

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori Dasar Penelitian**

Pajak merupakan bentuk dari loyalitas dan posisi individu dengan tepat dan kebersamaan melangsungkan keharusan perpajakan dalam rangka belanja negeri dan ekspansi domestik (Siregar, 2017). Salah satu tujuan pemerintah Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2009 menyebutkan bahwa “Pajak ialah kontribusi wajib kepada negara yang tertuang 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”.

Pajak adalah sumber pendapatan atau penerimaan negara yang paling besar, guna membiayai pengeluaran Negara (Ningsi dan Rahayu, 2016). Sedangkan menurut Soemitro, dalam buku Perpajakan (Mardiasmo, 2016), pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Kriteria sebagai wajib pajak harus memenuhi persyaratan 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 pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama tiga tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu lima tahun terakhir.

### **2.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

#### **2.1.1.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan perpajakan ialah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Wajib pajak yang patuh merupakan wajib pajak yang taat memenuhi kewajiban perpajakan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-Undangan (Rahayu, 2017). Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan ialah: “Kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh ialah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan”.

Ketaatan wajib pajak guna melaksanakan kewajibannya bergantung pada kedisiplinan dan kesadaran masyarakat, bila wajib pajak tak taat bisa menyebabkan terjadinya rasa ingin melanggar (menghindari, mengelak serta lalai dalam melaporkan pajak) (Kusumayanthi & Suprasto, 2019). Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan tindakan menaati segenap kewajibannya sebagai wajib

pajak juga memakai haknya berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku tentang perpajakannya (Ersania & Merkusiwati, 2018).

#### **2.1.1.2 Jenis-jenis Kepatuhan Wajib Pajak**

Terdapat 2 macam kepatuhan pajak yakni formal serta material. Kepatuhan formal adalah kesanggupan wajib pajak menunaikan kewajiban perpajakan secara formal sesuai ketentuan UU perpajakan. Seperti, membayar atau melaporkan pajak tidak telat atau dapat dikatakan melaporkan pajak sesuai ketetapan tenggat waktu penyampaian Surat Pemberitahuan. Kepatuhan material ialah penuntasan ketetapan material perpajakan secara *substansive* oleh wajib pajak, yaitu melakukan kewajiban perpajakannya sesuai isi juga jiwa Undang-Undang perpajakan. Wajib pajak yang menunaikan kedisiplinan material merupakan wajib pajak yang mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan lengkap, tepat, jujur serta menyerahkan ke KPP sebelum akhir batas waktu (Fitria, 2017) .

Kepatuhan perpajakan merupakan perbuatan taat dan paham terhadap keberlangsungan pelunasan dan penyampaian kewajiban pajak masa dan tahunan dari wajib pajak yang berwujud gerombol manusia serta kapital usaha bertimbang dengan ketentuan perpajakan yang berjalan. Keberhasilan proses perpajakan membutuhkan tingginya tingkat kepatuhan dari wajib pajak. Indonesia menggunakan system *self assessment system* yang membuat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi retribusi wajib menjadi faktor berharga. *Self assessment system* bermaksud cara memungut pajak dimana menyebarkan otoritas kepada peserta pajak untuk menjumlah, menyetor, dan mengungkapkan sendiri total pajak terutang menurut Undang-Undang. Wajib pajak bertanggung jawab dalam

melaksanakan seluruh keharusan perpajakannya dengan tepat waktu (Dewi, 2018).

### **2.1.1.3 Aspek Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan wajib pajak didasari oleh 2 aspek, yakni aspek internal serta eksternal. Aspek internal ialah yang bermula dari diri wajib pajak serta terkait ciri perseorangan yang mendorong pelaksanaan kewajiban perpajakannya, misalnya edukasi, penafsiran, wawasan, serta kesadaran. Sedang aspek eksternal yakni bermula dari luar diri wajib pajak, contohnya mutu layanan serta konsistensi teguran (Subarkah & Dewi, 2017). Berikut ini terdapat 4 cerminan pemenuhan kewajiban masyarakat yang menandakan kepatuhan masyarakat dalam ihwal berikut (Monica, 2019):

1. Mengerti dan berjuang demi mengerti seluruh ketentuan peraturan.
2. Memuat formulir pajak dengan menyeluruh dan jelas.
3. Menjumlahkan besarnya pajak utang secara tepat.
4. Membayar pajak utang secara akurat sesuai waktunya.

### **2.1.1.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Indikator dalam kepatuhan wajib pajak yakni (Arifin & Syafii, 2019):

1. Kewajiban dalam mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
2. Kepatuhan dalam menyampaikan SPT.
3. Ketaatan pelaporan SPT yang benar.
4. Kedisiplinan dalam pembayaran (atas tunggakan pajak akhir tahun).

## **2.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai stimulus yang diberikan oleh sistem dan ketentuan pajak tersebut. Tinggi rendahnya wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kesadaran wajib pajak. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan mendorong semakin banyak masyarakat memenuhi kewajibannya untuk mendaftarkan diri sebagai wajib pajak, melaporkan dan membayar pajaknya dengan benar sebagai wujud tanggung jawab berbangsa dan bernegara (Hartana, 2018).

Kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara (Rahayu, 2017). kesadaran merupakan situasi akseptor pajak yang memahami, mempercayai, menyegani serta mematuhi perpajakan yang berlangsung dan mengantongi keseriusan dan kemauan untuk memenuhi kewajibannya. Kesadaran ialah suatu kondisi yang mana telah memahami ataupun menafsirkan, sedang perpajakan ialah terkait pajak. Kesadaran pajak merupakan tindakan sadar akan kegunaan yakni afektif, korelas, konaif, serta korelasi komponen, yang berorelasi guna mengerti, meresapi juga bertindak pada maksud fungsi pajak.

Kesadaran wajib pajak membuat wajib pajak rela melepaskan sejumlah uang dari harta mereka sebagai kontribusi untuk proses negara pengembangan. Wajib pajak tersebut juga menjumpai uang yang dibayarkan kepada negara akan dipakai pemerintah demi pembentukan, baik itu pendirian prasarana maupun akomodasi publik. Setelah mengenal hal yang telah dipaparkan, kesadaran akan bermaknanya membayar pajak bisa timbul dalam diri wajib pajak itu sendiri (Nurkhin & Novanty, 2018). Bentuk kesadaran dalam membayar pajak ialah, pertama bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara, kedua kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara, dan yang ketiga kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan (Priambodo, 2017).

Berdasarkan pengertian di atas, kesadaran membayar pajak dapat diartikan sebagai suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi pada Negara untuk menunjang segala bentuk pembangunan Negara dan memenuhi kewajiban perpajakan bukan karena hanya terdapat pada hal-hal teknis saja seperti pemeriksaan pajak, tarif pajak, tetapi juga pada kemauan wajib pajak untuk membayarkan pajak sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **2.1.2.2 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator dalam kesadaran Wajib Pajak ialah (Wardani & Rumiya, 2017):

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 Penyuluhan Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Penyuluhan pajak**

Tingkat kepatuhan Wajib Pajak yang dinilai belum terlalu tinggi, menuntut Direktorat Jenderal Pajak untuk terus melakukan berbagai macam program demi meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal perpajakan. Salah satu program yang dilakukan adalah penyuluhan pajak. Menurut Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor : SE -98/PJ/2011 tentang pedoman penyusunan rencana kerja dan laporan kegiatan penyuluhan perpajakan unit vertical di lingkungan direktorat jenderal pajak, penyuluhan pajak diartikan sebagai “suatu upaya dan proses memberikan informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, serta lembaga pemerintah maupun non pemerintah agar terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan”.

Penyuluhan perpajakan menurut Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2013 merupakan sebuah usaha dan metode penyampaian penjelasan pajak untuk warga, dunia usaha dan lembaga pemerintah maupun non-pemerintah.

#### **2.1.3.2 Golongan Penyuluhan Pajak**

Penyuluhan pajak dapat dikelompokkan menjadi 3 golongan yaitu sosialisasi bagi:

1. Calon wajib pajak;
2. Wajib pajak baru; dan
3. Wajib pajak yang terdaftar.

Sosialisasi perpajakan kepada kandidat wajib pajak merupakan gerakan penyampaian informasi untuk wajib pajak pribadi yang menetap di Indonesia, mencukupi ketentuan perpajakan secara subjek dan objek sesuai peraturan perundang-undangan perpajakan dan belum memegang NPWP. Penyuluhan perpajakan untuk individu wajib baru merupakan penyuluhan perpajakan untuk masyarakat yang sudah terdaftar sebagai wajib pajak, belum menyampaikan SPT, belum membayar dan menyetorkan pajak penghasilan untuk pertama kalinya dengan surat setoran pajak setelah mencukupi ketentuan sebagai wajib pajak. Penyuluhan perpajakan untuk masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak yang tidak termasuk kedalam golongan penyuluhan perpajakan wajib pajak baru dan calon wajib pajak.

Sosialisasi pajak diadakan dengan tujuan untuk menambah pemahaman masyarakat, kemampuan perpajakan dan membentuk karakter masyarakat untuk lebih mengerti, acuh dan sadar dalam mematuhi hak dan kewajiban perpajakannya. Penyuluhan yang sering dan mendalam dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang kewajiban melunasi pajak sebagai bentuk nasional kerjasama pengumpulan uang untuk keperluan pemerintah dan pembangunan menyeluruh (Meita & Oktaviani, 2020). Untuk meraih tujuan ini, sosialisasi perpajakan lebih diterapkan dengan memahami tata cara, teknik, materi, penyuluh dan sarana pendukung penyuluhan.



### **2.1.3.3 Tata cara Penyuluhan Perpajakan**

Tata cara melaksanakan kegiatan penyuluhan terbagi menjadi dua berdasarkan cara penyampaiannya ialah (Widodo 2010):

1. Penyuluhan langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan dengan berinteraksi langsung dengan wajib pajak atau calon wajib pajak. Contoh penyuluhan langsung yaitu : seminar, *workshop*, bimbingan teknis, kelas pajak, dan sebagainya.
2. Penyuluhan tidak langsung merupakan kegiatan penyuluhan perpajakan kepada masyarakat dengan tidak atau sedikit melakukan interaksi dengan peserta. Contoh kegiatan penyuluhan tidak langsung antara lain yaitu kegiatan penyuluhan melalui radio atau televisi, penyuluhan melalui penyebaran buku atau *booklet* atau *leaflet* perpajakan.

### **2.1.3.4 Indikator Penyuluhan Pajak**

Indikator penyuluhan pajak terbagi menjadi tiga terdapat, di antaranya adalah (Bahri, Syamsul & Aulia, 2018):

1. Peranan dan fungsi penyuluhan;
2. Penyelengaran penyuluhan; dan
3. Media penyuluhan pajak.

## **2.1.4 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan merupakan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani merupakan usaha membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pada UU RI

Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik merupakan aktifitas guna pencukupan kepentingan layanan berdasarkan perundang-undangan bagi tiap rakyat atas barang, jasa maupun layanan administrasi yang difasilitasi oleh penyelenggaraan layanan publik. Kualitas pelayanan perpajakan merupakan layanan yang mempersembahkan kesenangan pada wajib pajak pada standard yang mampu dapat dipertanggungjawabkan serta dijalankan dengan semangat tinggi secara berkesinambungan (Bahri, Syamsul & Aulia, 2018).

#### **2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, kelima dimensi tersebut menurut (Atmaja, 2018)) ialah:

1. Bukti langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*Asurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Emphaty*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Lima dimensi di atas dapat dijadikan ukuran sebuah pelayanan sudah mencerminkan pelayanan yang baik dan menciptakan kepuasan bagi penerima layanan tersebut. Pelayanan pajak bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan kepastian bagi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di bidang perpajakan. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

#### **2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Saifudin, & Putri, 2018):

1. Mempersembahkan keringanan saat melengkapi formulir.
2. Menyajikan infrastruktur serta fasilitas yang nyaman.
3. Kecakapan juga ketetapan penyelesaian persoalan wajib pajak.
4. Adanya profesionalisme petugas.
5. Bersikap ramah dan sopan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan (Frenky, 2020) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Medan”. Hasil penelitian menunjukkan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh sedangkan Kualitas Pelayanan Fiskus tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Medan.

Penelitian yang dilakukan (Marni dkk, 2021) dengan judul “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Yang Terdaftar Di SAMSAT Kabupaten Tebo)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan secara parsial berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh (Syah, 2019) dengan judul “Pengaruh Penyuluhan Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Tingkat Kepatuhan dan *Self Assesment System* Terhadap Preferensi Tentang Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bagi Wajib Pajak Badan”. Hasil penelitiannya ialah berpengaruh positif antara penyuluhan perpajakan, pelayanan fiskus, tingkat kepatuhan, dan *self assesment* terhadap preferensi tentang pemenuhan kewajiban perpajakan bagi wajib pajak badan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal.

Penelitian yang dilakukan (Herly dkk, 2021) yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan dalam Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak dan Sanksi Pajak”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sosialisasi pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, kualitas pelayanan memperlemah pengaruh positif sosialisasi pajak terhadap kepatuhan pajak dan memperkuat pengaruh positif sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

Riset yang dilakukan oleh (Gusti, 2022) dengan judul “Pengaruh *E-Filing*, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh penerapan *e-Filing* berpengaruh positif dan tidak signifikan, sosialisasi perpajakan berpengaruh positif dan tidak signifikan, kesadaran wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Riset yang dikerjakan oleh (Vionita & Kristanto, 2018) dengan judul “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Adanya Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Perpajakan Bagi *Prospective Taxpayer*”, bertujuan untuk menganalisis ketaatan wajib calon pajak yang dihasilkan oleh faktor-faktor seperti sosialisasi pajak, kesadaran serta sanksi pajak. Menghasilkan kesimpulan bahwa sosialisasi pajak akan menghasilkan dampak positif yang meningkatkan kepatuhan dari calon wajib pajak. Dari segi kesadaran dan sanksi tidak menghasilkan dampak yang positif perihal ini dikarenakan belum adanya kesadaran dari calon wajib pajak dan menghindari dari keharusannya memiliki NPWP untuk menghindari sanksi pajak.

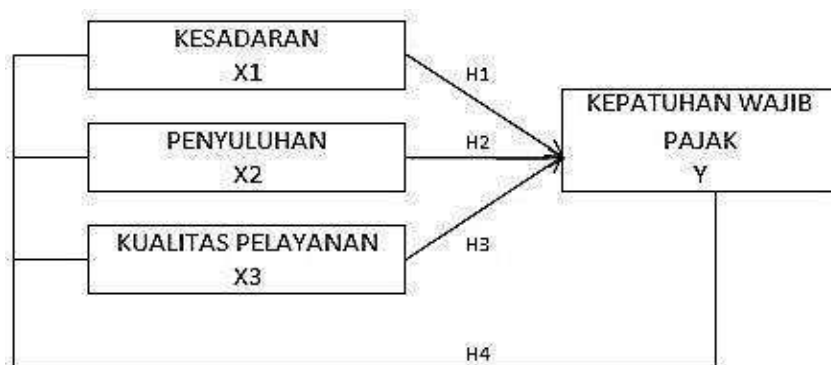
Penelitian yang dikembangkan (Agustini & Widhiyani, 2019) dengan judul “Pengaruh Penerapan *E-Filing*, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Bertujuan untuk menganalisis kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat yang diakibatkan penerapan *E-Filing*, sosialisasi dan sanksi perpajakan. Menghasilkan kesimpulan

yaitu dengan adanya penerapan *E-Filing*, sosialisasi yang semakin baik dilakukan oleh pemerintah dan semakin menambahnya ketegasan pemerintah dalam menerapkan sanksi membuat kepatuhan masyarakat semakin bertumbuh kearah yang lebih baik.

*Research conducted by (Meita & Oktaviani, 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. 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 Penelitian

Berikut adalah kerangka penelitian dari penelitian ini, yaitu:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

H1: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H2: Penyuluhan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

H4: Kesadaran wajib pajak, penyuluhan pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.