

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pajak

2.1.1.1. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Adapun menurut Mardiasmo (2018) pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum

Adapun menurut Direktorat Jendral Pajak (DJP) pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pengertian diatas, pajak adalah suatu kewajiban yang bersifat memaksa orang pribadi atau badan untuk memberikan iuran pada kas Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang diberlakukan oleh Negara dan hanya digunakan untuk menutup pengeluaran umum Negara.

2.1.1.2. Jenis Pajak

Menurut Mardiasmo (2018), pajak dapat dikelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Menurut golongan

Berdasarkan golongan pajak dikelompokkan menjadi dua yaitu: pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Pajak harus menjadi beban Wajib Pajak yang bersangkutan. Sedangkan pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Pajak tidak langsung dapat terjadi jika terdapat suatu kegiatan, peristiwa atau perbuatan yang menyebabkan terutang pajak, misalnya terjadi penyerahan barang atau jasa.

2. Menurut sifat

Berdasarkan sifatnya pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu: pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi Wajib Pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan subjeknya. Sedangkan pajak objektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (Wajib Pajak) maupun tempat tinggal.

3. Menurut lembaga pemungutnya

Berdasarkan lembaga pemungut, pajak dikelompokkan menjadi dua, yaitu: Pajak Negara (pajak pusat) dan Pajak Daerah. Pajak negara adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik daerah tingkat I (pajak provinsi) maupun daerah tingkat II (pajak kabupaten/kota) dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010, Pajak Provinsi terdiri dari: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Sedangkan Pajak Daerah terdiri dari: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak

Sarang Burung Walet, Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB) dan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

2.1.1.3. Subjek Pajak

Subjek pajak adalah segala sesuatu untuk memperoleh penghasilan dan menjadi sasaran untuk dikenakan pajak penghasilan terhadap subjek pajak berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam tahun pajak (Resmi, 2019). Berdasarkan Undang-Undang no 36 tahun 2008 pasal yang menjadi subjek pajak antara lain:

1. Orang Pribadi
2. Warisan yang belum terbagi sebagai satu kesatuan menggantikan yang berhak
3. Badan

2.1.1.4. Objek Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak. Berikut ini contoh objek pajak:

1. Gaji, upah, tunjangan, honorarium, uang pensiun, gratifikasi, komisi, bonus, dan imbalan lainnya atas pekerjaan atau jasa.
2. Hadiah yang berasal dari undian atau pekerjaan dan penghargaan.
3. Laba usaha, keuntungan yang bersal dari penjualan atau pengalihan harta, keuntungan atas pembebasan harta, keuntungan atas pembebasan utang, dan keuntungan selisih kurs mata uang.
4. Bunga premium, diskonto, imbalan karena jaminan pengembalian utang, dividen, dan premi asuransi.
5. Royalty, sewa dan penghasilan yang berhubungan dengan kegiatan penggunaan harta, serta penghasilan yang berasal dari usaha berbasis Syariah.
6. Tambahan kekayaan neto dari penghasilan yang belum terkena pajak, dan sebagainya.

2.1.2. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Kepatuhan wajib pajak merupakan bentuk dari pemenuhan kewajiban perpajakan seseorang terhadap peraturan atau undang-undang perpajakan. Menurut Resmi (2016) wajib pajak dikatakan patuh jika wajib pajak:

1. Mendaftarkan diri,
2. Melaporkan usahanya,
3. Mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas,
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan,
5. Membayar dan menyetor pajak yang terutang,
6. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007 tentang wajib pajak, mendefinisikan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang ditetapkan oleh direktorat jenderal pajak sebagai wajib pajak yang memenuhi kriteria tertentu adalah:

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan:
 - a. Penyampaian pemberitahuan tahunan tetap waktu dalam 3 tahun terakhir.
 - b. Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
 - c. Surat pemberitahuan masa yang terlambat sebagaimana dimaksud pada (butir b) telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa pajak berikutnya.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak, meliputi keadaan pada 31 Desember tahun sebelum penetapan sebagai wajib pajak patuh dan tidak termasuk utang pajak yang belum melewati batas akhir pelunasan.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawas keuangan pemerintahan dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut, dengan ketentuan:

- a. Laporan keuangan yang diaudit harus disusun dalam bentuk panjang (long form report) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiscal bagi wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan.
 - b. Pendapat Akuntan atas Laporan Keuangan yang diaudit ditanda tangani oleh Akuntan Publik yang tidak sedang dalam pembinaan lembaga pemerintah pengawas Akuntan Publik.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pajak

Menurut Widyaningsih (2011) kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Kesadaran Wajib Pajak Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi tanggungan pajak yang dimilikinya dan pemahaman pajak dapat mendorong wajib pajak membayar pajaknya dengan sukarela.
2. Kewajiban moral Kewajiban moral adalah usaha lain yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pajak yang berhubungan dengan etika atau moral wajib pajak dimana wajib pajak akan memiliki perasaan bersalah dan akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak.
3. Kualitas pelayanan Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dimana ada kepuasan dan rasa senang oleh pelayanan yang diberikan oleh KPP sehingga wajib pajak akan membayar pajak dengan sukarela.
4. Sanksi perpajakan Untuk mencegah ketidakpatuhan wajib pajak dalam membayar pajak adalah adanya sanksi yang tegas, dimana sanksi yang tegas akan menjadi pemicu wajib pajak patuh dalam membayar pajak.

2.1.2.2. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Sholikah (2021) indikator dari kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

1. Mendaftar diri secara sukarela sebagai bentuk kepatuhan Wajib pajak

2. Mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dan melaporkannya tepat waktu dalam 2 tahun terakhir
3. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) ke kantor pajak tepat waktu sebelum batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT)
4. Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut dalam tahun terakhir
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir

Dalam praktik pelaksanaannya yang berlangsung saat ini pada Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, indikator kepatuhan wajib pajak antara lain dilihat dari:

1. Aspek kepatuhan waktu, sebagai indikator kepatuhan adalah presentase pelaporan SPT yang disampaikan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Aspek income atau kepatuhan Wajib Pajak, sebagai kepatuhan indikator kepatuhan adalah kesediaan membayar kewajiban angsuran Pajak Penghasilan (Pph) sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Aspek law enforcement (pengenaan sanksi), sebagai indikator kepatuhan ialah pembayaran tunggakan pajak yang diterapkan berdasarkan Surat Ketetapan Pajak (SKP) sebelum jatuh tempo.
4. Dalam perkembangannya indikator kepatuhan ini dapat juga dilihat dari aspek lainnya, misalnya aspek pembayaran dan aspek kewajiban pembukuan.

2.1.3. Tax Amnesty

Secara umum Pengertian *Tax Amnesty* adalah kebijakan pemerintah yang diberikan kepada pembayar pajak tentang forgiveness / pengampunan pajak, dan sebagai ganti atas pengampunan tersebut pembayar pajak diharuskan untuk membayar uang tebusan. Mendapatkan pengampunan pajak artinya data laporan yang ada selama ini dianggap telah diputihkan dan atas beberapa utang pajak juga dihapuskan.

Menurut "UU No 11 Tahun 2016 Tentang Pengampunan Pajak" *Tax Amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.

Menurut Sumarsan (2017) menjelaskan bahwa yang dimaksud *Tax Amnesty* adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan harta dan membayar uang tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini

Menurut Muttaqin (2013) terdapat beberapa hal pokok yang terkait dengan amnesty, yaitu:

1. Kewenangan amnesti hanya berada pada wewenang Presiden dalam kedudukan sebagai kepala negara atau simbol negara. jabatan atau apapun yang ada dalam negara tidak mempunyai kewenangan untuk memberikan amnesti.
2. Pemberian amnesti mempunyai akibat hukum, hilangnya kesalahan pelaku kejahatan/pelanggaran, sehingga terhadap pelaku dibebaskan dari sanksi atau ancaman baik pidana maupun administrasi
3. Sesuai dengan tuntutan konsep negara hukum modern, penjatuhan amnesti harus diberi wadah dalam bentuk undang-undang dengan pertimbangan bahwa selain sanksi yang dihapuskan diatur dalam undang-undang lebih kuat mempunyai dasar hukum, karena mendapat persetujuan dari legislatif. pengampunan pajak menyebabkan tidak diterimanya sejumlah uang oleh negara berdasarkan hukum.

