

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

##### **2.1.1 Pengertian Pajak**

Pajak secara umum merupakan iuran dari rakyat untuk kas negara, dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi) secara langsung. Pajak dipungut berdasarkan norma hukum dan digunakan untuk menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif serta membayar pengeluaran umum demi mencapai kesejahteraan umum. (Mardiasmo, 2019) menyimpulkan bahwa pajak memiliki beberapa unsur, yaitu:

1. Iuran atau pungutan dari rakyat untuk negara

Iuran yang dimaksud bukan berupa barang melainkan uang dan yang berhak memungut pajak adalah negara.

2. Dipungut berdasarkan Undang Undang

Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan Undang Undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tidak adanya jasa timbal atau kontraprestasi dari negara secara langsung.

Dalam pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.

4. Membiayai kepentingan umum

Pajak yang telah dibayarkan digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang bermanfaat bagi masyarakat.

### 2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut (Mardiasmo, 2019) ada empat fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi anggaran (*budgetair*)

Pajak memiliki fungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah dalam membiayai berbagai macam pengeluaran untuk kepentingan masyarakat.

2. Fungsi mengatur (*regulair*)

Pajak memiliki fungsi sebagai alat yang bersifat mengatur dan secara tidak langsung digunakan dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Contoh:

- a. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- b. Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.

3. Fungsi redistribusi pendapatan

Pajak digunakan untuk kepentingan umum, salah satunya untuk mendanai pembangunan sehingga berdampak pada terciptanya lapangan kerja baru sekaligus memperbaiki kondisi ekonomi masyarakat.

4. Fungsi stabilitas

Pajak digunakan untuk melaksanakan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan.

#### **2.1.4 Jenis Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2019) pajak dikategorikan menjadi tiga, yaitu:

1. Menurut golongan

a. Pajak tidak langsung

Pajak yang dibebankan dan dilimpahkan ke pihak lain, seperti Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

b. Pajak langsung

Pajak yang tidak dapat dibebankan ke pihak lain, dan dibebankan langsung ke wajib pajak yang bersangkutan, seperti Pajak Penghasilan (PPh).

2. Menurut sifat

a. Pajak subjektif

Pajak yang berpangkal pada subjeknya dalam arti ini memperhatikan kondisi perekonomian wajib pajak, seperti PPh.

b. Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan kondisi wajib pajak, seperti PPN dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah

3. Menurut lembaga pemungutannya

Dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat antara lain PPh, PPN dan pajak penjualan atas barang mewah dan meterai.

b. Pajak Daerah

- Pajak provinsi, contoh: pajak kendaraan bermotor dan pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- Pajak kabupaten atau kota, contoh: pajak hotel, pajak restoran dan pajak hiburan.

### **2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak**

Menurut (Mardiasmo, 2019) sistem pemungutan pajak di Indonesia terbagi menjadi tiga system, yaitu sebagai berikut:

#### 1. *Official Assesment System*

Pada sistem ini pemerintah (fiskus) yang berwenang menentukan jumlah pajak terutang dan utang pajak yang timbul setelah dikeluarkannya surat ketetapan pajak.

#### 2. *Self Assesment System*

Pada system ini wajib pajak yang berwenang menentukan jumlah pajak, menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

#### 3. *Withholding System*

Pada sistem ini pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) yang melakukan pemotongan pajak.

### **2.1.6 Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)**

Wajib pajak orang pribadi merupakan setiap individu yang memiliki penghasilan di atas pendapatan tidak kena pajak. Di Indonesia, setiap orang wajib mendaftarkan diri dan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kecuali

ditentukan dalam Undang Undang. (Mardiasmo, 2019) menyatakan wajib pajak meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Hak dan kewajiban wajib pajak adalah sebagai berikut:

a. Hak wajib pajak

Wajib pajak memiliki hak mendapatkan seluruh informasi yang telah disampaikan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam menjalankan ketentuan perpajakan. Berkaitan dengan pembayaran pajak terutang, wajib pajak berhak memperoleh:

- 1) Pembinaan serta pengarahan dari fiskus.
- 2) Menerima tanda bukti penerimaan SPT tahunan.
- 3) Membenarkan SPT.
- 4) Mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak dan menerima pengembalian atas permohonan tersebut.
- 5) Mengajukan keberatan.
- 6) Mengajukan banding.
- 7) Pengurangan atau pembatalan ketetapan pajak yang tidak benar.
- 8) Mengadukan pejabat yang membocorkan rahasia wajib pajak.
- 9) Mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 10) Mengajukan permohonan penundaan penyampaian SPT.
- 11) Meminta kepada pemeriksa pajak untuk memperlihatkan tanda pengenal pemeriksa pajak dan surat perintah pemeriksaan.

## b. Kewajiban Wajib Pajak

Sesuai dengan *self assessment system*, wajib pajak memiliki kewajiban yaitu:

- 1) Melaksanakan pendaftaran diri atau melaporkan usahanya untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 2) Mengambil sendiri formulir SPT dan formulir perpajakan lainnya di tempat yang telah ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- 3) Mengisi dengan benar, lengkap, jelas dan menandatangani sendiri serta menyampaikan SPT.
- 4) Membayar atau menyetor pajak yang terutang di kas negara atau di tempat lain yang telah ditentukan oleh Menteri Keuangan.
- 5) Membuat pembukuan dan pencatatan.
- 6) Memenuhi panggilan untuk datang menghadiri pemeriksaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

## 2.2 Teori Variabel Y dan X

### 2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

(Firdaus & Pratolo, 2020) menyatakan bahwa rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia mendorong pemerintah membuat strategi yang mampu mendorong wajib pajak untuk patuh membayar pajak. Salah satunya adalah dengan melakukan perubahan yaitu beralihnya sistem pemungutan pajak dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Dengan menerapkan *self assessment system*, wajib pajak tentunya bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban pajaknya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu

membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak dapat tercermin pada situasi-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.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak tentunya dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari diri wajib pajak yakni kesadaran dan pemahaman mengenai peraturan perpajakan dan faktor eksternal yakni upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya dengan memperbaiki kualitas pelayanan pajak (Hapsari & Kholis, 2020).

Kepatuhan sebagai fondasi *self assessment* dapat dicapai apabila elemen-elemen utama telah diterapkan secara efektif. Elemen-elemen utama tersebut antara lain:

1. Program pelayanan yang baik kepada wajib pajak.
2. Prosedur yang sederhana dan memudahkan wajib pajak.
3. Program pemantauan kepatuhan dan verifikasi yang efektif.
4. Pemantauan *law enforcement* secara tegas dan adil.

### **2.2.2 Pemahaman Wajib Pajak**

Kedisiplinan dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Kewajiban wajib pajak dapat dilakukan dengan

baik apabila wajib pajak memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keempat hal berikut:

1. Pengisian SPT secara tepat dan benar.
2. Penghitungan pajak terutang yang menjadi tanggung jawab wajib pajak.
3. Penyetoran pajak (pembayaran) secara tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Pelaporan SPT oleh wajib pajak ke KPP setempat.

Kurangnya pemahaman wajib pajak akan menjadi salah satu penyebab kelalaian. Tidak sedikit wajib pajak yang telah melakukan pembayaran pajak setiap bulan, namun tidak melakukan lapor pajak, sebab wajib pajak tersebut beranggapan bahwa hal tersebut tidak perlu dilakukan. (Purba & Efrityenty, 2021).

Pemahaman yang baik akan membantu dan mempermudah wajib pajak memenuhi kewajibannya. Semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak maka kepatuhan wajib pajak semakin meningkat (Fitria & Supriyono, 2019).

### **2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak**

#### **a. Definisi kesadaran wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak sadar untuk membayar pajak, mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara, memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar (Hapsari & Kholis, 2020).

b. Beberapa faktor internal yang mempengaruhi perilaku kesadaran wajib pajak yaitu:

1. Persepsi wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif mengenai pajak.

2. Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak.

Tingkat pengetahuan pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku, berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak.

3. Kondisi keuangan wajib pajak.

Wajib pajak dengan penghasilan rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan (*financial difficulty*) dan cenderung tidak patuh.

#### **2.2.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

(Herlina, 2020) mengemukakan kualitas pelayanan memiliki peranan yang bisa mempengaruhi wajib pajak. Sebab, dengan terjadinya penurunan atau kenaikan kualitas pelayanan akan mempengaruhi motivasi seorang wajib pajak. Pelayanan prima juga diatur dalam ketentuan pemerintah melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011, yaitu:

1. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00.
2. Petugas yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat, serta tidak mempersulit pelayanan.

3. Petugas memberikan informasi atau penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga wajib pajak dapat mengerti dengan baik.
4. Petugas menginformasikan perkiraan waktu tunggu/antrean kepada wajib pajak yang sedang menunggu untuk dilayani oleh fiskus.
5. Apabila wajib pajak kurang melengkapi data, petugas memberikan informasi secara jelas sehingga wajib pajak memahami dengan baik

Lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)  
Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)  
Memberikan pelayanan kepada wajib pajak secara tanggap, cepat dan tepat.
3. Jaminan (*Assurance*)  
Pengetahuan, kemampuan dan sikap positif.
4. Empati (*Empathy*)  
Bentuk sikap, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan wajib pajak.
5. Bukti fisik (*Tangibles*)  
Fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian (Fitria & Supriyono, 2019) yang berjudul Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Persepsi Tarif Pajak, Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa semakin naik

pemahaman wajib pajak pada peraturan perpajakan maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhannya dalam membayar pajak.

Penelitian (Rianty & Syahputepa, 2020) berjudul Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat kesadaran akan sejalan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, ini mengindikasikan bahwa walaupun pelayanan aparat pajak sudah prima, belum tentu akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Firdaus & Pratolo, 2020) yang berjudul Pengaruh Kemanfaatan E-Filing, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Kulon Progo dan Sleman. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemahaman wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi pemahaman wajib pajak dan semakin baik kualitas pelayanan pajak maka kepatuhan wajib pajak akan semakin tinggi. Dan jika terjadi sebaliknya maka kepatuhan wajib pajak semakin rendah.

Penelitian (Pebrina & Hidayatulloh, 2020) yang berjudul Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak, sehingga pemerintah atau fiskus menyediakan pelayanan yang baik, maka wajib pajak juga akan

terdorong untuk membayar pajak. Namun pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian (Hazmi, Suhendro, & Dewi, 2020) berjudul Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada KPP Pratama Surakarta. Hasil penelitian menyatakan pemahaman pajak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, ini dikarenakan pemahaman peraturan perpajakan menjadi tolak ukur bagi wajib pajak dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya, sedangkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara individual, ini disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus mempengaruhi kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur untuk membuat wajib pajak menjadi patuh.

Penelitian (Hapsari & Kholis, 2020) yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Kepatuhan Wajib Pajak KPP Pratama Karanganyar. Hasil penelitian ini menyatakan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh signifikan, wajib pajak belum menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya membayar pajak sebagai penerimaan negara untuk pembangunan nasional, sehingga kepatuhan wajib pajak akan berkurang. Dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh signifikan, kepatuhan pajak akan meningkat apabila seorang wajib pajak mengerti dan memahami peraturan pajak.

Penelitian (Herlina, 2020) berjudul Pengaruh Sanksi, Kesadaran Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Bumi dan Bangunan Di Kabupaten Kerinci. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran dan

kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan membayar pajak bumi dan bangunan.

Penelitian (Syafira & Nasution, 2021) berjudul Pengaruh Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, jika kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka kepatuhan wajib pajak juga akan mengalami peningkatan.

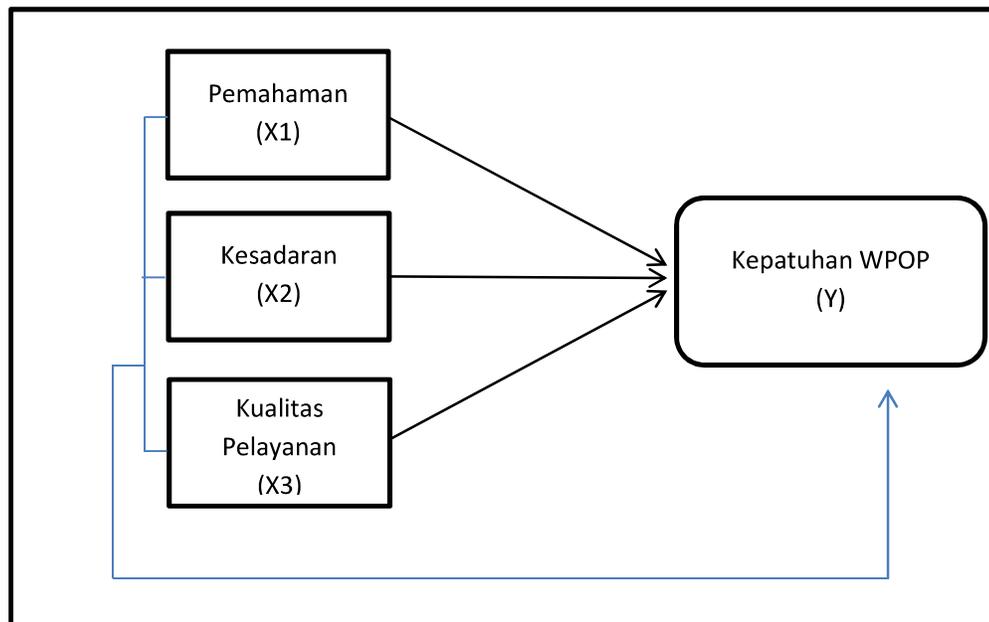
Penelitian (Yoga & Dewi, 2022) berjudul Pengaruh *E-Filing*, Sosialisasi, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Denpasar Timur. Ini menunjukkan wajib pajak telah menyadari dan memahami berkenaan dengan dampak yang akan terjadi apabila tidak memenuhi kewajiban untuk melapor pajak.

Penelitian (Afrida & Kusuma, 2022) yang berjudul Pengaruh Pemahaman dan Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Sosialisasi Perpajakan Sebagai Variabel Moderasi. Dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa semakin tinggi pemahaman wajib pajak, maka semakin meningkatkan kepatuhan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran wajib pajak tidak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Wajib pajak akan mematuhi dan memenuhi kewajibannya jika wajib pajak memiliki pemahaman yang baik terkait perpajakan, wajib pajak memiliki kesadaran akan pentingnya fungsi perpajakan dan petugas fiskus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak.

Dari penjabaran di atas, maka susunan kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis yang akan diajukan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. H1: Pemahaman wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
2. H2: Kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.

3. H3: Kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.
4. H4: Pemahaman, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi di KPP Pratama Batam Selatan.