

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Defenisi Pajak**

Merupakan partisipasi yang wajib dibayar oleh rakyat pajak kepada negara yang sifatnya memaksa serta tidak memperoleh langsung kompensasi akan tetapi untuk sejahteraan dan kemakmuran rakyat”.

Unsur-unsur pajak (Mardiasmo, 2016):

1. Iuran rakyat kepada negara artinya negara berhak memungut pajak berupa uang.
2. Ketetapan UU
3. Tanpa kontraprestasi langsung dari negara untuk ditunjuk.
4. Pajak berfungsi bagi negara dan rakyat dalam keperluan.

(Mardiasmo, 2016) Pajak memiliki fungsi, yaitu:

1. Sebagai anggaran (*budgetair*) artinya asal mula dana untuk pemerintah
2. Sebagai pengatur (*cregulerend*) artinya untuk mengatur dan menerapkan kebijakan pemerintah baik itu sosial maupun ekonomi.

##### **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

Didefenisikan suatu perilaku WP dalam melakukan dan membayar setiap kewajiban perpajakan dan menggunakan semua hak perpajakannya berdasarkan ketetapan UU perpajakan (Purba, 2018b). Menurut (Rahayu, 2010) juga mendefenisikan yakni sandaran (*self assessment*), WP berhak menentukan dengan benar, tepat waktu kewajiban perpajakannya membayar dan melaporkan pajaknya. Kepatuhan wajib pajak juga ialah kesadaran seorang wajib pajak yang bersedia

untuk memenuhi kewajiban dengan norma dan aturan yang telah ditetapkan tanpa menerima peringatan atau ancaman, penerapan sanksi, dan pemeriksaan oleh pihak yang berwajib (Tulenan et al., 2017).

(Nopiana & Natalia, 2018) Berikut indikator defenisi kepatuhan yakni dalam:

1. Mendata diri,
2. Memberi tahu ulang SPT,
3. Menghitung dan melunasi pajak terutang,
4. Membayaran tunggakan.

### **2.1.3 Pelayanan Pajak**

Ialah sesuatu trik petugas dalam memberi layanan jasa sesuai kebutuhan dan harapan yang diperlukan seseorang. Kualitas pelayanan dapat di nilai dari kemampuan, sistem, dan dukungan pimpinan pajak. (Mandowally et al., 2020) jika nilai pelayanan positif akan menjadi keuntungan jika dilihat dari segi pandangan masyarakat dan negara dan akan memberikan *feedback* positif secara tidak langsung juga akan menumbuhkan kepatuhan. Jenis Pelayanan yang baik berupa kemudahan, kemampuan, kecepatan dan ramah melalui sikap tindakan langsung kepada masyarakat.

Faktor internal wajib pajak yaitu:

1. Efisiensi waktu
2. Lokasi yang ditempuh menuju KPP
3. Kenyaman terhadap fasilitas yang digunakan
4. Peyanan Petugas kurang dalam memenuhi keperluan wajib pajak
5. Wajib pajak yang tidak patuh.

(Herbert Tena, Sondakh, dan Warongan, 2017) Pelayanan dikatakan berkualitas jika:

1. Proses administrasi, informasi yang diterima mudah dipahami dan diterapkan contohnya pada saat mendaftarkan NPWP.
2. Petugas yang memiliki pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang cukup banyak dalam hal perpajakan agar mudah menjelaskan jika wajib ragu.
3. Teknologi serba cepat yang bias digunakan dimana saja untuk membayar kewajiban berupa e-Banking, e-SPT, e-Filing, e-registrasi dan website pajak, guna efisiensi waktu.
4. Sarana dan prasarana KPP seperti TPT (tempat pelayanan terpadu yang luas) untuk menghindari antrian yang panjang.

#### **2.1.4 Pemeriksaan Pajak**

Didefinisikan suatu kegiatan mengolah dan mengumpulkan data, bukti dengan tujuan menguji kepatuhan melakukan kewajiban dan mengurangi penyimpangan terhadap dana atas pajak dengan bersandar pada UU pajak (Mardiasmo, 2016: 56).

Menurut keputusan KEMENKEU No. 545/KMK/04/2000 terdapat dua tujuan pemeriksaan (Yuniati, 2018) berdasarkan Tata Cara Perpajakan yaitu:

1. Untuk diuji kepatuhan wajib pajak pribadi atau badan dengan hal memberikan ketetapan hukum, keadilan dan penegakkan kepada wajib pajak.
2. Untuk menerapkan UU pemerintah.

(Mardiasmo, 2016) adapun sasaran dan penyidikan yaitu untuk mengetahui adanya:

1. Inteprestasi UU yang menyimpang.
2. Penguasaan secara khusus dari penerimaan

3. Kesalahan hitung
4. Pengurangan dan potongan yang salah oleh wajib pajak saat membayar kewajiban pajaknya.

Dilakukannya Pemeriksaan jika terdapat lebih bayar, maka akan diuji kepatuhan wajib pajak dalam hal mengajukan permohonan pengembalian lebih bayar pajak (Mardiasmo, 2016: 57). Wajib pajak bisa melakukan ini yakni:

1. Melaporkan SPT yang dinyatakan lebih bayar
2. Menerima diawal pengembalian lebih bayar pajak
3. Melaporkan SPT yang dinyatakan rugi
4. Melaksanakan PPPLP atau tidak berada di Indonesia selamanya.
5. Melaksanakan pembubaran periode buku atau teknik pembukuan/ karena dilaksanakan penilaian ulang aktiva tetap.
6. Yang tidak/ meyampaikan SPT tetapi lewat jatuh tempo sesuai surat peringatan yang telah ditentukan yang menjadi sasaran pemeriksaan menurut penyelidikan risiko.

### **2.1.5 Sanksi Pajak**

Tindakan yang dilakukan oleh pihak berwajib terhadap pelanggaran UU No. 012 tahun 1994 yang ada agar tidak sewenang-wenangnya melakukan pelanggaran. Sanksi tersebut bisa denda dan pidana berlaku kepada jajaran tertinggi dan bawah (rakyat). (Waluyo, 2017 : 30) UU No 006 tahun 1983 sanksi pidana penjara selama 6 bulan sampai 6 tahun dan denda maksimal 4 kali total pajak yang terutang jika sengaja melanggar dan menimbulkan kerugian pada negara.

(Mardiasmo, 2016 : 63) ditemukan tiga jenis sanksi pidana yaitu:

1. Denda Pidana, yang sifatnya melanggar atau kejahatan
2. Pidana kurungan yang bersifat melanggar

3. Pidana penjara sama dengan poin 2 artinya tindakan terhadap kejahatan yang dilakukan oleh pelaku utama bukan pihak ketiga.

Sanksi administrasi ialah melunasin kerugian negara dalam bentuk denda admin, bunga dan kenaikan (Mardiasmo, 2016) sanksi ini tindakan utama akan pelanggaran sedangkan sanksi pada pidana ialah upaya terakhir yang dilakukan pemerintah.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun riset terdahulu yakni:

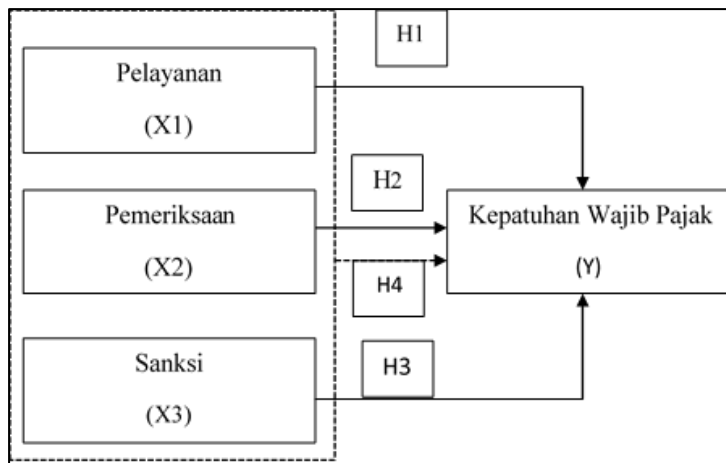
**Tabel 2.1** Riset Terdahulu

No.	Nama dan Tahun Peneliti	Judul	Hasil
1	(Nopiana & Natalia, 2018)	“Analisis Sosialisasi Pajak Dan Pemanfatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT WP Di Kepulauan Riau”	Secara Simultan Variabel Sosialisasi Dan Pemanfaatan Teknologi terdapat pengaruh penting dengan Kepatuhan Pelaporan SPT
2.	(Yuliadi, 2018)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan WP OP Melalui Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan”	Variabel Kesadaran, Pelayanan terdapat pengaruh penting dengan Kepatuhan WPOP

3.	(Tulenan et al., 2017)	“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiscus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP OP Pratama Bitung”	Variabel Pelayan, Sanksi Pajak terdapat pengaruh Positif dengan Kepatuhan WP
4.	(Purba, 2018b)	Pengaruh Sanksi Perpajakan, Penerapan E-Filing Dan Sistem Self Assesment Terhadap Kepatuhan WP OP Di Kecamatan Sagulung Kota Batam	Variabel Sanksi, terdapat pengaruh Signifikan dengan Kepatuhan WP OP
5.	(Mandowally et al., 2020)	“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan WP OP (Studi Empiris Pada WP Yang Terdaftar Di KPP Pratama Jayapura)”	Kualitas Pelayanan, sanksi pajak terdapat pengaruh positif pada Kepatuhan WP
6.	(Mahdi, 2017)	Pengaruh Kesadaran WP Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan WP OP Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banda Aceh	Variabel Sanksi Pajak Memiliki Pengaruh Positif dengan Kepatuhan WP Pribadi

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Agar peneliti lebih fokus pada pokok pembahasan diatas sehingga dibuat kerangka penelitian antara lain:



**Gambar 2.1**  
Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis Riset

Dari uraian kerangka tersebut, dan riset sebelumnya yang dihasilkan, maka terdapat hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H<sub>2</sub>: Pemeriksaan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H<sub>3</sub>: Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan WP pribadi

H<sub>4</sub>: Pelayanan, pemeriksaan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan WP pribadi secara simultan