Menurut "PMK No. 118/PMK.03/2016" *Tax Amnesty* adalah adalah penghapusan pajak yang seharusnya terutang, tidak dikenai sanksi administrasi perpajakan dan sanksi pidana di bidang perpajakan, dengan cara mengungkapkan Harta dan membayar Uang Tebusan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pengampunan Pajak.

Mengapa Indonesia perlu memberikan Tax Amnesty kepada para pembayar pajak (wajib pajak) diantaranya yaitu:

1. Penyebab Pertama Indonesia memberlakukan *Tax Amnesty* adalah karena terdapat Harta milik warga negara baik di dalam maupun di luar negeri yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
2. *Tax Amnesty* adalah untuk meningkatkan penerimaan negara dan pertumbuhan perekonomian serta kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan, perlu menerbitkan kebijakan Pengampunan Pajak
3. Kasus Panama Pappers

2.1.3.1. Subjek Tax Amnesty

Setiap Wajib Pajak berhak mendapatkan pengampunan pajak. Akan tetapi, dalam hal ini hanya Wajib Pajak yang mempunyai Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan baik bagi yang sudah memiliki NPWP maupun yang belum ber NPWP. Oleh karena itu, untuk Wajib Pajak yang semata mata hanya diwajibkan melakukan pemotongan atau pemungutan pajak seperti bendaharawan pemerintah tidak berhak mendapatkan amnesti pajak. Kemudian, bagi Wajib Pajak yang belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), caranya harus mendaftarkan diri terlebih dahulu untuk memperoleh NPWP di Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak yang bersangkutan. Secara lebih detail subjek pengampunan pajak menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2016, meliputi:

1. Wajib Pajak yang mempunyai kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.
2. Orang pribadi, seperti petani, nelayan, pensiunan, tenaga kerja Indonesia atau subjek pajak warisan yang belum terbagi, yang jumlah penghasilannya pada Tahun Pajak Terakhir di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dapat tidak menggunakan haknya untuk mengikuti pengampunan pajak.
3. Warga Negara Indonesia yang tidak bertempat tinggal di Indonesia lebih dari 183 hari dalam jangka waktu 12 bulan dan tidak mempunyai penghasilan dari Indonesia merupakan Subjek Pajak luar negeri dan dapat tidak menggunakan haknya untuk mengikuti pengampunan pajak.

Namun demikian, menurut Undang-Undang Pengampunan Pajak terdapat tiga jenis Wajib Pajak yang tidak berhak mendapatkan amnesti pajak yaitu:

1. Wajib Pajak yang sedang dilakukan penyidikan dan berkas penyidikannya telah dinyatakan lengkap oleh kejaksaan.
2. Wajib Pajak yang sedang dalam proses peradilan.
3. Wajib Pajak yang sedang menjalani hukuman pidana, atas tindak pidana di bidang perpajakan.

2.1.3.2. Objek *Tax Amnesty*

Nilai harta yang diungkap dalam Surat Pernyataan untuk pengampunan pajak meliputi:

1. Nilai harta yang telah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Terakhir.
2. Nilai harta tambahan yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Terakhir.”

Meski demikian, hanya nilai harta tambahan yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan terakhir yang menjadi objek pengampunan pajak yang wajib dibayarkan uang tebusannya. Kemudian melalui Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 11/PJ/2016, diatur lebih lanjut harta yang termasuk dalam pengertian harta tambahan yang terdiri dari:

1. Harta warisan
2. Harta hibahan yang diterima keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat yang belum atau belum seluruhnya dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.

Akan tetapi, harta warisan tersebut bukan merupakan objek pengampunan pajak apabila:

1. Warisan diterima oleh ahli waris yang tidak memiliki penghasilan atau memiliki penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak.
2. Harta warisan sudah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan pewaris.

Demikian pula untuk hibah juga bukan merupakan objek pengampunan pajak apabila:

1. Hibah diterima oleh orang pribadi penerima hibah yang tidak memiliki penghasilan atau memiliki penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak.
2. Harta hibah sudah dilaporkan dalam Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan pemberi hibah

2.1.3.3. Indikator *Tax Amnesty*

Menurut Suyanto *et al.* (2016) Indikator *Tax Amnesty* sebagai berikut:

1. Wajib pajak berpartisipasi dalam program *Tax Amnesty*
2. *Tax Amnesty* meningkatkan kepatuhan wajib pajak.
3. *Tax Amnesty* mendorong kejujuran dalam pelaporan harta kekayaan wajib pajak
4. *Tax Amnesty* meningkat kemungkinan terdeteksinya perilaku penghindaran pajak
5. Pemanfaatan *Tax Amnesty* digunakan dimasa akan datang.

2.1.4. Pelayanan Pajak

Menurut Kurniawan (2018) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Konsep pelayanan publik menurut Santosa (2008) mengonsepan mutu layanan publik pada dua pengertian yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan, yaitu *tangibles* (terjamah), *rehability* (andal), *credibility* (bisa dipercaya), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Menurut Keputusan Menpan Nomor 06/1995 tentang Pedoman Penganugerahan Piala Abdisatyabati Bagi Unit Kerja atau Kantor Pelayanan

Percontohan, sebagaimana tertera pada lampirannya diatur mengenai kriteria pelayanan masyarakat yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayarannya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

5. Efisien

Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar. Ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

7. Keadilan dan Merata

Kriteria ini mengandung arti bahwa cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan Waktu Kriteria

Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

2.1.4.1. Kriteria Pelayanan Perpajakan

Pegawai Pajak juga harus memberikan Kepercayaan dan Kenyamanan untuk Wajib Pajak yang akan membayarkan pajaknya pada 22 Kantor Pelayanan Pajak. Beberapa tolok ukur perusahaan atas tingkat kepercayaan terhadap konsultan pajak (Sumarman, 2012).

1. Komitmen (*commitment*)

Pegawai pajak dapat dinilai bagaimana dia memberikan nasihat dan masukkan kepada Wajib Pajak atau perusahaan sesuai dengan peraturan perundangundangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu Wajib Pajak dan klien pada waktu yang lama.

2. Integritas dan Kejujuran (*integrity and honesty*)

Pegawai Pajak harus memiliki kejujuran tetapi juga mempunyai integritas tinggi. Kejujuran yaitu tidak melakukan kebohongan, tidak tepat janji, tidak tepat waktu. Pegawai yang memiliki integritas tinggi adalah pegawai yang jujur dan dapat diandalkan, sehingga pegawai juga harus mempunyai etika yang tinggi juga.

3. Pengetahuan (*Knowledge*)

Seorang konsultan pajak atau staf perpajakan diperoleh dari pendidikan formal, yaitu sarjana ekonomi atau sarjana lainnya yang mengerti tentang peraturan

dan perundang-undangan perpajakan. Pengetahuan keuangan, masalah perpajakan, maupun tentang akuntansi harus dimiliki oleh *tax review*.

4. Keahlian

Keahlian seorang konsultan pajak atau staf pajak adalah pengalaman, semakin banyak pengalaman maka akan semakin tinggi tingkat keahliannya.

5. Komunikasi (*communication*)

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan jelas, tepat dan win-win. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

6. Tingkat kenyamanan (*convenient level*)

Tingkat kenyamanan dapat dirasakan oleh perusahaan dari ketersediaan waktu seorang pegawai pajak atau konsultan pajak untuk Kantor Pajak.

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai Pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak harus bersikap dengan baik, bersikap komunikatif, memahami pelanggan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar Wajib Pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajaknya. Pegawai Pajak juga harus dapat dipercaya, terbuka, jujur, memberikan informasi dengan jelas, dengan adil dan tepat waktu, dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka Wajib Pajak tidak akan merasa enggan atau lebih merasa senang untuk membayar pajak pada Kantor Pelayanan Pajak yang ada. Pegawai Pajak juga harus memiliki sikap komitmen, berpengetahuan dengan baik, untuk membantu Wajib Pajak dan kliennya, serta memiliki banyak pengalaman yang berkaitan dengan pajak.

2.1.4.2. Indikator Pelayanan Pajak

Menurut indikator Sholikah (2021) pelayanan pajak yaitu:

1. Pegawai peduli terhadap laporan wajib pajak tentang permasalahannya.
2. Pegawai cepat tanggap dalam mengatasi masalah wajib pajak.
3. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
4. Pegawai mampu memberikan kepercayaan kepada wajib pajak.

5. Pegawai mampu memberikan kenyamanan kepada Wajib Pajak

2.1.5.Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti atau ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2016). Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 mengatur tentang sanksi terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya. Bunga sebesar 2% dikenakan berupa sanksi administrasi sebulan dari pajak yang terlambat dibayar untuk jangka waktu paling lambat 24 bulan atas pajak yang terlambat di bayar.

2.1.5.1. Bentuk Sanksi Pajak

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan disebutkan bahwa ada dua macam sanksi, yaitu:

1. Sanksi Administrasi terdiri dari:
 - a. Sanksi Administrasi berupa denda. Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam Undang-Undang perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, presentasi dari jumlah tertentu, atau angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana.
 - b. Sanksi Administrasi berupa bunga. Sanksi ini biasa dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan presentasi tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.
 - c. Sanksi Administrasi berupa kenaikan. Sanksi ini bisa jadi sanksi yang paling ditakuti oleh Wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bias menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka presentasi tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

2. Sanksi Pidana yang terdiri dari:
 - a. Pidana kurungan. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan karena kelalaian. Batas maksimum hukuman kurungan adalah 1 (satu) tahun, pekerjaan yang harus dilakukan oleh para tahanan kurungan biasanya lebih sedikit dan lebih ringan, selain di penjara negara, dalam kasus tertentu diizinkan menjalaninya di rumah sendiri dengan pengawasan yang berwajib, kebebasan tahanan kurungan lebih banyak, pada dasarnya tidak ada pembagian atas kelas-kelas, dan dapat menjadi pengganti hukuman denda.
 - b. Pidana penjara. Sanksi ini biasa terjadi karena adanya tindak pidana yang dilakukan dengan sengaja. Batas maksimum penjara adalah seumur hidup, pekerjaan yang dilakukan oleh tahanan penjara biasanya lebih banyak dan lebih berat, terhukum menjalani di gedung atau di rumah penjara, kebebasan para tahanan penjara amat terbatas, dibagi atas kelas-kelas menurut kualitas dan kuantitas kejahatan dari yang tergolong berat sampai dengan yang ringan, dan tidak dapat menjadi pengganti hukuman denda.
(pajak.com)

2.1.5.2. Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Pudjiwidodo (2016) Indikator dari sanksi perpajakan adalah:

1. Sanksi pajak sangat diperlukan agar tercipta kedisiplinan Wajib Pajak dalam mememuhi kewajiban perpajakan
2. Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua Wajib pajak yang melakukan pelanggaran.
3. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran yang sudah dilakukan
4. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Jika tidak melaksanakan kewajiban perpajakan, maka Wajib Pajak akan dikenakan sanksi pajak sesuai dengan pelanggarannya.

2.2. Review Hasil Penelitian Terdahulu

Rusmadi (2017) meneliti pemahaman tentang pengaruh *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kota Cirebon. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Tax Amnesty* dan sanksi pajak sama-sama memiliki peran dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Savitri & Nuraina (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Madiun. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Andiko *et al.* (2018) melakukan penelitian tentang pengaruh pengetahuan perpajakan, ketegasan sanksi pajak, *Tax Amnesty*, lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Jayapura. Metode penelitian ini bersifat kausal komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketegasan sanksi pajak dan *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Erfina (2019) melakukan penelitian mengenai penerapan *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Menurut Sholkaih (2021) melakukan penelitian pengaruh penerapan *e-samsat*, sanksi pajak dan pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Metode penelitian yang di pakai adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi pajak dan pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Wardani dan Juliansya (2018) melakukan penelitian mengenai pengaruh reformasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali. Penelitian ini diolah menggunakan teknik analisis regresi berganda, uji t, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa reformasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *Tax Amnesty*

berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali.

Husnurrosyidah dan Nuraini (2016) melakukan penelitian mengenai pengaruh *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pajak di Bmt Se-Karesidenan Pati. Data yang digunakan adalah data primer dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Tax Amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di Bmt Se-Karesidenan Pati.

Nadia *et al.* (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh *sunset policy*, *Tax Amnesty*, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode analisis statistik regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Tax Amnesty* dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Fadilah dan Sapari (2020) melakukan penelitian tentang pengaruh penerapan sistem *e-billing*, *e-filling* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya

Panjaitan dan Jayakusuma (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh *Tax Amnesty*, sanksi pajak, dan *sunset policy*, terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pelayanan fiskus sebagai pemoderasi di KPP Pratama Bekasi Utara. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara.

Andi (2017) melakukan penelitian tentang pengaruh *Tax Amnesty*, pengetahuan perpajakan dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas dan populasi dari penelitian ini diperoleh dari wajib pajak yang terdaftar di kantor pelayanan pajak (KPP) Pratama Surabaya Tegalsari. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif *Tax Amnesty* dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib

pajak. Sedangkan untuk variabel pelayanan fiskus tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Rakhmi (2020) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memakai sampel sebanyak 216 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banjarmasin.

Syiaurrohman (2019) melakukan penelitian dengan judul pengaruh *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan memakai sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bandung.

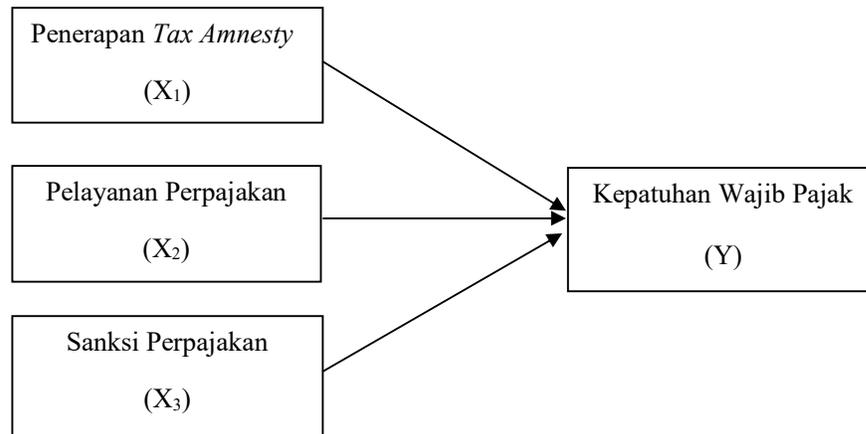
Sutama dan Rossidi (2018) melakukan penelitian dengan judul *the effect of Tax Amnesty and taxpayer Awareness to Taxpayer compliance with financial condition as intervening variable*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan aplikasi AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tax Amnesty* dan *awareness of Taxpayer* memiliki pengaruh yang signifikan pada *financial condition* dan *taxpayer compliance*.

Nurkhin *et al*, (2018) melakukan penelitian dengan judul *The Influence of Tax Understanding, Tax Awareness and Tax Amnesty toward Taxpayer Compliance*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner sebagai teknik pengumpulan datanya. Hasil penelitian ini menunjukkan pemahaman dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3. Kerangka Koseptual Penelitian

Kerangka konseptual merupakan alur pemikiran penelitian dan sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan dari pengaruh penerapan *Tax Amnesty*, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Kerangka konseptual yang digunakan bisa dilihat pada gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1
Kerangka konseptual

2.3.1. Kerangka Pikir

Sugiyono, (2017) model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Penelitian ini menjelaskan hubungan pengaruh penerapan Tax Amnesty, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.1.1. Pengaruh Penerapan Tax Amnesty terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Tax manesty merupakan program pengampunan pajak yang dikeluarkan pemerintah dan telah disahkan oleh Presiden Joko Widodo, tujuan program ini merupakan untuk repatriasi atau menarik dana warga negara Indonesia yang ada di luar negeri, untuk meningkatkan pertumbuhan nasional, meningkatkan basis perpajakan nasional yaitu aset yang disampaikan dalam permohonan pengampunan pajak dapat dimanfaatkan untuk pemajakan yang akan datang, Tax Amnesty untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari tujuan *Tax Amnesty* jelas bahwa *Tax Amnesty* sangat berpengaruh dalam kepatuhan wajib

pajak, jika wajib pajak semuanya mengikuti program *Tax Amnesty* maka penerimaan negara akan juga bertambah.

Penelitian yang dilakukan oleh (V. A. P. dan F. Sari, 2017) menguatkan statement diatas bahwa berdasarkan hasil temuan tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. (Rakhmi, 2020) menunjukkan adanya pengaruh *Tax Amnesty* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Banjarmasin. Hal itu ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Syiaurrohman (2019) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bandung.

2.3.1.2. Pengaruh Pelayanan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Komala, *et al*, 2018), pemberian pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak akan menimbulkan kepatuhan. Glaser dan Hildreth sebagaimana dikutip (Situmorang, 2020) juga mengungkapkan bahwa terdapat bukti empiris bahwa penduduk bersedia untuk membayar pajak yang tinggi karena layanan yang dapat dipercaya dan yang dilaksanakan dengan baik. Kepatuhan Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya akan meningkatkan penerimaan negara dan pada gilirannya akan meningkatkan besarnya rasio pajak.

Atas dasar tersebut diduga pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis tersebut didukung oleh penelitian Hadi dan (Mahmudah, 2018) membuktikan bahwa pelayanan pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. (Lubis, 2017) membuktikan bahwa kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Medan Belawan. Bahar (2018) membuktikan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.1.3. Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau undang-undang merupakan rambu-

rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi perpajakan ada berupa sanksi pidana dan sanksi administrasi, jika pemerintah benar benar dalam menetapkan sanksi ini maka wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak yang berdampak pada meningkatnya pendapatan pajak.

Atas dasar tersebut diduga sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hipotesis tersebut di dukung oleh penelitian Syaurohman (2019) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan Tax Amnesty dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Kota Bandung. Fadilah dan Sapari (2020) membuktikan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya. Panjaitan dan Jayakusuma (2021) menunjukkan bahwa *Tax Amnesty* dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Bekasi Utara. (Wardani, D. K., & Juliansya, 2018) membuktikan bahwa reformasi administrasi perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan *Tax Amnesty* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Boyolali. (Husnurrosyidah dan Nuraini, 2016) menunjukkan bahwa Tax Amnesty dan sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak di Bmt Se-Karesidenan Pati.

2.3.2. Hipotesis

Berdasarkan penjelasan hubungan antar variabel penelitian, maka hipotesis penelitian yang di ajukan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ = Penerapan *Tax Amnesty* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H₂ = Pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap keaptuhan wajib pajak

H₃ = Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak