP. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di Nigeria. Dan hanya terdapat satu variabel bebas yang digunakan yaitu persepsi WP tentang kualitas pelayanan fiskus.

Stephen aanu ojeke (2012), tentang model kepatuhan wajib pajak yang diperluas, bukti empiris dari Amerika Serikat dan Hongkong (*Factors That Effect Compliance and Medium Enreprices (SMEs)*). Metode penelitian yang digunakan yaitu *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Ditemukan bahwa tarif pajak tinggi dan prosedur pengarsipan kompleks adalah faktor yang paling penting yang menyebabkan ketidakpatuhan wajib pajak usaha kecil menengah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di Nigeria utara. Dan hanya terdapat dua variabel bebas yang digunakan yaitu tarif pajak tinggi dan prosedur pengarsipan kompleks.

Chan CW (2000), melakukan penelitian tentang model kepatuhan wajib pajak yang diperluas, bukti empiris dari Amerika Serikat dan Hongkong (*Factors That Effect Compliance and Medium Enreprices (SMEs)*). Metode penelitian yang digunakan yaitu *random sampling* atau pengambilan sampel secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan memiliki dampak langsung dan negatif terhadap kepatuhan pada kedua kelompok. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu dilakukan di dua lokasi yaitu Amerika Serikat dan Hongkong. variabel bebas yang digunakan yaitu pendidikan (model kepatuhan wajib pajak yang diperluas).

## **2.1 Landasan Teori**

### **2.2.1 Pengertian Pajak**

Waluyo (2011:4) menyatakan pajak adalah kewajiban yang melekat kepada setiap warga yang memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang agar membayar sejumlah uang ke Kas Negara yang bersifat memaksa, dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung. Soemitro dikutip oleh Yolina (2009:11), Pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi)

yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Djajadiningrat oleh Resmi (2009:1), Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian 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 definisi - definisi pajak diatas dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki peranan yang sangat penting dalam penerimaan Negara. Dengan semakin meningkatnya pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran wajib pajak sangat mendukung kemandirian dalam memenuhi kebutuhan dana untuk kepentingan penyelenggaraan Negara, pajak mempunyai peranan sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai pembangunan.

### **2.2.2 Fungsi Pajak**

Perlu di ketahui fungsi pajak sangatlah penting bagi wajib pajak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak orang. Mardiasmo (2011:1) mengungkapkan bahwa pajak memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Fungsi Anggaran

Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan dan lain sebagainya.

2. Fungsi Mengatur

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan untuk kemajuan negara.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakann yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga

inflasi sapat dikendalikan. Hal ini bisa dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang di masyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

#### 4. Fungsi Redistribusi Pajak

### 2.2.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Asas-asas pemungutan pajak sebagaimana diungkapkan oleh Smith dalam Supramono dan Damayanti (2009:3), menyatakan bahwa pemungutan pajak seharusnya didasarkan atas asas-asas berikut :

#### 1. *Equality*

Harus terdapat keadilan, serta persamaan hak dan kewajiban di antara Wajib Pajak dalam suatu Negara. Keadilan dalam pemungutan pajak ini dibedakan menjadi dua, antara lain :

##### a. Keadilan Horizontal

Keadilan horizontal berarti beban pajak yang sama kepada semua Wajib Pajak yang memperoleh penghasilan sama dengan jumlah tanggungan yang sama pula tanpa membedakan jenis penghasilan atau sumber penghasilan.

##### a. Keadilan vertikal

Keadilan vertikal berarti pemungutan pajak adil. Jika Wajib Pajak dalam kondisi ekonomi yang sama maka akan dikenakan pajak yang sama.

#### 2. *Certainly*

Penetapan pajak harus jelas, tidak dilakukan secara sewenang-wenang, Wajib Pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayaran.

#### 3. *Convenience*

Pemungutan pajak harus memperhatikan kenyamanan (*convenience*) dari Wajib Pajak, dalam arti pajak harus dibayar oleh Wajib Pajak pada saat-saat yang tidak menyulitkan Wajib Pajak, yaitu pada saat memperoleh penghasilan (*pay as you earn*).

