

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Dasar**

(Koentjaraningrat, 1973) memberikan gambaran tentang penelitian ilmu sosial sebagai berikut: Segala upaya berdasarkan disiplin ilmu untuk mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengevaluasi, dan menafsirkan data dan hubungan antara fakta tentang alam, masyarakat, lingkungan, perilaku, dan jiwa manusia dianggap penelitian ilmu sosial dan humaniora . dalam upaya untuk menemukan dasar-dasar pengetahuan dan strategi baru.

##### **2.1.1. Kesadaran wajib Pajak**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kesadaran**

Menurut (Atkinson, 1994) dan (Kurniawan, 2009) Kesadaran diratakan kewaspadaan individu saat ini untuk rangsangan eksternal dan internal, yaitu peristiwa lingkungan dan sensasi tubuh, memori dan pikiran. Tapi berbeda pendapat dengan (Gozali, 1976) Dikatakan bahwa terlibat dalam kegiatan sosial membutuhkan kemauan untuk melakukan apa saja. Perasaan bahwa wajib pajak harus rela membayar pajak tanpa syarat atau dengan paksaan karenanya berkembang dari dalam diri wajib pajak sebagai akibat dari persepsinya tentang perpajakan.

###### **2.1.1.2. Kesadaran wajib pajak akan perpajakan**

Masyarakat perlu menyadari statusnya sebagai negara berperang namun tetap tunduk pada UUD 1945 sebagai hukum tertingginya. (Suardika, 2007). Adapun indikator yang digunakan dalam menilai pemahaman wajib pajak atas kepatuhan menurut (Bakrin, 2006) yaitu:

1. telah mengetahui fungsi pajak dan bahwa membayar pajak merupakan salah satu cara pemerintah memperoleh pendapatan untuk membiayai pelaksanaan peran dan fungsi bulanannya
2. Wajib Pajak memahami bahwa agar pemerintah dapat bertahan dan memenuhi tugasnya, diperlukan dana umum. Mereka juga menyadari bahwa pajak adalah salah satu sumber pendanaan utama bagi negara secara keseluruhan.

Kesadaran adalah kondisi kesadaran atau pengetahuan. di jalan raya Ketika seorang wajib pajak menyadari kewajiban dan hak perpajakannya, dia dikatakan dalam keadaan sadar. Kesadaran wajib pajak terhadap peningkatan kontribusi sektor pajak sebagai sumber penerimaan negara diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Nugroho, 2006)

Pertumbuhan pendapatan pajak merupakan tantangan bagi pemerintah, yang secara hukum diizinkan untuk memungut pajak. Kami membutuhkan sesuatu yang lain untuk meningkatkan kepatuhan pajak karena pemerintah dalam hal ini tidak memiliki alasan psikologis untuk memaksa orang membayar pajak yang diwajibkan secara hukum. Akibat banyaknya kasus suap yang terungkap di bidang perpajakan, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas pajak semakin menurun, khususnya wajib pajak. Akibatnya, keterampilan wajib pajak hilang, yang mendorong mereka untuk terlibat dalam penggelapan dan penghindaran pajak. Bayar pajak (asri, 2009) di katakan kesadaran muncul apa bila:

1. Mengetahui undang-undang dan ketentuan perpajakan
2. Memahami bagaimana pajak digunakan untuk mendanai pemerintah

3. Menghitung, membayar, dan melaporkan pajak dengan sukarela dan benar adalah persyaratan untuk memenuhi kewajiban perpajakan.

Kurangnya pemahaman Wajib Pajak dapat diindikasikan dengan tidak pahamnya cara memungut penerimaan negara sesuai dengan yang diinginkannya setiap tahun. Meskipun untuk penelitian (Priyantini, 2008)

### **2.1.2. Kualitas pelayanan pajak**

#### **2.1.2.1. Pengertian Kualitas pelayanan**

Kurangnya kesadaran untuk mencapai penerimaan pajak negara sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dari tahun ke tahun dapat dimanfaatkan untuk menunjukkan masih rendahnya kesadaran wajib pajak. Antitesis penelitian adalah definisi dari kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, 1985)

Layanan diyakini berkualitas tinggi dan memuaskan jika kualitas yang dirasakan sebanding atau lebih unggul dari layanan yang diharapkan, dan sebaliknya. Pelayanan publik yang ditetapkan berkualitas adalah yang lebih efektif, efisien, dan bertanggung jawab.

Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran citra yang diakui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan orang puas atau tidak puas. Kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai harapan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik), terutama bukti nyata, adalah bentuk demonstrasi pertama yang dapat diberikan oleh perusahaan pemasok jasa, seperti yang

ditampilkan oleh layar bangunan, fasilitas fisik terkait, peralatan, dan efisiensi karyawan.

2. Keandalan, istilah mengacu pada kapasitas penyedia layanan untuk memenuhi janji dengan cara yang cepat, akurat, dan memuaskan.
3. Responsiveness (kapasitas), mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu klien dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap.
4. Kepastian bahwa staf akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dapat diberikan melalui pengetahuan dan keterampilan mereka.
5. Karyawan yang menunjukkan empati mampu mengungkapkan persyaratan interpersonal untuk memahami pelanggan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau pelanggan.

Hasil ini dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan serta jumlah atau jenis layanan yang disukai pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan disesuaikan dengan preferensi mereka. Namun, kualitas layanan semacam ini dapat dikategorikan sebagai layanan yang sangat berkualitas atau memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang bersangkutan. (Agustin & Putra, 2019: 60).

DJP ini memberikan pelayanan di bidang perpajakan dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya. Karena pemerintah yang melaksanakan pajak pelayanan memiliki tujuan yang cukup untuk kebutuhan penduduk atau untuk

pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada keuntungan, ia menawarkan pelayanan publik. (Subarkah & Dewi, 2017: 61).

#### **2.1.2.2. Pengelompokan Pajak**

(Hidayat & Purwana, 2017: 23) menjelaskan beberapa klasifikasi pajak, yang diklasifikasikan sebagai:

1. Pajak berdasarkan golongan
  - a. Pajak langsung, atau pajak yang harus diserahkan baik kepada negara maupun kepada diri sendiri. Pajak yang dikenakan secara administratif berulang kali dalam jangka waktu tertentu bersifat pribadi; mereka tidak dapat dianggap sebagai beban perusahaan yang bersangkutan.
  - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang dapat dibebankan kepada pihak ketiga. Ini terjadi setiap kali ada kondisi atau kegiatan, seperti penyerahan barang yang nyata.
2. Pajak secara alami
  - a. Pajak Objektif, adalah pajak yang didasarkan pada objek yang tidak dipersalahkan dikenakan pajak, baik dalam negeri maupun luar negeri, misalnya bea meterai.
  - b. Pajak subyektif, adalah pajak berdasarkan WP atau bisa ditetapkan dengan ketentuan WP yang berkaitan dengan materi.

#### **2.1.3. Kepatuhan wajib pajak**

Kepatuhan wajib pajak dimaknai sebagai keadaan dimana wajib pajak taat dan memiliki kesadaran dalam memenuhkan kewajiban pajak (Devano, 2006) dan tercermin dari situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak berusaha memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Mengisi pajak formulir dengan lengkap
3. Menghitung dengan benar pajak terutang
4. Membayar pajak terutang tepat waktu

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi yang dipenuhi wajib pajak semua kewajiban pajak dan menggunakan hak perpajakannya (Rahayu, 2010)

#### **2.1.3.1. Manfaat kepatuhan wajib pajak**

Keuntungan bagi wajib pajak antre adalah diberikan batas waktu penawaran SKPPKP paling lambat 1 bulan dan 3 bulan setelah wajib pajak mengajukan permohonan kelebihan pembayaran yang diterima masing-masing untuk PPN dan PPh, tanpa perlu pemeriksaan dan pemeriksaan DJP ( Rahayu, 2013). SKPPKP menerapkan kebijakan percepatan penerbitan PPN maksimal 7 hari dan PPh maksimal 2 bulan.

Secara umum Kepatuhan adalah wajib Pajak adalah tindakan ketaatan dan mengetahui urutan pembayaran dan masa pelaporan kewajiban perpajakan dan formulir wajib pajak tahunan sekelompok orang dan/atau modal adalah bisnis yang sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku. Ketaatan Pajak adalah salah satu pendukungnya mampu meningkatkan pendapatan asli daerah.(Aprilia, 2022)

Informasi wajib pajak berdampak pada seberapa patuh wajib pajak terhadap kewajiban perpajakannya. Kesadaran pajak mengacu pada kemampuan wajib pajak untuk memenuhi tanggung jawab perpajakannya sendiri, seperti mendaftar, menghitung berapa pajak yang dibutuhkan, membayarnya, dan melaporkannya. Ketika wajib pajak sudah menyadari hal ini, maka kepatuhan mereka dalam

membayar pajak menjadi lebih baik. Perencanaan dapat terjadi karena pendapatan sektor pajak negara juga meningkat.

#### 2.1.4. Pengukuran Penerimaan pajak

Yakni perbandingan realisasi penerimaan dan target penerimaan. (Mudrajat kuncoro, 2013) menyebutkan rasio penerimaan pajak bias dihitung dengan rumus:

$$\frac{\text{Realisasi penerimaan Pajak target}}{\text{Penerimaan pajak}} \times 100\%$$

rimaan untuk pajak

## 2.2. Penelitian terdahulu

Penelitian berikut ini, sebagai referensi penelitian yang penulis gunakan, ditawarkan untuk lebih mengelaborasi landasan teori dan latar belakang yang telah disebutkan oleh penulis pada awal penelitian ini.

Penelitian menurut (Rossa, 2018) Kepatuhan merupakan perilaku baik pribadi yang membantu tercapainya tujuan ketaatan. Perilaku manusia yang dikenal sebagai kepatuhan mencakup kepatuhan terhadap aturan, instruksi, prosedur, dan bentuk disiplin yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Setiawan (2008), Kesadaran terhadap kewajiban perpajakan oleh wajib pajak pada dasarnya menumbuhkan pola pikir kritis dengan ketaatan, kedisiplinan, dan kebajikan lainnya. Ukuran terbaik tingkat kepatuhan wajib pajak ,Faktor terpenting adalah tingkat kepatuhan dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Pajak (SPT) tepat waktu dan akurat setiap tahun dan setiap periode. Diperkirakan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban perpajakannya akan semakin tinggi dengan semakin tinggi

tingkat ketepatan dalam menyetor dan menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) secara benar dan tepat waktu.

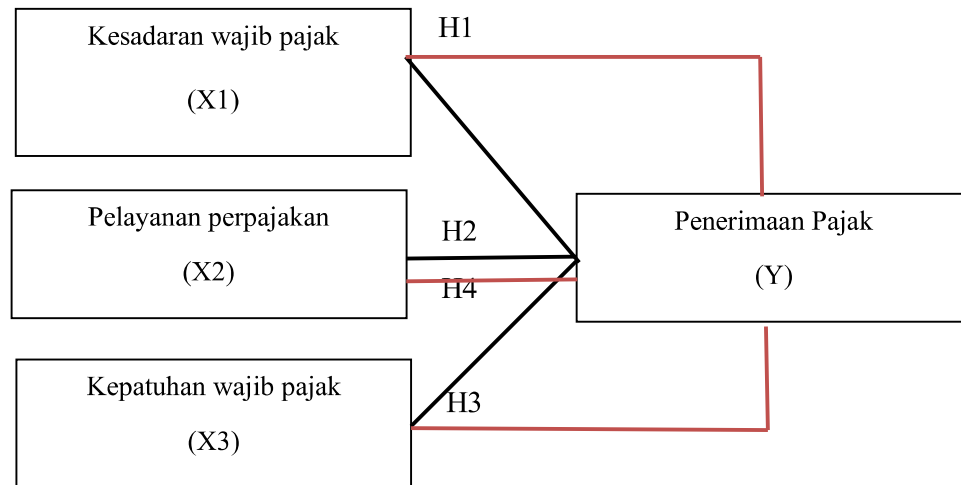
Pengertian pelayanan pajak menurut (Theresia, 2011) yang dilakukan oleh KPP dalam upaya memenuhi kebutuhan wajib pajak dengan tetap melaksanakan ketentuan perundang-undangan disebut dengan Quality of Service. Tujuan ini adalah untuk menjaga kepuasan wajib pajak, yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Alat valuasi yang digunakan di KPP Pratama Majalaya, menurut penelitian (Aprilianti 2018), sangat meningkatkan penerimaan PPN. Itu harus dilakukan dengan proses penilaian diri yang telah dilakukan. Nilai penerimaan PPN dapat meningkat seiring dengan meningkatnya kepercayaan wajib pajak terhadap prosedur pemungutan pajak DJP. Pemeriksaan pajak dan pemungutan pajak memiliki pengaruh yang kecil terhadap penerimaan PPN. Penerimaan PPN dapat turun atau naik saat pemeriksaan pajak dinilai tinggi. Sebaliknya, meskipun kegiatan pemungutan pajak berkurang, penerimaan PPN akan meningkat.

### **2.3. Kerangka pemikiran**

Penulis memaparkan pola pikir yang dapat membantu dalam memahami variabel penelitian dalam rangka jelaskan ide-ide berikut yang akan digunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan penelitian ini:





**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Untuk memahami beberapa pemikiran yang akan menjadi panduan dalam melakukan penelitian ini, penulis menawarkan mentalitas yang dapat membantu dalam mengetahui variabel penelitian:

H1: Penerima pajak memperoleh pengetahuan dari wajib pajak secara keseluruhan.

H2: Pelayanan pajak berdampak langsung terhadap penerimaan dari pajak.

H3: Penerimaan pajak dapat dipengaruhi oleh kepatuhan wajib pajak

H4: Penerimaan pajak dipengaruhi oleh kesadaran, pelayanan, dan kepatuhan wajib pajak secara bersamaan.