

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar Penelitian

2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasar KBBI, kepatuhan berasal dari kata “patuh” maknanya gemar menjalankan perintah, taat pada regulasi maupun ketetapan serta bersikap disiplin. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku positif yang dimiliki seseorang yang taat akan aturan ataupun perintah. Kepatuhan pada perpajakan adalah kondisi WP yang melaksanakan hak terkhususnya kewajiban, secara disiplin, berdasar peraturan UU juga mekanisme perpajakan yang berlaku (Agustin & Putra, 2019). Kepatuhan WP dapat diartikan tindakan menaati segenap kewajibannya sebagai WP juga memakai haknya berdasar peraturan perundangan yang berlaku tentang perpajakan (Ersania & Merkusiwati, 2018).

Kepatuhan wajib pajak ialah ketaatan yang dilakukan oleh WP guna menjalankan kewajiban perpajakannya berdasar peraturan perpajakan. Biasanya ketaatan WP dinilai berdasar seberapa besar kedisiplinannya melaporkan serta membayar pajak, apakah dilaksanakan secara tepat sesuai peraturan perpajakan berlaku (Siamena et al., 2017). Sri Rustiyaningsih menjabarkan kepatuhan WP sebagai kondisi penuntasan segenap kewajiban perpajakannya serta melaksanakan haknya (Efriyenty, 2017).

Terdapat 2 macam kepatuhan pajak yakni formal serta material. Kepatuhan formal ialah kesanggupan WP menunaikan kewajiban perpajakan secara formal

sesuai ketentuan UU perpajakan. Seperti, membayar atau melaporkan pajak tidak telat atau dapat dikatakan melaporkan pajak sesuai ketentuan tenggat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Kepatuhan material adalah penuntasan ketentuan material perpajakan secara substantive oleh WP, yaitu melakukan kewajiban perpajakannya sesuai isi juga jiwa UU perpajakan. WP yang menunaikan kedisiplinan material ialah WP yang mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, tepat, jujur serta menyerahkan ke KPP sebelum akhir batas waktu (Fitria, 2017).

Kepatuhan WP didasari oleh 2 aspek, yakni aspek internal serta eksternal. Aspek internal ialah yang bermula dari diri WP serta terkait ciri perseorangan yang mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakannya, misalnya edukasi, penafsiran, wawasan, serta kesadaran. Sedang aspek eksternal yakni bermula dari luar diri WP, contohnya mutu layanan serta konsistensi teguran (Subarkah & Dewi, 2017).

Terdapat aspek yang mengubah kepatuhan WP saat menjalankan kewajibannya, yaitu (Setiyani, 2018) :

1. Keadaan tatanan administrasi negara
2. Layanan pada WP
3. Penegakan hukum serta monitoring pajak
4. Tarif pajak.

Menurut (Arifin & Syafii, 2019) indikator dalam kepatuhan WP yakni :

1. Kewajiban dalam meregistrasi diri sebagai WP.
2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT.
3. Ketaatan pelaporan SPT yang benar.

4. Kedisiplinan dalam pembayar (atas tunggakan pajak akhir tahun).

2.1.1.1 Pajak

Berdasar UU Nomor 16 Tahun 2009 menyebutkan Pajak ialah partisipasi wajib pada negara terutang oleh perorangan maupun entitas, bersifat memaksa menurut UU, tidak memperoleh keuntungan langsung serta dimanfaatkan bagi kepentingan negara guna kemaslahatan rakyat.

Berdasar Prof. Dr. Rochmat Soemitro, S.H., pajak yakni sumbangan wajib rakyat sesuai UU, tidak memperoleh jasa timbal balik (kontraprestasi) langsung serta dimanfaatkan guna melunasi belanja negara (MBA., Ak., 2016 : 3). Pajak memiliki manfaat sebagai alat dalam menetapkan politi perekonomian, serta mengoptimalkan kemaslahatan umum. Terdapat dua fungsi pajak, yakni fungsi *budgetair* (anggaran) serta *regulerend* (mengatur). Fungsi *budgetair* (anggaran) merupakan fungsi pokok dalam perpajakan karena pajak digunakan media pemungutan dana secara optimal ke kas negara yang dilaksanakan dengan tatanan pemungutan berdasar UU perpajakan yang berlaku. Sedangkan fungsi *regulerend* ialah prasaranan regulasi dipakai pemerintah guna memenuhi suatu target (Rahayu, 2013 : 25-29).

Teori yang menjunjung pengkolektifan pajak ialah (MBA., Ak., 2016 : 5-6) :

1. Teori asuransi, menjelaskan bahwa negara bertanggung jawab penuh akan keamanan jiwa, harta benda serta hak lainnya.
2. Teori kepentingan, berisi tentang tanggung jawab pajak rakyat berdasar keperluan.

3. Teori daya pikul, beban pajak masyarakat mesti seimbang, yakni beban pajak dibayar berdasarkan kesanggupan tiap WP. Ada dua jenis daya pikul, yakni:
 - a. unsur objektif, yaitu menaksir seberapa besar *income* masyarakat.
 - b. unsur subjektif, yaitu mengidentifikasi seberapa besar kepentingan materil yang harus dicukupi masyarakat.
4. Teori bakti, menjelaskan bahwa rakyat harus menyadari akan kewajibannya dengan membayar pajak.
5. Teori aset daya beli, teori ini berprinsip bahwa pemungutan yang dilakukan oleh masyarakat untuk negara akan disalurkan pada ratnyat lagi berwujud pemeliharaan kesejahteraan masyarakat.

Ada tiga asas pemungutan pajak menurut (MBA., Ak., 2016 : 9), yaitu:

1. Asas Domisili

Instansi berhak memungut pajak atas segenap pelunasan pajak atas *income* WP yang berdomisili di suatu daerah.

2. Asas Sumber

Instansi berhak memungut pajak atas *income*, dimanapun WP berdomisili.

3. Asas Kebangsaan

Perpajakan berkaitan bangsa suatu negara.

3 cara pengkolektifan pajak ialah (MBA., Ak., 2016 : 9) :

1. *Official Assessment System*

Pemerintah memiliki wewenang penuh guna menentukan besaran pajak terutang WP.

2. *Self Assessment System*

WP memiliki hak menetapkan besaran pajak terutang secara mandiri.

3. *With Holding System*

Pihak ketiga memiliki wewenang (bukan fiskus juga WP) guna mengkolektifkan pajak terutang.

Hambatan pemungutan pajak dibagi menjadi dua (MBA., Ak., 2016) :

1. Perlawanan pasif merupakan hambatan yang dilakukan masyarakat dengan tidak mau melunasi pajak, yang diakibatkan oleh kurangnya intelektualitas serta moral masyarakat dan sangat sulitnya mekanisme perpajakan menurut rakyat.
2. Perlawanan aktif merupakan segala tindakan dan perbuatan masyarakat untuk menghindari pajak.

2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran ialah suatu kondisi yang mana telah memahami ataupun menafsirkan, sedang perpajakan ialah terkait pajak. Hingga kesadaran pajak ialah rindakan sadar akan kegunaan yakni afektif, korelas, konaif, serta korelasi komponen, yang berorelasi guna mengerti, meresapi juga bertindak pada maksud juga fungsi pajak. Kesadaran WP merupakan keadaan dimana WP menafsirkan, mengerti serta menjalankan ketetapan perpajakan secara tepat juga ikhlas. Kian tinggi tingkat kesadaran maka penafsiran serta pelaksanaan kewajiban perpajakan membaik hingga mampu memaksimalkan keinginan melunasi pajak (As'ari, 2018).

Kesadaran WP ialah niat baik perorangan guna menunaikan kewajiban melunasi pajak berdasar hati secara ikhlas juga rela (Wardani & Asis, 2017) .

Kewajiban pajak terus bertumbuh bila tampak persepsi positif di masyarakat tentang perpajakan. Pengetahuan pajak dapat meningkat lewat edukasi perpajakan baik secara formal ataupun non formal sangat berpengaruh pada kesadaran WP melunasi pajak. Penyeluhan pajak yang dilakukan secara rutin juga berkesinambungan mampu mengoptimalkan penafsiran WP terkait kewajibannya dalam melunasi pajak sebagai wujud dari gotong royong nasional dalam menghimpun dana yang digunakan bagi pembiayaan pemerintahan serta ekspansi nasional (Febrian & Ristiliana, 2019).

Berdasar (Wardani & Rumiya, 2017) indikator dalam kesadaran WP yakni :

1. Kesadaran keberadaan hak juga kewajiban pajak dalam menunaikan keharusan melunasi serta melaporkan pajak.
2. Masyarakat sadar bahwa pajak digunakan belanja negara.
3. Dorongan individu tanpa paksaan dari orang lain.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Pada UU RI No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik ialah aktifitas guna pencukupan kepentingan layanan berdasar perundang-undangan bagi tiap rakyat atas barang, jasa maupun layanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggaraan layanan publik. Kualitas pelayanan perpajakan adalah layanan yang mempersembahkan kesenangan pada WP pada standar yang mampu dapat dipertanggungjawabkan serta dijalankan dengan semangat tinggi secara berkesinambungan (Bahri et al., 2018). Kualitas

pelayanan adalah kesanggupan Direktorat Jenderal Pajak guna mewujudkan layanan pajak yang optimal pada WP hingga merasa bahagia akan *service* yang diberikan (K. J. Putri & Setiawan, 2017).

Kualitas pelayanan mampu dijabarkan sebagai sesuatu terkait tercukupinya impian serta kepentingan *client*, dimana bisa dikategorikan bermutu bila mampu memberikan barang maupun jasa berdasar keinginan juga kepentingan pelanggan (Ester et al., 2017). Pelayanan pada sektor perpajakan mampu dijabarkan atas layanan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada WP guna meringankan WP saat menunaikan kewajiban perpajakan. Hingga layanan yang bermutu baik mampu meminimalisir penyimpangan perpajakan (Winarsih, 2018).

Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (N. E. Putri & Pharamitha, 2018) :

1. mempersembahkan keringanan saat melengkapai formulir.
2. Menyajikan infrastruktur serta fasilitas yang nyaman.
3. Kecakapan juga ketepatan penyelesaian persoalan WP.
4. Adanya profesionalisme petugas.
5. Bersikap ramah dan sopan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Riset terdahulu oleh (Purba & Sutinah, 2020) yakni Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi membuktikan bahwa tingkat pemahaman WP, kualitas pelayanan serta sanksi secara simultan berdampak signifikan pada kepatuhan WP.

Penelitian yang dilakukan oleh (Winarsih, 2018) berjudul Pengaruh Sistem Perpajakan, Kualitas Pelayanan serta Terdeteksinya Kecurangan pada Penggelapan Pajak (Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Selatan) membuktikan bahwa secara segmental juga serentak, variabel mekanisme perpajakan, kualitas pelayanan serta penemuan penyimpangan berdampak negatif pada penyelewengan pajak.

Selanjutnya riset oleh (As'ari, 2018) berjudul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak serta Sanksi Pajak pada Kepatuhan WPOP (Studi Empiris pada WPOP Kecamatan Rongkop) membuktikan bahwa penafsiran ketetapan perpajakan juga denda pajak berdampak secara signifikan pada kedisiplinan WPOP. Kualitas pelayanan juga kesadaran WP tidak berimbas pada kedisiplinan WPOP. Penafsiran regulasi perpajakan, mutu layanan, kesadaran, serta pinalti pajak berdampak signifikan secara simultan pada kedisiplinan WPOP.

Riset yang dilakukan oleh (Febrian & Ristiliana, 2019) berjudul Pengaruh Pengetahuan serta Kesadaran WP Terhadap Kepatuhan WP guna Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru membuktikan bahwa tingkat pengetahuan serta kesadaran WP berdampak positif pada kedisiplinan WP. Hal ini berarti kian tinggi level wawasan serta kesadaran WP kedisiplinan pajak juga semakin tinggi.

Riset oleh (Wardani & Rumiyatun, 2017) yakni Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran WP, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, serta mekanisme Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan WP Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB roda empat di Samsat Drive Thru Bantul) membuktikan bahwa wawasan WP tak

berdampak signifikan pada kedisiplinan WP kendaraan bermotor. Kesadaran WP berimbas positif pada kedisiplinan WP kendaraan bermotor. Denda pajak kendaraan bermotor tidak berdampak signifikan pada kepatuhan WP. Mekanisme samsat drive thru berdampak positif pada kedisiplinan WP kendaraan bermotor. Wawasan WP, kesadaran, hukuman pajak kendaraan bermotor juga mekanisme samsat drive thru berdampak secara serentak pada kedisiplinan WP kendaraan bermotor.

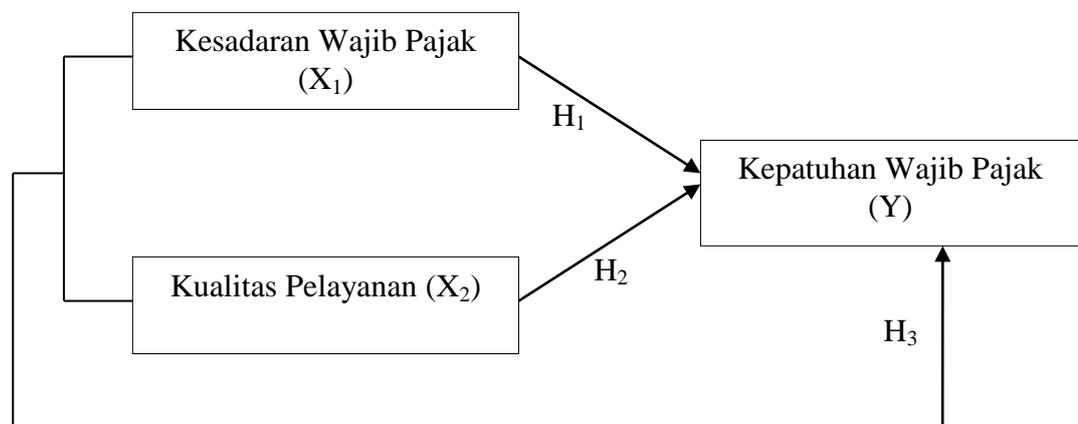
Riset oleh (S.E M.Si & Ratnasari, 2018) berjudul Pengaruh Penerapan E-Filling pada Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Menyampaikan SPT Tahunan Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Di Kabupaten Gunungkidul) membuktikan bahwa Program e-filling berdampak positif pada kesenangan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan serta Program e-filling berdampak positif pada kedisiplinan WP melaporkan SPT tahunan Kiswara. Program e-filling berdampak positif pada ketaatan WP melalui kesenangan mutu layanan.

Research conducted by (Oktaviani et al., 2020) under title The Effects Of Taxpayer Knowledge and Taxation Socialization On Taxpayer Compliance: The Role Of Taxpayer Awareness In Developing Indonesian Econom. The results of this study have indicated that taxpayer knowledge and socialization had a significant effect on taxpayer awareness. It shows that better taxpayer's knowledge will encourage the level of taxpayer awareness. Likewise, intense tax socialization can increase taxpayer awareness in paying taxes. Awareness of taxpayers has a significant effect on taxpayer compliance. The results of this study have indicated

that taxpayers who are aware of and know the actual function of taxation will be more compliant with taxation rules and general provisions.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran sebagai ilustrasi riset tertuang dibawah ini :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah respon temporer pada permasalahan riset. Dikatakan temporer, dikarenakan respon yang hanya dilandari teori yang ada, belum atas bukti empiris yang diperoleh. Hipotesis pada riset ini ialah:

H₁ : Kesadaran WP berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan.

H₂ : Kualitas pelayanan berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan

H₃ : Kesadaran WP dan kualitas pelayanan secara serempak berdampak signifikan pada kepatuhan WP KPP Pratama Batam Selatan.