

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Definisi Pajak**

(Rahayu, 2013 : 22) pajak adalah sesuatu yang wajib dilakukan oleh badan maupun orang pribadi kepada negara yang memiliki sifat terutang dan bisa dipaksa menurut Undang-undang, tanpa menerima imbalan langsung dan dimanfaatkan guna kebutuhan negara dan mensejahterakan rakyatnya. (Prasetyono, 2012 : 12) pajak ialah iuran rakyat kepada kas Negara menurut UU (yang bisa dipaksa) dengan tidak menerima jasa (kontra prestasi) langsung bisa ditunjukkan serta yang dipergunakan membiayai pengeluaran umum Pajak secara konvensional ialah iuran yang wajib dikenakan pada masyarakat (wajib pajak) oleh pemerintah guna menaungi biaya pembangunan serta pengeluaran rutin negara dengan tidak adanya timbal balik yang ditunjukkan secara langsung (Prasetyono, 2012: 12). Pajak yang dikenakan pada dasarnya tidak ada bedanya karena masyarakat dipaksakan atau pun di haruskan menyerahkan sedikit harta yang mereka punya sebagai bentuk peran serta untuk membiayai keperluan barang maupun jasa untuk kepentingan bersama (Priantara, 2013: 2).

Pajak juga suatu kewajiban yang dikenakan langsung untuk masyarakat yang dibayar oleh perorangan atau badan dimana hal ini menjadi penerimaan bagi pemerintah sebagai dana guna mencukupi tujuan kesejahteraan seluruh rakyatnya yang apabila tidak dilaksanakan, akan mendapatkan sanksi berdasarkan undang-undang (Rahayu, 2013: 23). Pajak ialah pungutan berdasarkan undang-undang

dalam hal membayar pajak yang dipungut oleh negara baik oleh pemerintah daerah maupun pusat guna penggunaan pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah, (Ratnawati & Hernawati, 2015: 2)

Suatu sumber penghasilan kas negara yang dimanfaatkan untuk pembangunan dengan target yaitu mensejahterakan dan memakmurkan masyarakat, (Hartati, 2015: 1). Pajak sebagai suatu dasar penerimaan negara digunakan sebagai dasar dana oleh pemerintah untuk mendanai pengeluaran-pengeluarannya serta sebagai alat guna mengelola ataupun mengimplementasikan kearifan pemerintah di bidang ekonomi dan sosial (Widiana & Jati, 2019).

### **2.1.2 Unsur Pajak**

Adapun unsur pajak menurut (Prasetyono, 2012 : 12) yaitu:

1. Pajak dipungut berlandaskan UU. Asas tersebut sama dengan perubahan ke tiga UUD 1945 Pasal 23 A yang menyebutkan pajak serta pungutan lainnya yang sifatnya dipaksakan guna kebutuhan negara tertuang dalam UU.
2. Tidak memperoleh jasa feedback.
3. Pemungutan pajak dimaksudkan untuk kebutuhan pembiayaan pemerintah umum untuk melaksanakan fungsi pemerintah rutin dan non-rutin.
4. Penagihan pajak bisa dipaksa. Pajak bisa dipaksa jika WP tidak mematuhi kewajiban pajak dan bisa dikenai hukuman berdasarkan aturan hukum.
5. Pajak sebagai alat untuk mengisi anggaran negara. Kas negara yang diperlukan guna menutupi pembiayaan administrasi pemerintah, serta alat guna mengelola ataupun mengimplementasikan kebijakan negara di bidang sosial serta ekonomi.

### 2.1.3 Fungsi Pajak

(Rahayu, 2010) Mengatakan fungsi anggaran adalah fungsi utama dari pajak, ataupun fungsi fisik, yakni pajak yang dijadikan alat guna memberikan dana ke kas negara secara optimal dengan sistem pengumpulan menurut hukum pajak yang diberlakukan.

Adapun fungsi pajak menurut (Hidayat & Purwana, 2018, p. 3) yakni:

#### 1. Fungsi Anggaran

Fungsi ini terkait pembiayaan guna menyelenggarakan negara. Biaya ini bisa terlihat dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang sifatnya tidak rutin ataupun rutin.

#### 2. Fungsi Mengatur

Fungsi ini berfokus pada pengeluaran yang diarahkan pada aturan di bidang ekonomi dan sosial yang disusun oleh pemerintah guna kepentingan masyarakatnya. Pendistribusian Pendapatan

#### 3. Stabilitas

Fungsi ini lebih berfokus pada usaha guna menjadikan negara stabil dengan mengalokasikan dana ke daerah melalui alokasi regional khusus

### 2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

(Mardiasmo, 2011) menyebutkan pemungutan pajak terbagi menjadi 3 sistem, yaitu:

1. *Official Assessment System* yaitu sistem pengumpulan yang memberikan pemerintah (otoritas pajak) kewenangan guna menetapkan jumlah pajak yang terhutang oleh WP.

2. *Self Assessment system* yaitu sistem pengumpulan pajak yang memungkinkan WP guna menetapkan jumlah pajak mereka sendiri untuk dibayar.
3. *With Holding System* yaitu sistem pengumpulan pajak yang memberi kewenangan pada pihak ketiga (bukan wajib pajak terkait, bukan petugas pajak) guna menetapkan jumlah pajak yang terhutang.

### **2.1.5 Pengelompokan Pajak**

Beberapa jenis pengelompokan pajak yaitu dikelompokkan sebagai berikut, (Hidayat & Purwana, 2017: 23) :

1. Pajak menurut golongannya
  - a. Pajak secara langsung, yaitu pajak yang tidak bisa dilimpahkan pada pihak ketiga ataupun orang lain. Yang secara administratif pajak yang dikenakan secara berulang-ulang dengan waktu yang ditentukan yang menjadi beban perorangan, yang tidak bisa dipandang menjadi biaya perusahaan.
  - b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang bisa di pindahkan ke pihak ketiga, ini terjadi apabila terdapat kejadian atau kegiatan seperti penyerahan barang yang tidak bergerak.
2. Pajak menurut sifatnya
  - a. Pajak subjektif, yakni pajak yang didasarkan atas wajib pajaknya ataupun bisa dikatakan dengan keadaan wajib pajak itu sendiri yang berhubungan dengan materil.

- b. Pajak objektif, yakni pajak yang berdasarkan objeknya yang tidak memasalahkan subjek pajak baik itu dalam negeri maupun luar negeri seperti bea materai.

### **2.1.6 Kepatuhan Wajb Pajak**

Yaitu tindakan ketaatan dan kesadaran pada ketertiban pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak tahunan dan berkala dari wajib pajak yang berupa sekelompok orang dan/modal yang merupakan usaha sesuai dengan ketentuan pajak yang diberlakukan.

(Rahayu, 2010 : 138) menyebutkan kepatuhan wajib pajak bisa diartikan menjadi kondisi dimana wajib pajak mentaati seluruh kewajibannya serta menggunakan hak pajaknya.

Kepatuhan wajib pajak memiliki beberapa jenis, yakni :

1. Kepatuhan Formal yaitu kondisi dimana wajib pajak mentaati kewajibannya dengan formal menurut ketentuan UU perpajakan. Misalnya menyerahkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT) yang salah atau benar. Yang terpenting SPT sudah dilaporkan sebelum 31 Maret.
2. Kepatuhan Material ialah keadaan mencukupi secara substansial seluruh ketentuan perpajakan material, yaitu sesuai dengan jiwa dan isi peraturan perundang-undangan perpajakan, dalam hal ini kepatuhan material bisa juga mencakup kepatuhan formal. Wajib pajak terkait di sini, disamping mementingkan kebenaran sebenarnya dari esensi dan isi SPT.

### **2.1.7 Pengetahuan Pajak**

Pemahaman dan pengetahuan tentang aturan pajak ialah proses dimana wajib pajak menyadari perpajakan serta menerapkan pengetahuan tersebut guna membayar pajaknya. Menurut (Susilawati & Budiarta, 2013) menyebutkan upaya yang masih kurang dalam mempedulikan iklan dan sosialisasi yang sudah dijalankan pihak aparat pajak, menjadikan wajib pajak cenderung tidak patuh dalam membayar kewajiban pajaknya. peningkatan pengetahuan pajak baik informal maupun formal bisa memberi dampak positif pada kesadaran dalam membayar pajaknya (Pancawati & Yulianawati, 2011). (Rahayu, 2018) menyebutkan pentingnya pengetahuan wajib pajak yang bisa meningkatkan pemahaman tentang aturan pajak yang diberlakukan bisa meningkatkan jumlah kepatuhan dalam membayar kewajibannya.

Pengetahuan perpajakan ialah pengetahuan yang dipunyai wajib pajak mengenai kewajiban dan hak. Pemahaman mengenai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), menyatakan dan membayar pajaknya, Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), tarif pajak, serta sanksi pajak (Ilhamsyah, Endang, & Dewantara, 2016). (Febriani & Kusmiriyanto, 2015) mendefinisikan perpajakan sebagai seberapa banyak pengetahuan yang dipunyai tentang manfaat pajak yang sudah dibayar kepada kas negara. Dari beberapa definisi sebelumnya, bisa di tarik kesimpulan pengetahuan perpajakan ialah seberapa besarnya pengetahuan yang dimiliki tentang apa yang wajib dilaksanakan serta apa yang harus dilakukannya.

### 2.1.8 Kualitas Pelayanan

Yaitu pelayanan yang bisa memberi rasa puas kepada WP serta tetap pada batas kepatuhan terhadap standar pelayanan yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan dengan motivasi tinggi yang berkesinambungan. Kualitas pelayanan pajak secara sederhana ialah suatu keadaan terkait jasa dan produk pajak yang mencukupi harapan wajib pajak. (Susmita & Supadmi, 2016)

Terdapat 5 dimensi Kualitas Pelayanan :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Bukti yang dapat ditunjukkan oleh badan penyedia jasa ditunjukkan dengan tampilan bangunan, fasilitas penunjang fisik, peralatan, dan prestasi kerja.

2. *Realibility* (keandalan)

Artinya, kemampuan penyedia layanan untuk memperlihatkan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan

3. *Responsiveness* (daya tangkap)

Artinya, pekerja bersedia dan mau membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tanggap

4. *Assurance* (jaminan)

yaitu pengetahuan dan keterampilan pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka dapat memberikan pelayanan yang baik.

5. *Emphaty* (empati).

Maksudnya, pekerja bisa menjalankan komunikasi interpersonal serta mengerti keinginan klien.

### 2.1.9 Sanksi Perpajakan

Yaitu jaminan ketetapan aturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi/dituruti serta merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melakukan pelanggaran norma (Suryani & Tarmudji, 2012) sanksi ialah tindakan hukum yang dikenakan pada orang yang melakukan pelanggaran. Undang-undang atau peraturan ialah rambu-rambu bagi individu guna menjalankan suatu hal tentang apa yang tidak harus dilaksanakan dan harus dilaksanakan. (Arum, 2012) menyebutkan sanksi dibutuhkan supaya UU atau aturan yang berlaku tidak dilanggar. Selain itu, sanksi perpajakan juga bisa didefinisikan sebagai jaminan ketentuan UU perpajakan yang akan dipatuhi/dituruti, atau bisa juga sanksi perpajakan ialah alat pencegah supaya WP tidak melakukan pelanggaran norma (Muliari & Setiawan, 2010).

### 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Lhoka & Sukartha, 2020) ISSN : 2302-8556	Pengaruh E-SPT, Sanksi, Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan, dan Moralitas pada Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : E-SPT, Sanksi, Sosialisasi, Pengetahuan Perpajakan dan Moralitas  Dependen : kepatuhan wajib pajak	E-SPT, Sanksi pajak, Sosialisasi, Pengetahuan perpajakan, Moralitas berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak
2	(Ginting, Sabijono, &	Peran Motivasi	Independen :	Motivasi dan Pengetahuan



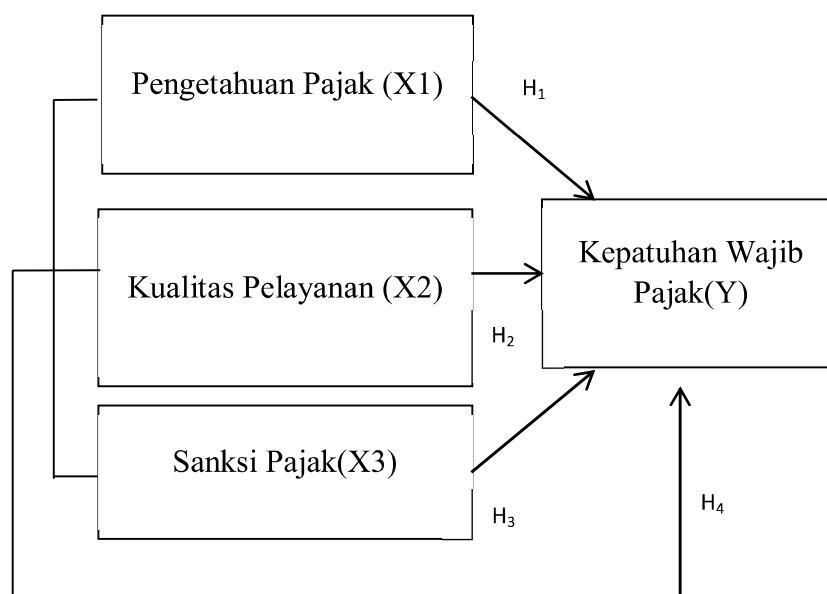
	Pontoh, 2017)  ISSN : 2303-1174	Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak ( Studi Empiris Pada WPOP Kecamatan Malayang Kota Manado	Peran Motivasi dan Pengetahuan Perpajakan  Dependen : kepatuhan wajib pajak	Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
3	(Subarkah & Dewi, 2017)  ISSN :1412-629X	Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Sukoharjo	Independen : pemahaman,kesadaran,kualitas pelayanan dan ketegasan sanksi  Dependen : kepatuhan wajib orang pribadi	Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Ketegasan Sanksi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
4	(Artha & Setiawan, 2016)  ISSN :2302-8556	Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Badung	Independen : Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan  Dependen : Kepatuhan wajib Pajak	Kewajiban moral, Kualitas pelayanan, Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi,

		Utara		
5	(Pebrina & Hidayatulloh, 2020)  ISSN : 1829-9822	Pengaruh Penerapan E-Spt, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : penerapan E-SPT, pemahaman peraturan perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas pelayanan  Dependen : Kepatuhan Wjib Pajak	Penerapan E-SPT, Pemahaman perpajakan, Sanksi perpajakan, Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
6	(Noviantari & Setiawan <sup>2</sup> , 2018)  ISSN : 2302-8556	Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan Dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Independen : kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan  Dependen : Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan snaksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
7	(Adiputra & Wirama, 2017)  ISSN: 2302-8556	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan	Independen : kualitas pelayanan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak  Dependen : kepatuhan wajib pajak	Kualitas Pelayanan., Sanksi Perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak air tanah di Dinas Pendapatan Kabupaten Badung

		Wajib Pajak		
--	--	-------------	--	--

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam riset ini, akan diterangkan mengenai analisis pengetahuan pajak, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan pada kepatuhan wajib pajak KPP Pratama Batam Selatan. Adapun kerangka pemikiran yang sudah disusun, yakni:



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis ialah jawaban sementara atas semua perumusan permasalahan penelitian. Dalam hal ini sementara dikarenakan jawaban yang didapatkan berlandaskan teori, belum berlandaskan fakta empiris. Adapun hipotesis yang dirumuskan, yaitu:

H<sub>1</sub> : Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H<sub>2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H<sub>3</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak

H<sub>4</sub> : Pengetahuan pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan berpengaruh signifikan pada kepatuhan wajib pajak