

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Dasar – dasar teori

A. Teori Pembelajaran Sosial

Teori ini menekankan bahwa lingkungan yang dihadapkan pada seseorang dihadapkan pada seseorang secara kebetulan kerap kali dipilih dan diubah oleh orang itu melalui perilakunya sendiri. Teori pembelajaran sosial relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Seseorang akan taat membayar pajak tepat pada waktunya, jika lewat pengamatan dan pengalaman langsungnya, hasil pungutan pajak itu telah memberikan kontribusi nyata pada pembangunan di wilayahnya. Seseorang juga akan taat pajak apabila telah menaruh perhatian terhadap pelayanan pajak, baik fiskus maupun sistem pelayanan pajaknya. Terkait dengan proses penguatan, dimana individu-individu disediakan rangsangan positif atau ganjaran supaya berperilaku sesuai dengan model, tampaknya cukup relevan apabila dihubungkan dengan pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum, 2012).

B. Teori Kepatuhan

Teori Sandmo dalam iman mukhlis (2010) mengasumsikan sedemikian tingkat ketidakpatuhan dari sisi ekonomi. Perilaku wajib pajak didasarkan pada keinginan memaksimalkan kegunaan yang diharapkan. Teori ini berkeyakinan bahwa tidak ada individu bersedia membayar pajak secara sukarela. Secara mendasar diyakini bahwa penghindaran pajak tergantung dan berbanding terbalik pada kemungkinan terkena sanksi dan ukuran sanksi yang dikenakan. Bagian penghasilan yang diselundupkan menurun sejalan dengan sanksi dan denda. Sementara pengaruh besarnya tarif

pendapatan pajak masih samar-samar. Oleh karena itu individu akan selalu menantang untuk membayar pajak dengan benar. Dengan demikian teori ini semata – mata meletakkan kepatuhan pajak pada pundak wajib pajak, sementara perilaku aparat pajak (fiskus) diabaikan sama sekali.

2.2 Pengertian Pajak

Dalam pemangunan negara membutuhkan dana yang besar untuk membiayai segala kebutuhannya. Pengeluaran utama negara adalah untuk pengeluaran rutin seperti gaji pegawai pemerintahan, berbagai macam subsidi diantaranya pada sektor pendidikan, kesehatan, pertahanan dan keamanan, perumahan rakyat, ketenaga kerjaan, agama, lingkungan hidup, dan pengeluaran pembangunan lainnya. Untuk membiayai seluruh kepentingan umum tersebut, salah satu yang dibutuhkan dan terpenting adalah suatu peran aktif dari warganya untuk ikut memberikan iuran kepada negara dalam bentuk pajak, sehingga segala keperluan pembangunan dapat dibiayai. Pajak semula merupakan pemberian berupa pungutan, hal ini dikarenakan kebutuhan negara akan dana semakin besar dalam rangka untuk memelihara kepentingan negara. Banyak para ahli dalam bidang perpajakan memberikan pengertian yang berbeda-beda mengenai pajak.

Definisi pajak menurut Brotodiharjo menurut Soemitro (dikutip dalam Mardiasmo 2011) adalah sebagai berikut : “Iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pengertian pajak menurut pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut: “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara terhutang 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.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli perpajakan dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan sumber dana yang digali dari rakyat untuk membiayai pembangunan negara yang berguna bagi kepentingan bersama.

2.2.1 Unsur-unsur Pajak

Menurut Mardiasmo (2011) menyatakan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Iuran dari rakyat kepada negarayang berhak memungut pajak hanyalah negara, iuran tersebut berupa uang (bukan barang).
2. Berdasarkan Undang-undang Pajak dipungut berdasarkan atau dengan ketentuan Undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
3. Tanpa jasa timbal balik atau kompensasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
4. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaranyang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.2.2 Fungsi Pajak

Berdasarkan pada definisi pajak yang telah dikemukakan para ahli nampak memberikan kesan bahwa pajak dipungut oleh pemerintah hanya sebagai sumber dana negara untuk mengisi kas negara mengingat pajak sebagai sumber pendapatan utama pemerintah dan atas keberadaannya sangatlah krusial dalam pembangunan. Selain itu pajak juga berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul sebagai

akibat dan fluktuasi perekonomian dan menjaga atau menjamin tersedianya lapangan kerja. Dalam kaitannya dengan pembangunan dan kesejahteraan, pajak memiliki fungsi-fungsi yang dapat dipakai untuk menunjang tercapainya suatu masyarakat yang adil dan makmur secara merata.