#### 4. *Economics*

Biaya untuk pemungutan pajak harus seminim mungkin. Dengan biaya pemungutan yang minimal, diharapkan dapat menghasilkan penerimaan pajak yang sebesar-besarnya.

### 2.2.4 **Sistem Pemungutan Pajak**

Sistem pemungutan pajak menurut kewenangan pungut dan menetapkan besarnya penetapan pajak (Mardiasmo, 2011:7) :

#### 1. *Official Assessment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib Pajak bersifat Pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

#### 2. *Self Assessment System*

adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada Wajib Pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya :

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada Wajib Pajak Sendiri.
- b. Wajib Pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

#### 3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga ( bukan fiskus dan bukan Wajib Pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri-cirinya : wewenang menentukan besarnya yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan Wajib Pajak.

### **2.2.5 Kepatuhan Pajak**

Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks kepatuhan dalam penelitian ini mengandung arti bahwa Wajib Pajak berusaha untuk mematuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010:138).

Kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 ( yang sebelumnya menggunakan Peraturan Menteri Keuangan No. 192/PMK.03/2007 dan telah diganti No. 74/PMK.03/2012), wajib pajak patuh adalah sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dan
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

### **2.2.6 Wajib Pajak Orang Pribadi**

Supriyati dan Hidayati (2008), Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban Perpajakan. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri agar memperoleh NPWP,

membayar dan menyetor pajak, melunasi utang pajak, menyampaikan SPT, menyelenggarakan pembukuan atau catatan.

Undang-undang No. 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-Undang No. 6 Tahun 1983 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya, wajib pajak yang terdaftar di KPP terdiri dari pajak efektif dan wajib pajak non efektif. Wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang mempunyai kegiatan usaha dan terdaftar di kantor pajak yang masih aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakannya berupa memenuhi kewajibannya menyampaikan SPT Masa dan Tahunan sebagaimana mestinya.

Wajib Pajak Orang Pribadi sendiri dapat dikategorikan menjadi orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dan wajib pajak orang pribadi pengusaha tertentu (WP OPPT) serta orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas seperti karyawan atau pegawai yang hanya memperoleh *passive income*. Perbedaan antara wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan WP OPPT adalah WPOP yang menjalankan usaha merupakan WP pengusaha maupun pegawai memiliki penghasilan lain dari kegiatan usaha diluar pendapatan gaji, sedangkan WP OPPT merupakan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan yang memiliki tempat usaha berbeda dengan domisili lebih dari satu.

Menurut Wikipedia (2018, 27 Juli) Wajib Pajak Orang Pribadi adalah orang pribadi yang memiliki penghasilan di atas penghasilan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan mempunyai nomor pokok wajib pajak (NPWP), kecuali ditentukan dalam undang-undang. NPWP adalah nomor yang diberikan kepada wajib pajak (WP) sebagai sarana dalam administrasi perpajakan yang dipergunakan sebagai tanda pengenal diri atau identitas wajib pajak dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya. Berikut cara pendaftaran untuk mendapatkan NPWP :



1. Berdasarkan sistem penaksiran sendiri untuk setiap WP wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau melalui Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi (KP4) yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak, untuk diberikan NPWP.
2. Kewajiban mendaftarkan diri berlaku pula terhadap wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.
3. Wajib Pajak Orang Pribadi pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.
4. Wajib Pajak Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, bila sampai dengan suatu bulan memperoleh penghasilan yang jumlahnya telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) setahun, wajib mendaftarkan diri paling lambat pada akhir bulan berikutnya.
5. Wajib Pajak Orang Pribadi lainnya yang memerlukan NPWP dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh NPWP.

### **2.2.7 Pelayanan Fiskus**

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana sikap petugas pajak memberikan suatu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan fiskus memiliki lebih banyak peran sebagai seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar wajib pajak tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran lebih dari sekedar pemeriksa. Selain mengatur hak dan kewajiban bagi Wajib Pajak, ketentuan umum dan tata cara perpajakan juga mengatur ketentuan bagi petugas pajak (Supramono dan Damayanti, 2009:18), antara lain :

1. Pegawai pajak yang karena kelalaiannya, dengan sengaja menghitung, atau mentapkan pajak tidak sesuai dengan ketentuan Undang-undang

Perpajakan akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Pegawai pajak yang dalam melakukan tugasnya dengan sengaja bertindak di luar kewenangannya yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan dapat diajukan ke unit internal Departemen keuangan yang berwenang melakukan pemeriksaan dan investigasi. Apabila terbukti melakukannya maka pegawai pajak tersebut akan dikenai sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai pajak yang dalam tugasnya terbukti melakukan pemerasan dan pengancaman kepada Wajib Pajak agar menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum akan diancam dengan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 368 KUH Pidana.
4. Pegawai pajak yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri secara melawan hukum dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, membayar, dan menerima pembayaran, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri akan diancam dengan pidana.
5. Pegawai pajak tidak dapat dituntut, baik secara perdata maupun pidana apabila dalam melaksanakan tugasnya didasarkan itikad baik dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus kepada wajib pajak, diperlukan juga pemahaman 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 memberikan Surat Paksa dan Surat perintah melaksanakan penyitaan
4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
5. Hak menghapus atau mengurangi sanksi administrasi
6. Hak melakukan penyidikan
7. Hak melakukan pencegahan

### **2.2.8 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Muliari dan Setiawan (2009), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Penilaian positif masyarakat WP terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak.

Kesadaran perpajakan menurut Karim (2008) ditunjukkan dari kebijakan yang diambil seseorang dalam perpajakan (pembayaran pajak tepat waktu dan menghindari denda karena keterlambatan) dan memahami arti penting pajak bagi pembangunan.

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti, dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan perpajakan. wajib pajak harus melaksanakan aturan itu dengan benar dan sukarela. Jadi, kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya.

Widayati dan Nurlis (2010) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak :

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran perpajakan wajib pajak maka akan makin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak.

Triyanto (2011) mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan dibentuk dari indikator:

1. Pengetahuan tentang pajak

Pengetahuan tentang pajak meliputi iuran rakyat untuk dana pembangunan, iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, salah satu sumber dana pembiayaan pelaksanaan fungsi dan tugas pemerintah, merasa yakin bahwa pajak yang sudah anda bayar benar-benar digunakan untuk pembangunan.

2. Persepsi terhadap petugas pajak

Petugas pajak adalah individu-individu yang harus menegakkan aturan permainan sistem perpajakan. Adapun persepsi terhadap petugas pajak adalah penilaian WP mengenai sikap dan perilaku petugas pajak dalam memberikan layanan, yang terdiri dari kehandalan, perhatian, empati,

kecepatan, dan kepedulian. Selain itu, petugas pajak juga diharapkan simpatik, bersifat membantu, mudah dihubungi, dan bekerja jujur.

Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak antara lain:

1. Melakukan sosialisasi

Sebagaimana dinyatakan Dirjen Pajak bahwa kesadaran membayar pajak datangnya dari diri sendiri, maka menanamkan pengertian dan pemahaman tentang pajak bisa diawali dari lingkungan keluarga sendiri yang terdekat, meluas kepada tetangga, lalu dalam forum-forum tertentu melalui sosialisasi. Dengan tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah mindset masyarakat tentang pajak ke arah yang positif.

2. Memberikan kemudahan dalam segala hal pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan kepada wajib pajak.

Jika pelayanan bagus atau kurang memuaskan, maka akan menimbulkan keengganan Wajib Pajak melangkah ke Kantor Pelayanan Pajak yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada Wajib Pajak dan tetap dalam batas memnuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan. DJP harus tetap menerus meningkatkan efisiensi administrasi dengan menerapkan sistem dan administrasi yang handal dan pemanfaatan teknologi yang tepat. Pelayanan berbasis komputerisasi merupakan salah satu upaya dalam penggunaan Teknologi Informasi yang tepat untuk memudahkan pelayanan terhadap Wajib Pajak.

3. Meningkatkan Citra *Good Governance*

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajakakan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban. Dengan demikian tercipta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam memnuhi hak dan kewajiban yang dilandasi dengan rasa saling percaya.

4. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan perpajakan.

Melalui pendidikan diharapkan dapat mendorong individu kearah positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

5. *Law enforcement*

Dengan penegakan hukum yang besar tanpa pandang bulu akan memberikan deterrent effect yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak. Walaupun DJP berwenang melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan, namun pemeriksaan harus dapat dipertanggung jawabkan dan bersih dari intervensi apapun sehingga tidak mengaburkan makna penegakan hukum serta dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat wajib pajak.

6. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak.

Akibat kasus Gayus kepercayaan masyarakat terhadap Dirjen Pajak menurun sehingga upaya penghimpunan pajak tidak optimal. Atas kasus seperti Gayus itu para aparat perpajakan seharusnya dapat merespon dan menjelaskan dengan tegas bahwa jika masyarakat mendapatkan informasi ini dari sudut yang sempit di lingkungan Direktorat Jendral Pajak, jangan hanya memandang informasi ini dari sudut yang sempit saja. Jika tidak segera dijelaskan maka masyarakat kemudian bersikap resistance dan enggan membayar pajak karena beranggapan bahwa pajak yang dibayarkannya paling-paling hanya akan dikorupsi. Masyarakat berpendapat hanya sedikit sekali yang akan kembali wajib pajak atau disumbangkan dalam pembangunan bangsa. Jadi lebih baik tidak perlu membayar pajak saja.

7. Merealisasikan program sensus perpajakan nasional

Merealisasikan program Sensus Perpajakan Nasional yang dapat menjaring potensi pajak yang belum tergali. Dengan program sensus ini diharapkan seluruh masyarakat mengetahui dan memahami masalah

perpajakan serta sekaligus dapat membangkitkan kesadaran dan kepedulian, sukarela menjadi Wajib Pajak dan membayar Pajak.

### **2.2.9 Sanksi Perpajakan**

Sanksi pajak berdasarkan pasal 7 UU KUP No.28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dengan jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang – Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 tahun 2007 masing – masing yang berbunyi :

1. Untuk surat pemberitahuan Masa , paling lama 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa pajak.
2. Untuk Surat Pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak orang pribadi, paling lama 3 bulan setelah akhir tahun pajak.
3. Untuk surat pemberitahuan tahunan pajak penghasilan Wajib pajak Badan, paling lama 4 bulan setelah akhir tahun pajak.

Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan tahunan Pajak Penghasilan sebagaimana dimaksud pada ayat 3 dan untuk paling lama 2 bulan dengan cara menyampaikan pemberitahuan secara tertulis atau dengan cara lain kepada Direktur Jenderal Pajak yang ketentuannya diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan”.

Menurut Mardiasmo (2009:57) menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Dalam Undang-Undang Ketentuan Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007, menyebutkan beberapa sanksi perpajakan bagi wajib pajak, yang tertuang dalam pasal 39 dan 39A. Berikut ini bunyi pasal 39, yaitu:

1. Setiap orang yang dengan sengaja:
  - Tidak mendaftarkan diri untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak atau tidak melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.
  - Menyalah gunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
  - Tidak menyampaikan surat pemberitahuan.
  - Menyampaikan surat pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap.
  - Menolak untuk dilakukan pemeriksaan sebagaimana dimaksud dalam pasal 29.
  - Memperlihatkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen lain yang palsu atau dipalsukan seolah-olah benar, atau tidak menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
  - Tidak menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan di Indonesia, tidak memperlihatkan atau tidak meminjamkan buku, catatan atau dokumen lain.
  - Tidak menyimpan buku, catatan, atau dokumen yang menjadi dasar pembukuan atau pencatatan dan dokumen lain termasuk hasil pengolahan data dari pembukuan yang dikelola secara elektronik atau diselenggarakan secara program aplikasi online di Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (11).
  - Tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 4 kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar.
2. Pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditambahkan 1 kali menjadi 2 kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana



dibidang perpajakan sebelum lewat 1 tahun, dihitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

3. Setiap orang yang melakukan percobaan untuk melakukan tindak pidana menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak Nomor Pokok Wajib Pajak atau pengukuhan pengusaha kena pajak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, atau menyampaikan surat pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) huruf d, dalam rangka mengajukan permohonan restitusi atau melakukan kompensasi pajak atau mengkreditkan pajak, dipidana dengan pidana penjara palingsingkat 6 bulan dan paling lama 2 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan dan paling banyak 4 kali jumlah restitusi yang dimohonkan dan/atau kompensasi atau pengkreditan yang dilakukan.

Kemudian di antara Pasal 39 dan Pasal 40 disisipkan 1 pasal, yakni Pasal 39A yang berbunyi sebagai berikut: Setiap orang yang dengan sengaja:

1. Menerbitkan dan/atau menggunakan faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak yang tidak berdasarkan transaksi yang sebenarnya.
2. Menerbitkan faktur pajak tetapi belum dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak dipidana dengan pidana penjara paling singkat 2 tahun dan paling lama 6 tahun serta denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak dan paling banyak 6 kali jumlah pajak dalam faktur pajak, bukti pemungutan pajak, bukti pemotongan pajak, dan/atau bukti setoran pajak.

## **2.3 Hubungan antara Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Pelayanan yang baik harus diberikan petugas agar tingkat kepuasan wajib pajak meningkat, dengan begitu kepatuhan wajib pajak akan meningkat pula.

Hasil penelitian Putu Arika Indriyani (2014), mengungkapkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

$H_1$  : Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$H_0$  :  $b = 0$  “Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

$H_a$  :  $b \neq 0$  “Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

### **2.3.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kesadaran Wajib Pajak sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan pajak. Hasil penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013), Nelsi Arisandy (2017), Diah Nur Pertiwi (2013), mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Seseorang dikatakan memiliki kesadaran wajib pajak antara lain apabila mengetahui adanya UU dan ketentuan perpajakan atau ingin mematuhi, mengetahui fungsi pajak untuk menyejahterakan rakyat, menghitung, membayar, melaporkan pajak tepat waktu dan secara sukarela tanpa paksaan. Sikap kesadaran yang tinggi mengenai pemahaman akan manfaat dan pentingnya pajak bagi kesejahteraan masyarakat dan dalam memajukan pembangunan daerah maupun pembangunan secara menyeluruh dapat mendorong seseorang untuk turut serta mewujudkan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga kepatuhan pajaknya dapat meningkat. Maka, semakin tinggi kesadaran perpajakan maka akan meningkatkan kepatuhan pajak.

$H_2$  : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

$H_0$  :  $b = 0$  “Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

Ha :  $b \neq 0$  “Kesadaran Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

### 2.3.3 Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajak apabila memandang sanksi denda akan lebih banyak merugikannya. Semakin banyak sisa tunggakan pajak yang harus dibayar wajib pajak, maka akan semakin berat bagi wajib pajak untuk melunasinya, dan keterlambatan dalam melunasinya akan dikenai denda. Oleh sebab itu sikap atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi atau pandangan wajib pajak terhadap sanksi denda seperti nilai kewajaran denda bunga, keadilan dalam membayar pajak. Dengan demikian, sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang. Adanya sanksi tersebut akan mendorong meningkatnya kepatuhan perpajakan.

Hasil penelitian Tryana A.M. Tiraada (2013), Putu Arika Indriyani (2014), Nelsi Arisandy (2017), dan Diah Nur Pertiwi (2013) mengungkapkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin diperlukan sanksi denda maka semakin tinggi pula kepatuhan perpajakan.

H<sub>3</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Ho :  $b = 0$  “Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

Ha :  $b \neq 0$  “Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap minat wajib pajak orang pribadi “.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Wajib pajak akan memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi apabila memiliki tingkat pelayanan fiskus yang baik, memiliki kesadaran wajib pajak yang tinggi,

dan persepsi mengenai sanksi perpajakan yang tegas. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dapat disusun kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :

**Gambar 2.1**

**Kerangka Pemikiran**

