

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Pengertian atau definisi pajak dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan 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. Banyak para ahli dalam bidang perpajakan yang turut memberikan gagasan terkait dengan definisi pajak. Gagasan yang dikemukakan tentunya berbeda antara satu dengan yang lainnya, namun pada dasarnya berbagai macam definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut mempunyai inti atau tujuan yang sama.

Berikut ini beberapa definisi pajak yang dikemukakan oleh para ahli:

1. Dikemukakan oleh Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (Mardiasmo, 2011: 1)

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah) berdasarkan Undang-undang (dapat dipaksakan)

dengan tiada mendapat jasa timbale balik (*tegen prestatie*) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

2. Dikemukakan oleh Dr.N.I Feldmann (Resmi, 2014 : 1).

Pajak sebagai prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengguna (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

3. Dikemukakan oleh Prof. Dr. P. J. A. Andriani (Waluyo, 2013: 2).

Pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan - peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan definisi pajak dari beberapa ahli, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang bersifat memaksa berdasarkan Undang - Undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi kemakmuran dan kesejahteraan rakyat.

2.1.1.2 Unsur Pajak

Dari pengertian-pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri atau unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak adalah (Waluyo, 2013: 2):

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

2.1.1.3 Fungsi Pajak

Pada dasarnya pajak memiliki fungsi sebagai sumber keuangan Negara. Namun, terlepas dari itu, pajak juga memiliki fungsi lain yang tidak kalah pentingnya yaitu pajak sebagai fungsi pengatur. Berikut akan dijelaskan mengenai masing - masing fungsi pajak tersebut (Mardiasmo, 2011: 1):

1. Sumber Keuangan Negara (*Budgetair*)

Fungsi sumber keuangan negara fungsi pajak untuk memasukkan uang ke kas negara atau dengan kata lain fungsi pajak sebagai sumber penerimaan negara dan digunakan untuk pengeluaran pengeluaran negara baik pengeluaran rutin maupun pengeluaran, pembangunan.

2. Fungsi Mengatur atau *Non Budgetair* (Fungsi *Regularend*)

Di samping usaha untuk memasukkan uang sebanyak mungkin ke kas negara, pajak dimaksudkan sebagai usaha pemerintah untuk turut campur tangan dalam hal mengatur dan, bilamana perlu mengubah susunan pendapatan dan kekayaan dalam sektor swasta. Pada fungsi mengatur, pemungutan pajak digunakan sebagai alat untuk melaksanakan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial serta untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

2.1.1.4 Jenis Pajak

Terdapat beberapa jenis pajak, antara lain:

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Penghasilan Orang Pribadi

- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.

Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan (sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan), dan Bea Materai.

- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri atas:

1. Pajak propinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.
2. Pajak kabupaten/kota, contoh: Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Reklame, dan Pajak Penerangan Jalan.

2.1.1.5 Sistem Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2011: 7) dalam bukunya Perpajakan, mengemukakan bahwa dalam memungut pajak dikenal beberapa sistem pemungutan, yaitu:

1. *Official Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2. *Self Assesment System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.

3. *With Holding System*

Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

2.1.2 Pemahaman Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pemahaman Wajib Pajak

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pemahaman berarti proses, perbuatan, cara memahami atau memahamkan. Pengetahuan dan pemahaman wajib pajak adalah proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan itu untuk membayar pajak.

Pemahaman wajib pajak adalah suatu proses dimana wajib pajak memahami dan mengetahui tentang peraturan dan Undang - Undang serta tata cara perpajakan dan menerapkannya untuk melakukan kegiatan perpajakan seperti, membayar pajak, melaporkan SPT, dan sebagainya. Jika seseorang telah memahami dan mengerti

tentang perpajakan maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan wajib pajak (Tiraada, 2013).

2.1.2.2 Indikator Pemahaman Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu dalam penelitian Kartika Candra Kusuma (2016) terdapat beberapa indikator wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan, yaitu:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 yang kemudian mengalami beberapa perubahan atau penyempurnaan yang menghasilkan Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Menjadi Undang-Undang. Perlu diadakan pembaharuan sistem perpajakan yang berlaku dengan sistem yang memberikan kepercayaan kepada subjek pajak untuk melaksanakan kewajiban serta memenuhi haknya di bidang perpajakan, sehingga dapat mewujudkan perluasan dan peningkatan kesadaran kewajiban perpajakan serta meratakan pendapatan masyarakat. Isi dari ketentuan umum dan tata cara perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, Surat Pemberitahuan (SPT), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), tata cara pembayaran pajak, dan pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia

Saat ini, Indonesia menganut sistem *self assessment* dalam pemungutan pajaknya. Artinya, wajib pajak diberikan keleluasaan untuk mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajaknya (Mardiasmo, 2011: 7). *Self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung dan melaporkan jumlah harta kekayaan dan pajak terutang ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan menyetorkan pembayaran sendiri pajaknya ke Kantor Kas Negara. Tujuan utama melalui adanya sistem *self assessment* adalah kepatuhan sukarela dari wajib pajak untuk jujur melaporkan usahanya.

1. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak, yaitu:

a. Fungsi penerimaan (*budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Waluyo, 2013: 6). Dengan demikian fungsi pajak adalah sebagai sumber pendapatan Negara, yang bertujuan agar posisi anggaran pendapatan dan pengeluaran mengalami keseimbangan.

b. Fungsi mengatur (*regular*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi (Waluyo, 2013: 6). Fungsi ini mempunyai pengertian bahwa pajak dapat dijadikan sebagai instrumen untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Menurut (Sanjaya, 2014) dalam penelitian Sri Rustiyaningsih (2011) mengemukakan pengertian pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi pelayanan pajak menurut (Sanjaya, 2014) dalam penelitian Bayu Caroko (2015) adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sementara itu, pelayanan fiskus yaitu segala kegiatan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak dalam membantu, membimbing, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Menurut (Murti & Dkk, 2014) pelayanan pajak (*tax service*) bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan. Kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam

memenuhi kewajibannya yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia (Sanjaya, 2014).

2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Parasuraman et al (1988) dalam (Wirenungan, 2013) mengemukakan 5 (lima) dimensi kualitas jasa yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan/keramahannya, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

4. Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

5. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

2.1.4 Sanksi Perpajakan

2.1.4.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib

pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo, 2011: 59). Menurut (Resmi, 2014) sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Bayu Caroko (2015), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan Undang-Undang Perpajakan.

Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama.

Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar.

Dalam penelitian (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2.1.4.2 Macam - macam Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksi pajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Dalam pelaksanaannya, seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya (Mardiasmo, 2011: 59).

1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

a. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan

Tabel 2.1 Sanksi Bunga

No	Masalah	Cara membayar/menagih
1	Pembetulan sendiri SPT (SPT tahunan atau SPT masa) tetapi belum diperiksa	SSP/STP
2	Dari penelitian rutin : 1. PPh pasal 25 tidak/kurang dibayar. 2. PPh pasal 21, 22, 23 dan 26 serta PPn yang terlambat dibayar. 3. SKPKB, STP, SKPKBT tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar. 4. SPT salah tulis/salah hitung.	SSP/STP SSP/STP SSP/STP SSP/STP
3	Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang dibayar (maksimum 24 bulan)	SSP/SPKB
4	Pajak diangsur/ditunda : SKPKB, SKKPP, STP.	SSP/STP
5	SPT tahunan PPh ditunda, pajak kurang dibayar.	SSP/STP

b. Sanksi Berupa Denda Administrasi

Tabel 2.2 Denda Administrasi

No	Masalah	Cara membayar/menagih
1	Tidak/terlambat memasukkan/menyampaikan SPT	STP ditambah Rp 100.000,- atau Rp 500.000,- atau Rp1.000.000,-
2	Pembetulan sendiri, Spt tahunan atau SPT masa tetapi belum disidik.	SSP ditambah 150%
3	Khusus PPn : a. Tidak melaporkan usaha b. Tidak membuat/mengisi faktur c. Melanggar larangan membuat faktur (PKP yang tidak dikukuhkan)	SSP/PKPB (ditambah 2% denda dari dasar pengenaan).
4	Khusus PBB : a. STP, SKPKB tidak/kurang dibayar atau terlambat dibayar. b. Dilakukan pemeriksaan, pajak kurang dibayar.	STP + 2% (maksimum 24 bulan). SKPKB + denda administrasi dari selisih pajak yang terutang.

c. Sanksi Berupa Kenaikan 50% dan 100%

Tabel 2.3 Kenaikan 50% dan 100%

No	Masalah	Cara menagih
1	Dikeluarkan SKPKB dengan penghitungan secara jabatan : A. Tidak memasukkan SPT : 1. SPT tahunan (PPh 29) 2. SPT tahunan (PPh 21, 23, 26 dan PPN) B. Tidak menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 KUP. C. Tidak memperlihatkan buku dokumen, tidak memberi keterangan, tidak memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, sebagaimana dimaksud pasal 29	SKPKB ditambah kenaikan 50% SKPKB ditambah kenaikan 100% SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN SKPKB 50% PPh pasal 29 100% PPh pasal 21, 23, 26 dan PPN
2	Dikeluarkan SKPKBT karena ditemukan	SKPKB 100%

	dana baru, dana semula yang belum terungkap setelah dikeluarkan SKPKB	
3	Khusus PPN Dikeluarkan SKPKB karena pemeriksaan, dimana PKP tidak seharusnya mengkompensasi selisih lebih, menghitung tarif 0% diberi restitusi pajak	SKPKB 100%

Tabel 2.4 Lanjutan

2. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara (Mardiasmo, 2011: 59).

a. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

b. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

c. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.1.4.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) sebagaimana dalam penelitian Suryo Wibowo Pusponegoro (2013) persepsi wajib pajak atas sanksi perpajakan dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat.

Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

2. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak.

Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

3. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi.

Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

2.1.5 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.5.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut (Sari, 2015) dalam penelitian Ratriana Dyah Safri (2013) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. (Pratiwi & Setiawan, 2014) sebagaimana dikutip dalam penelitian Miratusholihah (2014), mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.

Dalam penelitian (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengemukakan kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang - Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyeteroran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2. Kepatuhan Materiil

Kepatuhan materiil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyeteroran pajak telah benar.

2.1.5.2 Kriteria Wajib Pajak yang Patuh

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK. 03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
2. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

3. SPT Masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
4. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak:
 - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
 - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
6. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Laporan audit harus:
 - a. Disusun dalam bentuk panjang (*long form report*).
 - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

2.1.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Dalam penelitiannya, (Utaminingsrih & Ardyanto, 2014) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment*

Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparat pajak (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

2. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

3. Tingkat Pendidikan

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat

pendidikan juga berdampak pada masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tidak cukup hanya sampai distu saja, dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karena kurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

4. Tingkat Penghasilan

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing – masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

5. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku. Tujuan pemberian sanksi perpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang - Undang perpajakan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana.

2.1.5.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut (Murti & Dkk, 2014) kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
3. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.

Identifikasi indikator - indikator kepatuhan wajib pajak orang pribadi tersebut sesuai dengan kewajiban pajak dalam *self assessment system* yaitu:

1. Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan wajib pajak, dan dapat melalui *eregister* (media elektronik *online*) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

2. Menghitung pajak oleh wajib pajak

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

3. Membayar pajak dilakukan sendiri oleh wajib pajak
 - a. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh wajib pajak sendiri, PPh pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
 - b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP2KP terdekat atau *e-payment*.
4. Pelaporan dilakukan wajib pajak

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi wajib pajak di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan perhitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh wajib pajak maupun melalui mekanisme pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban wajib pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penulis mengambil judul penelitian tentang Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan memperhatikan penelitian terdahulu. Adapun penelitian-penelitian terdahulunya yang pernah dilakukan adalah seperti tabel dibawah ini:

Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	I Gede putu pranadata, 2014	Pengaruh pemahaman wajib, kualitas pelayanan pajak, terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Batu	Variabel bebasnya pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan pelaksanaan sanksi pajak Variabel terikatnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Pemahaman wajib pajak tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kualitas pelayanan perpajakan dan pelaksanaan sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk variabel kualitas pelayanan perpajakan merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Arum, 2012	Pengaruh wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak	Variabel bebasnya adalah wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan. Variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak.	Kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh yang kurang terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	Akromi Khairina Asbar, 2014	Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan	Variabel bebas adalah tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pelayanan,

		terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Sanapelan Pekanbaru	perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan. variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.	pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
4	Fuadi, 2013	Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, biaya kepatuhan pajak. Variabel terikatnya adalah kepatuhan wajib pajak UMKM	Kualitas pelayanan peugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM
5	Siti Masruroh dan Zulaikha, 2013	Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WP OP di Kabupaten Tegal)	Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemanfaatan NPWP, pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak.	Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa pemahaman wajib pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh

				signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
--	--	--	--	--

Tabel 2.4 Lanjutan

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Antara Pemahaman wajib pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak adalah pemahaman pajak terhadap sistem pemungutan pajak yang ada di Indonesia dan segala macam peraturan perundangan perpajakan yang berlaku (Sanjaya, 2014). Sistem pemungutan pajak di Indonesia adalah sistem *self assessment*. Dalam sistem pemungutan pajak seperti ini tentunya diperlukan macam-macam peraturan yang digunakan sebagai alat control dan pemahaman wajib pajak sehingga berpengaruh terhadap sukses atau tidaknya penerapan sistem pemungutan *self assessment* ini.

Adanya ketidakpahaman wajib pajak terhadap peraturan pajak cenderung menjadi wajib pajak yang tidak patuh. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

(Susilawati & Budiarta, 2013) pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dalam batas memenuhi standar pelayanan yang bias dipertanggungjawabkan serta dilakukan secara terus menerus. Adanya pelayanan yang baik dari instansi pajak bersangkutan dapat menjadi modal utama dan menjadi hal yang penting untuk dapat menarik perhatian para wajib pajak.

Pelayanan pajak dapat berupa fasilitas atau segala macam kegiatan yang mendukung wajib pajak untuk dapat lebih mudah melaksanakan kewajibannya membayar pajak, seperti menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan wajib pajak, atau yang paling penting yaitu adanya aparatur pajak yang dapat menjunjung tinggi integritas, akuntabilitas, dan transparansi sehingga menimbulkan kepercayaan dari wajib pajak itu sendiri. Hal ini yang menjadi dasar adanya dugaan bahwa kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.3 Pengaruh Antara Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

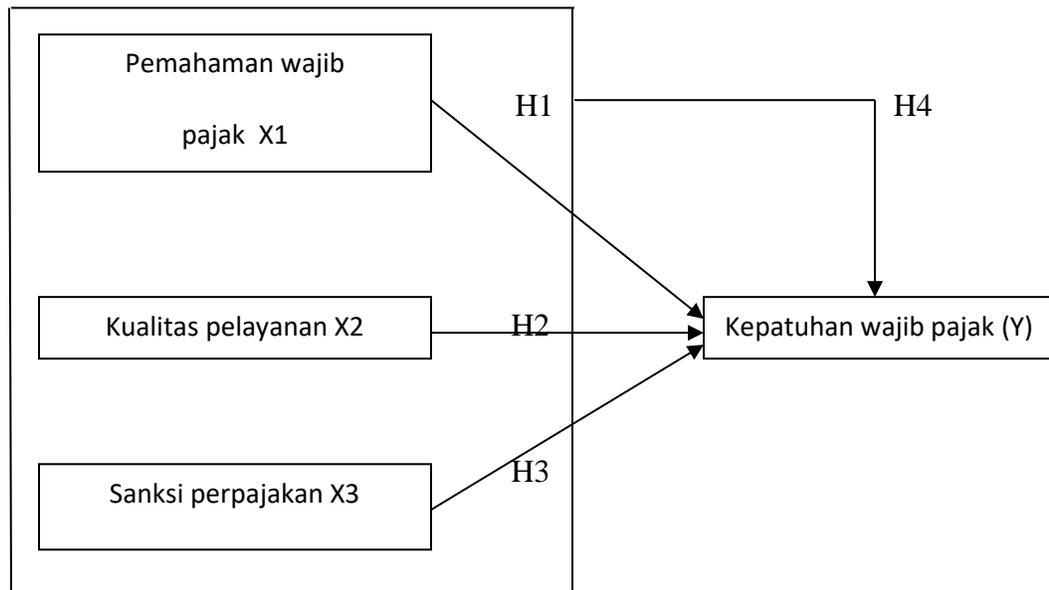
Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan (Harmawati & Yadnyana, 2016). Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia merupakan suatu sistem yang memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan demikian, maka diperlukan pemberian sanksi pada wajib pajak yang tidak patuh. Pelaksanaan sanksi perpajakan secara tegas akan semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.3.4 Pengaruh Antara Pemahaman Wajib pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Serta Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih banyak yang tidak memahami tentang prosedur, tata cara perpajakan, alokasi pajak. Ditambah lagi kurangnya Pelayanan pajak yang berkualitas, yang kerap dijumpai oleh wajib pajak pada aparat pajak dalam memberikan pelayanan terhadap wajib pajak. Belum adanya koordinasi yang baik antara wajib pajak dengan aparat pajak membuat wajib pajak merasa bingung untuk menyelesaikan persyaratan yang dibutuhkan dalam membayar pajak. Serta sanksi pajak yang diberikan pemerintah menjadikan wajib pajak enggan untuk menyelesaikan kewajibannya. Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara. Penelitian ini berfokus pada ketiga faktor tersebut, yaitu pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di kota Batam.

Berdasarkan pemahaman variabel diatas maka peneliti dapat menarik kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

X1 : pemahaman wajib pajak

X2 : kualitas pelayanan

X3 : sanksi perpajakan

Y : kepatuhan wajib pajak

→ : pengaruh interaksi masing – masing variabel X terhadap Y

↘ : interaksi variabel X secara bersamaan terhadap Y

2.4 Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengertian Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014: 96) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka peneliti dapat menarik hipotesis sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh antara pemahaman wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
2. H2 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
3. H3 : Terdapat pengaruh antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP pratama Batam Selatan
4. H4 : Terdapat pengaruh antara pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan, serta sanksi pepajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Batam Selatan.