Ada 2 (dua) fungsi pajak menurut Siti Resmi (2008) yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi *Budgetair* (Sumber Keuangan Negara)

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah untuk membiayai pengeluaran baik rutin maupun pembangunan.

Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi *Regularend* (Pengatur)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, serta mencapai tujuan-tujuan tertentu di luar bidang keuangan. Contohnya yaitu dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras, sehingga konsumsi minuman keras dapat ditekan.

2.2.3 Jenis Pajak

Di Indonesia terdapat berbagai macam pajak, baik pajak yang dipotong atau dipungut oleh pihak lain maupun pajak yang dibayar sendiri wajib pajak. Berbagai macam jenis pajak tersebut dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu pengelompokan menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutannya. Menurut Mardiasmo (2011) menyebutkan bahwa pajak dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Golongannya

- a. Pajak Langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Tidak Langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subjektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri Wajib Pajak. Contoh : Pajak Penghasilan.
- b. Pajak Objektif adalah 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 adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah dan Bea Materai.
- b. Pajak Daerah adalah 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 Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

2) Pajak Kabupaten/Kota

Contoh : Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.

2.2.4 Sistem Pemungutan Pajak

Dalam bidang perpajakan Indonesia pernah mengalami reformasi hal tersebut merombak secara keseluruhan birokrasi dalam perpajakan, tidak hanya dalam hal administrasi tetapi juga terhadap sistem perpajakannya mengalami beberapa kali perubahan. Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2011) dalam Ahmad Faozan Muzaki (2014) ada tiga macam, yaitu:

a. *Official Assessment System*

Sistem pemungutan pajak yang dibayar oleh wajib pajak setelah terlebih dahulu ditetapkan oleh Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk melalui Surat Ketetapan Pajak Daerah atau dokumen lain yang dipersamakan seperti karcis dan nota pesanan (bill).

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
2. Wajib pajak bersifat pasif.
3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Yaitu memberikan wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya hutang pajak.

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak itu sendiri.
2. Wajib pajak aktif mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.

3. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding System*

Yaitu 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. Ciri-cirinya: Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang adalah pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.2.5 Asas Pemungutan Pajak

Untuk mencapai tujuan pemungutan pajak dan tidak menimbulkan hambatan, maka perlu adanya asas-asas dalam pemungutan pajak. Menurut Mardiasmo (2011) asas pemungutan pajak terdiri dari asas tempat tinggal, asas sumber dan asas kebangsaan. Sedangkan asas pemungutan pajak yang diungkapkan Sawoso (2004) dalam Ahmad Faozan Muzaki (2014) sebagai berikut:

1. Asas Tempat Tinggal

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak berdasarkan tempat tinggal wajib pajak, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian wajib pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan dari Indonesia dikenai pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara, asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Asas ini berlaku untuk wajib pajak luar negeri.

4. Asas Yuridis

Untuk menyatakan suatu keadilan, hukum pajak harus memberikan jaminan hukum kepada negara atau warga negaranya. Oleh karena itu, pemungutan pajak harus didasarkan pada undang-undang.

5. Asas Ekonomi

Asas ekonomi lebih menekankan pada pemikiran bahwa negara menghendaki agar kehidupan ekonomi masyarakat terus meningkat. Untuk itu, pemungutan pajak harus diupayakan tidak menghambat kelancaran ekonomi, sehingga kehidupan ekonomi tidak terganggu. Dari beberapa asas pemungutan pajak di atas maka negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak dalam negeri maupun pajak dari luar negeri.

2.3 Kepatuhan wajib pajak

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Sedangkan menurut Gibson (1991) dalam Agus Budiartanto (1999) sebagaimana yang dikutip oleh Arum dan Zulaikha (2008), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak merupakan kepatuhan seseorang, dalam hal ini adalah wajib pajak, terhadap peraturan atau Undang-undang Perpajakan. Sedangkan wajib pajak menurut Mardiasmo (2011) adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan

pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Sehingga, kepatuhan wajib pajak itu sendiri adalah suatu keadaan dimana wajib pajak harus taat atau tunduk atau patuh dalam melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang telah diatur dalam perundang-undangan perpajakan.

Ismawan (2001) dalam Supadmi (2009) mengatakan bahwa kepatuhan sebagai fondasi *self assessment system* dapat dicapai apabila elemen-elemen kunci telah diterapkan secara efektif. elemen-elemen kunci tersebut adalah sebagai berikut :

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. Pemantapan *law enforcement* secara tegas dan adil.

Devano (2006) dalam Supadmi (2009) menyebutkan bahwa wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajibannya dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajak tersebut. Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan yang 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.

Padaprinsipnya perpajakan adalah tindakan suatu wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam suatu Negara. Berdasarkan definisi tersebut maka kepatuhan wajib pajak merupakan faktor

yang berpengaruh terhadap penerimaan Negara yang berupa pajak, Dewinta dan Syafruddin (2012).

Kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan perpajakannya dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya, yaitu sistem administrasi perpajakan, pelayanan fiskus kepada wajib pajak, penegakan hukum (sanksi) perpajakan, serta tarif pajaknya. Untuk memotivasi wajib pajak dalam menyampaikan perpajakannya pihak dirjen pajak harus memperbaiki sistem administrasi perpajakannya. Jika sistem administrasinya dalam melayani pajaknya sudah baik maka pelayanan yang di berikan kepada wajib pajak akan lebih baik lagi, lebih cepat, dan menyenangkan yang berdampak pada kerelaan wajib pajak dalam membayar pajaknya.

2.4 Kesadaran Wajib Pajak

Dalam kamus umum bahasa Indonesia dijelaskan bahwa kesadaran merupakan keadaan pada saat orang tau atau ingat (keadaan yang sebenarnya). Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006) dalam Arum dan Zulaikha (2008) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, Sedangkan wajib pajak menurut Mardiasmo (2011) merupakan orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak mengetahui, memahami, mengingat dan melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu, ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam membangun kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak yaitu antara lain Tiraada (2013) :

a. Melakukan Sosialisasi

Semakin tingginya intensitas informasi yang diterima oleh masyarakat, maka dapat secara perlahan merubah pemikiran masyarakat tentang pajak ke arah yang lebih positif.

b. Memberikan kemudahan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap wajib pajak.

Semakin besar kemudahan yang didapatkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, maka akan berpengaruh terhadap meningkatnya keinginan masyarakat dalam membayar pajak.

c. Meningkatkan Citra *Good Governance*

Meningkatkan citra *Good Governance* yang dapat menimbulkan adanya rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat wajib pajak, sehingga kegiatan pembayaran pajak akan menjadi sebuah kebutuhan dan kerelaan, bukan suatu kewajiban.

d. Memberikan pengetahuan melalui jalur pendidikan khususnya pendidikan perpajakan.

Melalui pendidikan khususnya pendidikan perpajakan diharapkan dapat mendorong wajib pajak kearah yang positif dan mampu menghasilkan pola pikir yang positif yang selanjutnya akan dapat memberikan pengaruh positif sebagai pendorong untuk melaksanakan kewajiban membayar pajak.

e. *Law Enforcement*

Dengan penegakan hukum dengan adil dan benar maka akan memberika pengaruh yang efektif sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak.

f. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pajak

Kepercayaan masyarakat terhadap Ditjen Pajak mengalami penurunan akibat terjadi kasus oknum perpajakan yang menyimpang sehingga upaya penghimpunan pajak menjadi tidak optimal. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak amatlah sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.5 Pengetahuan Wajib Pajak

2.5.1 Definisi Pengetahuan Pajak

Pengetahuan pajakialah keadaan wajib pajak dalam memiliki pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, sistem perpajakan, dan fungsi pajak.

Menurut Hardiningsih dan Nila (2011) Pengetahuan pajak yaitu suatu usaha mendewasakan manusia melalui pengajaran atau pelatihan dengan cara mengubah perilaku wajib pajak atau kelompok wajib pajak melalui pengajaran serta pelatihan. Wajib pajak akan secara sukarela mematuhi apabila mereka mengerti konsep dasar perpajakan.

Pengetahuan tentang pajak dapat dilihat dari pengetahuan yang menyangkut cara melaksanakan kewajiban pajak, siapa yang dikenakan, apa yang dikenakan, berapa besarnya, dan bagaimana cara menghitungnya (Nazir, 2010).

2.5.2 Indikator Pengetahuan Pajak

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), wajib pajak harus memiliki di antaranya adalah Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan.

Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak di atas yaitu sebagai berikut:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 yang pada prinsipnya diberlakukan bagi undang-undang pajak material. Tujuannya adalah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur perpajakan, meningkatkan keterbukaan administrasi perpajakan dan meningkatkan kepatuhan sukarela wajib pajak. Isi dari Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan tersebut antara lain mengenai hak dan kewajiban wajib pajak, SPT, NPWP, dan prosedur pembayaran, pemungutan serta pelaporan pajak.

2. Pengetahuan mengenai Sistem Perpajakan di Indonesia

Sistem perpajakan di Indonesia yang diterapkan saat ini adalah *self assessment system* yaitu pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Pengetahuan mengenai Fungsi Perpajakan

Terdapat dua fungsi pajak yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsi penerimaan (*budgeter*), pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- b. Fungsi mengatur (*reguler*), pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

2.6 Pelayanan fiskus

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak Arum dan Zulaikha (2008).

Dalam hal ini fiskus sendiri memiliki hak dan kewajiban yang perlu di laksanakan dalam menjalankan tuganya, yaitu :

- Memungut pajak kepada masyarakat.
- Membantu wajib pajak dalam menghitung utang pajaknya.
- Memantau para wajib pajak secara teratur.
- Berwenang melakukan pemeriksaan.
- Berwenang melakukan penyegelan.
- Menjamin kerahasiaan data wajib pajak.

Petugas pajak (fiskus) dalam melaksanakan tugas untuk melayani wajib pajak sangat di pengaruhi oleh *tax policy*, *tax administration*, dan *tax law*.Kepatuhan pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan terbaik kepada wajib pajak.Fiskus selama ini hanya berperan sebagai seorang pemeriksa. Pelayanan merupakan suatu perbuatan atau

tindakan yang memberikan oleh seseorang kepada pihak lain, yang dapat memberikan nilai serta manfaat kepada konsumen pada waktu dan tempat tertentu sehingga menimbulkan keinginan atau kepentingan penerimaan layanan Lovelock and Wirtz (2004) yang dikutip oleh Albari (2009). Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa sikap wajib pajak dalam memandang mutu pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Pelayanan fiskus merupakan suatu cara dari petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan semua keperluan yang dibutuhkan seorang (wajib pajak) dalam memunguti pajak guna membiayai pengeluaran negara yang bersifat rutin serta untuk motor penggerak jalannya pemerintah. Kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang dihasilkan dari perbandingan harapan dan kemampuan suatu perusahaan atau instansi (KPP), adapun indikator kualitas pelayanan fiskus menurut Tjiptono (1997) yang dikutip oleh Aryobimo (2012) adalah sebagai berikut :

- a. Kehandalan memberikan pelayanan kepada wajib pajak.
- b. Daya tanggap petugas (*responsive*), menguasai peraturan perpajakan.
- c. Jaminan (*Assurance*) atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak.
- d. Empati, memperhatikan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan WP.
- e. Kenyamanan dan pelayanan yang diberikan oleh KPP.

Pengukuran variabel pelayanan fiskus ini akan diukur dengan menggunakan skala likert kedalam skala interval 1-5 kategori.

2.7 Sanksi perpajakan

Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada seseorang yang melanggar peraturan Arum (2009). Menurut Mardiasmo (2011) pengertian sanksi perpajakan yang dijelaskan dalam bukunya Perpajakan yaitu merupakan jaminan bahwa

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti dan ditaati serta dipatuhi, atau dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan adalah gambaran tentang sanksi perpajakan yang dianggap sebagai hukuman kepada wajib pajak apabila tidak melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan mulai diberlakukannya *self assesment system* Wajib Pajak diharuskan untuk memenuhi kewajibannya, yaitu dengan mengisi dan menyampaikan sendiri Surat Pemberitahuan (SPT) di Kantor Pelayanan Pajak. Namun ada kalanya saat penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut, wajib pajak melakukan kesalahan dalam perhitungan pajaknya dan dengan kemauan sendiri maka wajib pajak dapat membetulkan Surat Pemberitahuan (SPT) yang telah disampaikan dengan menyampaikan pernyataan tertulis, namun dengan syarat bahwa Direktur Jendral Pajak belum melakukan tindakan pemeriksaan. Namun, apabila pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut mengakibatkan rugi atau lebih bayar, maka pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) harus disampaikan paling lambat 2 (dua) tahun sebelum daluwarsa penetapan. Apabila pembetulan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan maupun Surat Pemberitahuan Masa mengakibatkan utang pajak menjadi lebih besar, maka wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi yaitu dalam bentuk bunga 2% (dua persen) per bulan atas jumlah pajak yang kurang dibayar dan dihitung sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran, dan bagian dari bulan dihitung penuh 1 (satu) bulan. Menurut Mardiasmo(2011), pajak kurang bayar yang timbul sebagai akibat dari pengungkapan ini beserta sanksi administrasi berupa kenaikan 50% (lima puluh persen) dari pajak kurang bayar tersebut dan harus dilunasi oleh wajib pajak sebelum laporan tersebut disampaikan. Penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) itu sendiri memiliki

batas waktu tertentu. Berikut batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) tersebut, yaitu Surat Pemberitahuan Masa paling lama disampaikan 20 (dua puluh) setelah akhir masa pajak. Sedangkan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai disampaikan paling lama sampai akhir bulan berikutnya setelah berakhirnya Masa Pajak;

- a. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi, paling lama disampaikan 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak;
- b. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak badan, paling lama disampaikan 4 (empat) bulan setelah akhir Tahun Pajak.

Namun apabila Surat Pemberitahuan tersebut tidak disampaikan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, maka wajib pajak akan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar berikut :

- a. Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya.
- c. Rp.1.000.000,- (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- d. Rp.100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak orang pribadi.

Setiap wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar dan dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara, selain itu perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali maka akan didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar dan paling banyak 2

(dua) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar atau dipidana kurungan paling singkat selama 3 (tiga bulan) dan paling lama selama 1 (satu) tahun.

Sedangkan untuk wajib pajak yang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara maka akan dipidana penjara paling singkat selama 6 (bulan) dan paling lama selama 6 (enam) tahun dan didenda paling sedikit sebesar 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar dan paling banyak sebesar 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang kurang dibayar.

Menurut Rahman (2011), tingkat kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya yaitu pemahaman prosedur perpajakan dan persepsi Wajib Pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran Wajib Pajak serta pelayanan fiskus. Oleh karena itu dengan adanya sanksi-sanksi yang diatur dalam undang-undang perpajakan tersebut dapat mendorong wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sebab wajib pajak akan memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

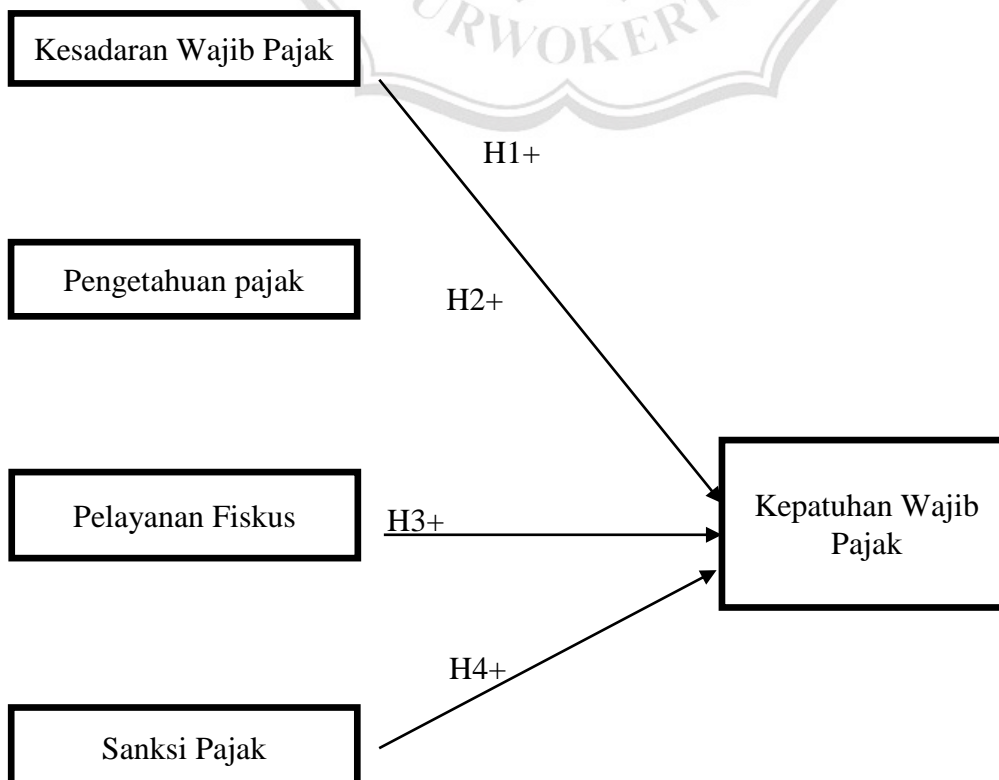
Kerangka Pemikiran

Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan kualitas pelayanan dari fiskus yang baik maka akan mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak. Begitu pentingnya peranan pajak bagi negara, maka dalam hal ini pemerintah yaitu Direktorat Jendral Pajak telah melakukan berbagai macam upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak

tersebut. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan diberlakukannya *self assesment system* menurut peraturan perundang-undangan dalam bidang perpajakan.

Sejak diterapkannya *self assesment system* yang menggantikan *official assesment system*, wajib pajak diberikan wewenang untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Dengan kata lain, *self assesment system* memberikan kepercayaan penuh terhadap wajib pajak, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutangnya secara benar, lengkap dan tepat waktu. Selain itu, *self assesment system* juga menuntut adanya perubahan sikap (kesadaran) dari warga masyarakat wajib pajak untuk membayar pajak secara sukarela atau *voluntary compliance* dan penerapan *self assesment system* ini dapat berhasil apabila kepatuhan dalam membayar pajak secara sukarela atau *voluntary compliance* didalam masyarakat tersebut telah terbentuk dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan merupakan tulang punggung dari *self assesment system*.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat dibuat kerangka pemikiran berikut ini:



2.8 Perumusan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan (Muliari dan Setiawan, 2010). Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.8.2 Pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Arum dan Zulaikha (2012) yang meneliti tentang Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas di KPP Pratama Cilacap, maka pada penelitian ini akan diteliti kembali mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Septiyani Nur Khasanah (2014) mengatakan bahwa Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Pengetahuan Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.8.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan fiskus merupakan suatu cara dari petugas pajak untuk membantu, mengurus, atau menyiapkan semua keperluan yang dibutuhkan seorang (wajib pajak) dalam memungut iuran pajak guna membiayai pengeluaran negara yang bersifat rutin serta untuk motor penggerak jalannya pemerintah. Kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang dihasilkan dari perbandingan harapan dan kemampuan suatu perusahaan atau instansi

(KPP).Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak (Jatmiko, 2006).Menurut Arum dan Zulaikha (2012) menyatakan pelayanan fiskus berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak.Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat di susun hipotesis sebagai berikut:

H3 : Pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

2.8.4Pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang Perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi pembayaran pajaknya bila memandang bahwa sanksi akan lebih banyak merugikannya (Jatmiko, 2006). Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan(normaperpajakan)akandituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2006) yang di kutip oleh (Muliari dan Setiawan, 2010). Menurut Musyarofah dan Purnomo (2008) menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhanwajib pajak.Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat di susun hipotesis sebagai berikut:

H4 : Sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak