

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan teori**

##### **1. Teori Perpajakan**

###### **a. Pengertian Pajak**

Terdapat banyak definisi atau batasan yang telah dikemukakan oleh para pakar, perbedaannya hanya terletak pada sudut pandang yang digunakan oleh masing-masing pihak pada saat merumuskan pengertian pajak. Definisi pajak menurut Undang-Undang No. 16 tahun 2009 tentang perubahan ke empat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada negara yang 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.

Menurut Soemahamidjaja (1964) dalam Suryanti (2013) mengatakan bahwa pajak merupakan iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Soemitro (1992) dalam Mardiasmo (2016:26) mengatakan pajak merupakan iuran rakyat untuk mengisi kas negara,

bersifat memaksa (berdasarkan undang-undang) tanpa mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Ada 4 (empat) unsur yang melekat pada pajak diantaranya (Suryanti, 2013) :

- 1) Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang 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. Pajak digunakan pemerintah untuk tujuan selain *budgetair*, yaitu mengatur.
- 4) Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan atau memberikan justifikasi atas pemberian hak kepada negara dalam hal pemungutan pajak. Teori-teori tersebut diantaranya :

1) *Theory Of Perceived Behavior* (TPB)

Dikutip dari Ajzen (1991) dalam Nugroho (2011) *Theory Of Perceived Behavior* (TPB) menyatakan bahwa selain sikap yang ditunjukkan terhadap tingkah laku dan norma-norma subyektif, dalam bersikap individu juga mempertimbangkan kontrol tingkah yaitu

suatu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan. Dalam teori ini menyatakan suatu keputusan yang dapat menampilkan tingkah laku merupakan suatu proses yang rasional untuk melakukan suatu tujuan sesuai dengan urutan-urutan dalam berfikir.

Individu memilih tingkah laku yang dipertimbangkan, resiko dari setiap tingkah laku dan akhirnya akan dibuat keputusan akan diambil tindakan atau tidak. Di dalam teori ini juga dijelaskan bahwa suatu perilaku itu timbul karena terdapat niat di dalam individu tersebut. Munculnya niat dalam individu dalam berperilaku dapat ditentukan oleh tiga faktor :

- (a) *Normatif beliefs*, merupakan keyakinan individu akan hasil dari suatu perilaku dan evaluasi atas hasil tersebut. keyakinan dan evaluasi terhadap hasil ini akan membentuk variabel sikap (*attitude*).
- (b) *Behavioral beliefs*, merupakan keyakinan tentang harapan normatif orang lain yang menjadi rujukannya dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut. harapan normatif ini membentuk variabel norma subjectif (*subjective norm*).
- (c) *Control beliefs*, merupakan keyakinan tentang keberadaan hal-hal yang mendukung atau menghambat perilakunya dan persepsinya tentang seberapa kuat hal-hal tersebut mempengaruhi perilakunya. *Control beliefs* membentuk variabel kontrol perilaku yang dipersepsikan (*perceived behavioral control*).

Menurut Azjen (1991) dalam Susmita (2016) sikap yang mendorong perilaku (*attitude toward behaviour*) merupakan derajat dimana seseorang memiliki evaluasi atau penilaian positif atau negatif terhadap perilaku yang akan ditampilkan. Respon positif atau negatif itu adalah hasil proses evaluasi (*outcome evaluation*) terhadap keyakinan (*behavioral belief strength*) individu yang mendorong perilaku. Sikap bisa disebut juga sebagai perasaan mendukung atau memihak (*favorableness*) atau perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (*unfavorableness*) terhadap suatu objek yang akan disikapi. Perasaan ini timbul dari adanya evaluasi individual atas keyakinan terhadap hasil yang didapatkan dari perilaku tertentu tersebut. *Theory of Planned Behavior* relevan untuk menjelaskan perilaku wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Leonel da Cruz et al. (2015) menyatakan pengertian norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi tekanan sosial untuk menampilkan atau tidak menampilkan perilaku tertentu. Norma subjektif lebih mengacu pada persepsi individu terhadap apakah individu tertentu atau grup tertentu setuju atau tidak setuju atas perilakunya, dan motivasi yang diberikan oleh mereka kepada individu untuk berperilaku tertentu. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, dimana dengan adanya pelayanan berkualitas dari petugas pajak, akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan, termotivasi, dan memilih perilaku taat pajak.

Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) merupakan persepsi kemudahan dan atau kesulitan untuk melakukan perilaku. Semakin besar (*power of control*) semakin besar pula niat seseorang untuk melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan. Sanksi pajak terkait dengan *perceived behavioral control*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan-peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Pemeriksaan pajak juga terkait dengan *control belief*. Pemeriksaan pajak merupakan salah satu cara agar wajib pajak tetap berada dikoridor peraturan pajak sehingga kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan seberapa kuat pemeriksaan pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

*Behavioral beliefs*, *normative beliefs*, dan *control beliefs* sebagai tiga faktor yang menentukan seseorang untuk berperilaku. Setelah terdapat tiga faktor tersebut, maka seseorang akan memasuki tahap *intention*, kemudian tahap terakhir adalah *behavior*. Tahap *intention* merupakan tahap dimana seseorang memiliki maksud atau niat untuk berperilaku, sedangkan *behavior* adalah tahap seseorang berperilaku (Leonel da Cruz et al., 2015). Kesadaran wajib pajak, pelayanan yang berkualitas dari petugas dinas pemeriksaan perpajakan, dan sanksi

perpajakan dapat menjadi faktor yang menentukan perilaku patuh wajib pajak. Setelah muncul sikap sadar, kemudian termotivasi oleh pelayanan yang diberikan fiskus, kegiatan pemeriksaan pajak dan adanya sanksi pajak, maka wajib pajak akan memiliki niat untuk memenuhi kewajiban perpajakannya dan kemudian merealisasikan niat tersebut.

## 2) Teori Atribusi

Teori ini dikemukakan oleh Kelley (1972) yang merupakan perkembangan dari Teori Atribusi yang dicetuskan oleh Heider (1958). Menurut Rasmini (2016) menjelaskan bahwa perilaku seseorang dalam hal ini karakter, sikap, dan lainnya dipengaruhi oleh keadaan eksternal seperti tekanan situasi atau keadaan yang memaksa seseorang untuk melakukan tindakan tertentu. Pada intinya menjelaskan bahwa ketika individu mengamati perilaku seseorang, individu tersebut berupaya untuk menentukan apakah perilaku tersebut disebabkan secara internal atau eksternal. Perilaku yang disebabkan secara internal adalah perilaku yang diyakini berada di bawah kendali pribadi individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran, dan kemampuan. Sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal adalah perilaku yang dipengaruhi dari luar atau dari faktor eksternal seperti peralatan atau pengaruh sosial dari orang lain, artinya individu akan terpaksa berperilaku karena situasi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang digunakan dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Jatmiko, 2006).

Teori atribusi ingin menunjukkan pentingnya kesadaran setiap individu terhadap pajak dengan persepsi wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Apabila telah muncul rasa sadar akan kewajiban yang harus dipenuhi maka wujud dari kepatuhan perpajakan akan terbentuk.

### 3) *Stewardship Theory*

Teori *stewardship* menjelaskan mengenai situasi manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu melainkan lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori ini menggambarkan tentang adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Sedangkan menurut Murwaningsari (2009) teori *stewardship* berdasarkan asumsi filosofis mengenai sifat manusia bahwa manusia dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan manusia merupakan individu yang berintegritas.

Pemerintah selaku *steward* dengan fungsi pengelola sumber daya dan rakyat selaku principal pemilik sumber daya. Terjadi kesepakatan

yang terjalin antara pemerintah (*steward*) dan rakyat (*principal*) berdasarkan kepercayaan, kolektif sesuai tujuan organisasi. Organisasi sektor publik memiliki tujuan memberikan pelayanan kepada publik dan dapat di pertanggungjawabkan kepada masyarakat (publik).

Sehingga dapat diterapkan dalam model kasus organisasi sektor publik dengan teori *stewardship*. Menurut Putro (2013) teori *stewardship* mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kepuasan pemilik. Pemerintah akan berusaha maksimal dalam menjalankan pemerintahan untuk mencapai tujuan pemerintah yaitu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Putro juga menjelaskan apabila tujuan ini mampu tercapai oleh pemerintah maka rakyat selaku pemilik akan merasa puas dengan kinerja pemerintah.

Teori ini didasarkan atas dasar saling memberi kepercayaan dan relevan untuk menjelaskan hubungan antara fiskus dengan wajib pajak. Fiskus sebagai *steward* harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada wajib pajak selaku *principle* agar timbul suatu kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah. Dalam hal ini kualitas pelayanan berupaya menciptakan kepercayaan dari kedua sisi (*steward* dan *principle*), dengan hal tersebut prinsip akan menunjukkan rasa patuh atas kepercayaan yang diterimanya.



#### b. Pengertian Penghasilan

Penghasilan menurut Soemitro (1992) dalam Mardiasmo (2016:163) merupakan setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan dengan nama dan dalam bentuk apapun.

#### c. Pengertian Pajak Penghasilan

Menurut Resmi (2011), pajak penghasilan adalah pajak yang dikenakan terhadap orang pribadi atau perseorangan dan badan berkenaan dengan penghasilan yang diterima atau diperolehnya selama satu tahun pajak.

#### d. Pajak Penghasilan Pasal 23

Berdasarkan UU PPh Nomor 36 Tahun 2008, sifat dari Pajak Penghasilan Pasal 23 (PPh Pasal 23) adalah pemotongan, dalam arti penerima penghasilan yang dikenai PPh Pasal 23 dipotong terlebih dahulu PPh Pasal 23 oleh pemberi penghasilan. Penerima penghasilan yang dipotong PPh Pasal 23 adalah wajib pajak dalam negeri dan Badan Usaha Tetap. Berdasarkan tarif pajak atas objek pemotongan PPh Pasal 23 adalah tarif 15% atas Dividen, Bunga, Royalti, dan Hadiah ataupun sejenisnya. Tarif 2% atas sewa dan penghasilan lain serta imbalan sehubungan dengan jasa teknik, jasa manajemen, jasa konstruksi, jasa

konsultan, dan jasa lain yang telah dipotong PPh Pasal 21. Salah satu jenis jasa lain yang telah dipotong PPh Pasal 21 adalah jasa *outsourcing*.

e. Tarif Pajak

1) Wajib Pajak Orang Pribadi

Tabel 2.1

Ketentuan Tarif PPh WP OP (UU No. 36 Tahun 2008)

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif Pajak
Sampai dengan Rp 50.000.000,00	5%
Di atas Rp 50.000.000,00 sampai dengan Rp 250.000.000,00	15%
Di atas Rp 250.000.000,00 sampai dengan Rp 500.000.000,00	25%
Diatas Rp 500.000.000,00	30%

Sumber : [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

2) Wajib Pajak Badan

Untuk penentuan tarif wajib pajak badan ditentukan berdasarkan besar omset yang diperoleh atau diterima. Perhitungan tarif berdasarkan omset sebagai berikut :

a) Usaha kecil

Omset < Rp 4.800.000.000, rumus  $1\% \times omset$

b) Usaha menengah

Omset Rp 4.800.000.000 - Rp 50.000.000.000,

rumus  $0,25 - \frac{Rp\ 600.000.000}{omset} \times PKP$

c) Usaha Besar

Omset > Rp 50.000.000.000, rumus  $25\% \times PKP$

Keterangan :

PKP : Pendapatan Kena Pajak

e. Asas Pemungutan Pajak

Di dalam tata cara pemungutan pajak terdapat beberapa asas pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:9) :

1) Asas Domisili (Asas Tempat Tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

f. Tata Cara Pemungutan Pajak

Tata cara pemungutan pajak terdapat tiga *stelsel* (Mardiasmo, 2016:8), diantaranya :

1) *Stelsel Nyata (Real Stelsel)*

Menurut sistem ini, pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan) yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilaksanakan pada akhir periode tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui. Kelebihan

*stelsel* ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis, namun, kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah pendapatan riil diketahui).

### 2) *Stelsel* Anggapan (*Fictive Stelsel*)

Menurut sistem ini, pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang, misalkan penghasilan satu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga awal tahun pajak telah dapat diterapkan besarnya pajak yang terhutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan *stelsel* ini adalah pajak yang dibayarkan selama tahun pajak berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang harus dibayar tidak berdasarkan pada keadaan sesungguhnya.

### 3) *Stelsel* Campuran

Dalam *stelsel* ini terjadi kombinasi antara *stelsel* nyata (*riiel stelsel*) dan *stelsel* anggapan (*fictive stelsel*). Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya atau dilakukan penyesuaian. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar dari pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

Menurut ketentuan Undang-Undang Pajak Penhasilan, Indonesia meberlakukan sistem *stelsel* campuran (*fictive stelsel*), dimana pada awal tahun pajak terdapat angsuran pajak berdasarkan pajak yang terhutang. Sehingga pada akhir tahun dilakukan penyesuaian dengan menghitung kembali dengan dasar penghasilan yang diperoleh pada tahun yang bersangkutan. Jika terdapat kekurangan, maka wajib pajak harus melunasi kekurangan pembayaran pajak dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

g. Sistem Pemungutan Pajak

Terdapat beberapa sistem pemungutan pajak menurut Mardiasmo (2016:9) :

1) *Official Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terhutang oleh wajib pajak. Sistem ini memiliki ciri-ciri diantaranya :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang ada pada fiskus.
- b) Wajib pajak bersifat pasif.
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

## 2) *Self Assessment System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terhutang. Sistem ini memiliki ciri-ciri :

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terhutang ada pada wajib pajak itu sendiri.
- b) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terhutang.
- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

## 3) *With Holding System*

Merupakan suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terhutang ada pada pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## **2. *Outsourcing***

Menurut Jauhari (2015), *outsourcing* dalam bidang ketenagakerjaan, diartikan sebagai pemanfaatan tenaga kerja untuk memproduksi atau melaksanakan suatu pekerjaan oleh suatu perusahaan, melalui perusahaan penyedia/pengarah tenaga kerja. Berdasarkan Pasal 3 PMK Nomor 83/PMK.03/2012 jasa *outsourcing* adalah jasa untuk menyediakan tenaga kerja oleh pengusaha penyedia tenaga kerja kepada pengguna jasa tenaga

kerja. Jasa *outsourcing* oleh pengusaha penyedia tenaga kerja kepada pengguna jasa tenaga kerja dapat meliputi kegiatan perekrutan, pendidikan, pelatihan, pemagangan, dan atau penempatan tenaga kerja yang kegiatannya dilakukan dalam satu kesatuan dengan penyerahan jasa penyediaan tenaga kerja.

Dasar Pengenaan PPh Pasal 23 atas jasa *outsourcing* terdiri atas pembayaran yang dilakukan oleh pengguna jasa dan atau atas management *fee* atas penyediaan tenaga kerja. Penyedia jasa *outsourcing* akan menerima Bukti Pemotongan PPh Pasal 23 yang telah dilaporkan oleh pengguna jasa sebelum tanggal 20 setiap bulannya dimana akan dicatat sebagai pajak dibayar di muka (*prepaid tax*) yang akan diperhitungkan sebagai kredit pajak diakhir tahun sebagai pajak penghasilan Badan.

### **3. Target Pajak**

Target pajak merupakan hasil dari penerimaan pajak yang berasal dari wajib pajak yang berhasil dihimpun oleh KPP. Pemungutan pajak sebagai perwujudan dari pengabdian kewajiban dan peran serta wajib pajak yang secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan yang sangat diperlukan guna untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional berkepanjangan.

Menurut Waluyo dan Wirawan (2003) dalam Suryanti (2013) dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan. Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat. Sedangkan dari

sudut pandang keuangan, pajak juga dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara. Melihat dari sisi penerimaan serta kondisi keuangan negara, tidak lagi semata-mata dari penerimaan negara dari sektor Gas dan Non Migas, tetapi berupaya untuk menjadikan pajak sebagai sumber utama penerimaan negara.

Upaya untuk memaksimalkan penghimpunan pajak negara dapat dilakukan salah satunya melalui program ekstensifikasi dan intensifikasi di bidang perpajakan. Ekstensifikasi merupakan upaya untuk menambah atau memperluas basis subyek dan obyek pajak. Indikatornya adalah ketika nominal rupiah pajak yang terhimpun diikuti oleh peningkatan jumlah wajib pajak. Intensifikasi dilakukan dengan upaya meningkatkan terhimpunnya pajak dari subyek pajak dan obyek pajak yang telah ada. Indikatornya adalah peningkatan nominal rupiah penerimaan pajak tanpa diikuti penambahan jumlah subyek atau obyek pajak.

#### **4. Kepatuhan Wajib Pajak**

Kepatuhan dalam perpajakan merupakan sikap tunduk, taat dan patuh serta melaksanakan ketentuan yang berlaku dalam perpajakan dan dalam menyampaikan kewajiban perpajakannya. wajib pajak yang melakukan atau memenuhi semua kewajiban pembayaran perpajakannya dan mengikuti semua aturan perundang-undangan yang berlaku dapat disebut dengan kepatuhan untuk membayar pajak.



Dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 74/PMK.03/2012 pasal 2, yang berisi syarat ditetapkan sebagai wajib pajak dengan kriteria tertentu, adalah sebagai berikut ini :

- 1) Menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) secara tepat waktu yang meliputi:
  - a. Menyampaikan surat pemberitahuan tahunan dengan tepat waktu dalam masa tiga tahun pajak terakhir yang wajib dibayarkan oleh wajib pajak sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu. sampai dengan akhir tahun sebelum tahun penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu.
  - b. Menyampaikan surat pemberitahuan masa yang terlambat selama tahun terakhir sebelum tahun penetapan wajib pajak sesuai dengan kriteria tertentu untuk masa pajak selama Januari sampai November dan tidak melebihi lebih dari tiga masa pajak pada setiap jenis pajak dan tidak secara terus menerus.
  - c. Semua surat pemberitahuan masa yang selama satu tahun terakhir dan sebelum tahun ditetapkan wajib pajak dengan kriteria tertentu selama masa pajak dari bulan Januari sampai dengan November sudah disampaikan.
  - d. Surat pemberitahuan masa yang terlambat penyampainnya, maksudnya adalah seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa tidak melebihi batas waktu menyampaikan surat pemberitahuan masa pada pajak tahun berikutnya.

- e. Tidak memiliki tunggakan pajak pada semua jenis pajak, kecuali adanya perizinan atau syarat tertentu untuk menunda pembayaran pajak.
- 2) Laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik dan audit dari lembaga pengawas keuangan pemerintahan yang menghasilkan hasil pendapat wajar tanpa pengecualian dalam tiga tahun..
  - 3) Tidak pernah melakukan tindak pidana sehingga dapat dipidana dalam bidang perpajakan yang berdasarkan dengan putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan hukum tetap dengan waktu lima tahun terakhir.

Maka dari itu kepatuhan seseorang untuk membayar pajak dapat dinilai dari kesediaan, kemauan dan perilaku seseorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya dan melaksanakan prosedur perpajakan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

## **5. Efektivitas Penerimaan Pajak**

Keefektifan yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut Abdurahmat (2003) dalam Pratomo (2015) keefektifan merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Menurut Soemitro (1992) dalam Pratiwi (2016), efektivitas penerimaan pajak akan dicapai apabila mencapai keberhasilan dalam sistem dan tata cara pemungutannya hal tersebut ditentukan oleh:

a). Kesadaran Wajib Pajak

Didasarkan pada tingkat kepatuhan wajib pajak yang berpijak pada tingginya kesadaran hukum dalam membayar pajak. Peran fiskus sangat berarti dalam hal ini karena pada dasarnya tingkat kepatuhan wajib pajak berdasarkan tingkat pemahaman yang baik tentang seputar pajak.

b) Kejujuran Wajib Pajak

Faktor kejujuran dalam membayar pajak merupakan hal yang paling penting, karena dengan sistem pelaksanaan pemungutan yang ada sekarang, pemerintah membrikan sepenuhnya kepercayaan kepada masyarakat untuk menetapkan berapa jumlah pajak yang harus dibayar sesuai dengan ketentuan (prinsip *self assessment system*). Masyarakat diharapkan melaporkan jumlah kewajiban pajaknya dengan sebenar-benarnya tanpa adanya tindakan manipulasi (*Tax Evasion* dan *Tax Avoidance*).

c) Hasrat untuk Membayar Pajak (*Tax Mindedness*)

Hasrat untuk membayar pajak pada dasarnya merupakan kepatuhan sukarela wajib pajak dalam membayar pajak, dengan dasar pemikiran bahwa kesadaran dalam membayar pajak haruslah diikuti oleh hasrat yang tinggi untuk sadara membayar pajak.

d) Disiplin dalam Kewajiban membayar Pajak (*Tax Discipline*)

*Tax discipline* berdasarkan tingkat pemahaman telah sesuai terhadap hukum pajak yang dianut oleh suatu negara serta sanksi-sanksi

yang menyertainya, dengan harapan masyarakat tidak menunda-nunda dalam kewajiban membayar pajak.

Menurut Mahmudi (2010) dalam Mutia (2016) menjelaskan secara sederhana rumus untuk menghitung efektifitas penerimaan pajak penghasilan sebagai berikut :

$$AER = \frac{R}{T} \times 100 \%$$

Dimana :

AER = rasio efisiensi administratif

T = Target Pajak Penghasilan

R = Realisasi Pajak Penghasilan

Untuk menilai seberapa efektif rasio efisiensi administratif penerimaan pajak maka digunakan kriteria efisiensi kinerja keuangan yang telah ditetapkan Peraturan Kepmendagri Nomor 690.900.3276 Tahun 1996 tentang pedoman penilaian kinerja keuangan.

**Tabel 2.2**

**Kriteria Efisiensi Kinerja Keuangan**

<b>Presentase Kinerja Keuangan</b>	<b>Kriteria</b>
<b>Diatas 100%</b>	<b>Sangat Efektif</b>
<b>90% - 100%</b>	<b>Efektif</b>
<b>80% - 90%</b>	<b>Cukup Efektif</b>
<b>60% - 80%</b>	<b>Kurang Efektif</b>
<b>Kurang dari 60%</b>	<b>Tidak Efektif</b>

Sumber : *Depdagri, Kepmendagri Nomor 690.900.3276 Tahun 1996.*

*Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan*

## **7. Variabel-variabel**

### **a. Kualitas Pelayanan**

#### **1) Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Paeasuraman, dkk (1985) dalam Sukartha (2014) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja aktual dari penyedia layanan yang dibandingkan dengan harapan yang diinginkan. Menurut Suhartini (2012) dalam Rachman (2014) juga memiliki hasil positif karena dengan memberikan pelayanan terbaik oleh petugas pajak maka wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan diperlukan kuantitas dan kualitas pelayanan yang semakin baik (Supadmi (2009) dalam Rasmini, 2016). Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan (Cronin (1992) dalam Rasmini, 2016).

Menurut Palda dan Hanousek (2002) dalam Rasmini (2016) kemauan wajib pajak dalam membayar pajak sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Perasaan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat memicu motivasi dan kepatuhan bagi wajib pajak yang akhirnya dapat meningkatkan penerimaan negara.

Terdapat empat karakteristik pelayanan yang dapat diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) kepada wajib pajak, yaitu :

(a) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Suatu jasa atau pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan dan dinikmati sebelum dibeli oleh pelanggan atau wajib pajak.

(b) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Dihasilkan atau dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh pelanggan untuk diserahkan kepada pelanggan lainnya maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

(c) Bervariasi (*Variability*)

Pelayanan senantiasa mengalami perubahan tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi di mana jasa tersebut diberikan.

(d) Tidak tahan lama (*Perishability*)

Daya tahan suatu pelayanan tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

### **1) Dimensi Kualitas Pelayanan**

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang harus semakin baik merupakan tantangan bagi birokrasi untuk bekerja secara lebih efisien. Kualitas pelayanan dapat pula dilihat dari dimensi pokok

seperti dikemukakan A Zeitham et al (1990:32) dalam Febriyanto (2011) yaitu:

(a) Keberwujudan (*Tangibles*)

Kebutuhan pelanggan yang berfokus pada barang atau jasa, yang menyangkut penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan alat komunikasi.

(b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu pemenuhan pelayanan segera dan memuaskan. Keandalan merupakan kecakapan dalam memberikan janji pelayanan yang tepat dan dapat diandalkan, meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menangani pelanggan.

(c) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Keaktifan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap, hal ini merupakan ketulusan dalam menolong dan memberikan pelayanan yang meliputi kesepakatan waktu.

(d) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan ramah dan sopan. Jaminan merupakan perasaan pelanggan dimana mereka merasa masalah yang ada berada pada tangan yang baik, kecakapan personil dalam menyampaikan rahasia, memiliki minat atau rasa suka terhadap pelanggan dan memperlihatkan perhatian.

(e) Perhatian (*Emphaty*)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada konsumen dan mengeni kebutuhan konsumen. *Emphaty* dapat juga berarti keamanan atau perlindungan yaitu adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi yang lebih baik dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan.

**b. Sanksi Perpajakan**

**1) Pengertian Sanksi Perpajakan**

Wajib pajak akan memenuhi kewajiban pajaknya ketika memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Djatkiko (2006) dalam Rasmini, 2016). Ali *et al.* (2001) dalam Rasmini (2016), hasil penelitiannya juga menyebutkan bahwa audit dan sanksi merupakan kebijakan yang efektif untuk mencegah ketidakpatuhan serta untuk mendorong wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, maka haruslah diberlakukan sanksi yang tegas dalam rangka untuk memajukan keadilan dan efektivitas sistem pajak (Webley *et. al.*, (1992) dalam Rasmini, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo (2008) dalam Rasmini (2016) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian oleh Yadnyana (2009) dalam Rasmini



(2016) menemukan bahwa sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

## **2) Macam-macam Sanksi Perpajakan**

### **(a) Sanksi Pidana**

Menurut ketentuan undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu :

#### **(1) Denda Pidana**

Berbeda dengan sanksi berupa denda administratif yang hanya diancam/dikenakan kepada wajib pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancam kepada pejabat pajak atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

#### **(2) Pidana Kurungan**

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

itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

### **(3) Pidana Penjara**

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

### **(b) Sanksi Administrasi**

Sanksi administrasi dapat dijatuhkan apabila wajib pajak melakukan pelanggaran, terutama atas kewajiban yang ditentukan dalam UU KUP dapat berupa sanksi administrasi bunga, denda dan kenaikan :

#### **(1) Sanksi administrasi denda**

Sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.

#### **(2) Sanksi administrasi bunga**

Sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak.

### **(3) Sanksi administrasi kenaikan**

Sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material.

#### **c. Kesadaran Wajib Pajak**

Tingkat kepatuhan penyampaian wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan disaat wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan secara benar dan sukarela. Asri (2009) dalam Sukartha (2014). Masyarakat harus terus diajak untuk mengetahui, mengakui, menghargai dan mentaati ketentuan perpajakan yang berlaku untuk mewujudkan sadar dan peduli pajak. Kepatuhan wajib pajak akan meningkat apabila kesadaran wajib pajak juga meningkat.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam sistem perpajakan yang baru, wajib pajak diberikan kepercayaan untuk melaksanakan kegotongroyongan nasional melalui sistem menghitung, memperhitungkan, membayar, melaporkan sendiri pajak yang terutang. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak yang terutang berdasarkan ketentuan peraluran perundang-undangan perpajakan yang berlaku (Jatmiko, 2006).

Wajib pajak dikatakan memiliki kesadaran apabila sesuai dengan hal-hal berikut:

- 1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- 2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- 5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- 6) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar.

#### **d. Kepatuhan Wajib Pajak**

##### **1) Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran aturan dalam perpajakan kita dapat memberi pengertian bahwa kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan, tunduk, dan patuh, serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Jadi, wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan mematuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Nurmantu (2005) dalam Suryanti (2013) berpendapat bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Nowak (1970) dalam Suryanti (2013), mengartikan kepatuhan wajib pajak sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi dimana :

- (a) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- (b) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- (c) Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar.
- (d) Membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya.

## **2) Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Merujuk pada kriteria wajib pajak patuh menurut Rahayu (2010) dalam Suryanti (2013), Keputusan Menteri Keuangan no. 554/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak apabila memenuhi semua syarat sebagai berikut :

- (a) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak 2 (dua) tahun terakhir.
- (b) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- (c) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun.
- (d) Dalam waktu 2 (dua) tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terhutang paling banyak 5%.

- (e) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 (dua) tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat wajar dengan pengecualian tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

### **3) Dimensi Kepatuhan Wajib Pajak**

Dalam jurnal keuangan publik, subvariabel atau dimensi dari kepatuhan wajib pajak yang disertai dengan indikatornya adalah :

#### **(a) Aspek Yuridis**

- (1) Pendaftaran wajib pajak : pemahaman tentang pajak dan modif pendaftaran yang meliputi kesadaran, sanksi dan kepentingan tertentu.
- (2) Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) : cara pelaporan, prosedur pelayanan, pelayanan prosedur laporan, sikap petugas, metode pelaporan dan sistem pelaporan.
- (3) Penghitungan pajak : Pengisian SPT dan perincian data dalam SPT, cara penghitungan SPT dan perincian data dalam SPT, cara penghitungan SPT, tingkat kesulitan SPT dan kesalahan pengisian SPT.
- (4) Pembayaran pajak : ketaatan pembayaran, waktu pembayaran, cara pembayaran dan inovasi cara pembayaran.

(b) Aspek Psikologis

- (1) Penyuluhan : informasi perpajakan, kemudahan memahami informasi perpajakan, sosialisasi informasi, sosialisasi perubahan peraturan.
- (2) Pelayanan : prosedur pelayanan dari aspek kesederhanaan, kecepatan, sikap petugas, sarana dan prasarana dan komunikasi antara wajib pajak dan aparat pajak.
- (3) Pemeriksaan : cara pemeriksaan, *equity*, pelanggaran pajak, tujuan pemeriksaan dan dualisme pemeriksaan.

(c) Aspek Sosiologis

- (1) Kebijakan publik : sarana dan prasarana, petugas dapat dipercaya, komunikasi dan kemampuan pelayanan.
- (2) Kebijakan Fiskal : aliran dana dan penggunaan dana.
- (3) Kebijakan perpajakan : sistem perpajakan, tarif perpajakan, dasar pengenaan, dunia usaha dan ketentuan hukum.
- (4) Administrasi perpajakan : sederhana, mudah dan murah.

## **B. Hasil Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian ini saya akan menjelaskan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan. Banyak penelitian terdahulu sebagai referensi pada penelitian ini namun tidak semua saya jelaskan pada bab ini akan ada lampiran mengenai penelitian terdahulu yang terkait dan dapat dilihat juga dalam daftar pustaka. Di bawah ini beberapa penelitian yang sangat terkait dan referensi saya dalam melakukan penelitian ini.

**a. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul)**

Penelitian yang dilakukan oleh Febriyanto (2011) tersebut menggunakan variabel independen ( $X_1$ ) kualitas pelayanan, ( $X_2$ ) sanksi perpajakan dan ( $X_3$ ) kesadaran wajib pajak. Sedangkan kepatuhan wajib pajak digunakan sebagai variabel dependen ( $Y$ ). Hasil penelitian yang diperoleh memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan mempengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak. Sedangkan kesadaran tidak berpengaruh sama sekali terhadap kepatuhan wajib pajak.

**b. Pengaruh Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan terhadap Peningkatan Penerimaan Pajak Penghasilan dengan Penagihan Pajak Sebagai Variabel Moderating (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Serpong)**

Penelitian yang dilakukan oleh Suryanti (2013) ini tersebut menggunakan variabel independen ( $X$ ) yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak, variabel dependen ( $Y$ ) yaitu penerimaan pajak penghasilan, serta variabel moderasi ( $Z$ ) yaitu penagihan pajak. Hasil penelitian yang diperoleh memperlihatkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak badan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak penghasilan. Penagihan pajak tidak bisa menjadi moderasi antara tingkat



kepatuhan wajib pajak badan dan peningkatan penerimaan pajak penghasilan.

**c. Tanggung Jawab Moral, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Badan (Studi kasus pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Utara)**

Penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Sukartha (2014) ini menggunakan tanggungjawab moral (X1), kesadaran wajib pajak (X2), sanksi perpajakan (X3), dan kualitas pelayanan (X4) serta kepatuhan pelaporan wajib pajak badan (Y). Hasil penelitian menunjukkan tanggung jawab moral, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan.

**d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Badan**

Penelitian yang dilakukan oleh Paramartha dan Rasmini (2016) ini studi kasusnya dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Gianyar, Bali. Penelitian menggunakan kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), pengetahuan perpajakan (X<sub>2</sub>), dan sanksi perpajakan (X<sub>3</sub>), dan kepatuhan wajib pajak badan (Y). Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

### C. Penurunan Hipotesis

#### 1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Berdasarkan *theory of planned behavior* dijelaskan bahwa salah satu faktor munculnya niat untuk berperilaku adalah *normative beliefs* yaitu individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif dari orang lain dan motivasi untuk memnuhi harapan tersebut. hal tersebut dapat dikaitkan dengan pelayanan pajak, diman dengan adanya pelayanan yang baik dari petugas pajak memberikan motivasi kepada wajib pajak agar taat pajak, dan akan membuat wajib pajak memiliki keyakinan atau memilih perilaku taat pajak. Dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga penerimaan pajak lebih efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Febriyanto (2011) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin patuh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Penelitian dari Paramartha dan Rasmini (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Menurut Indriyani dan Sukartha (2014) juga menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Gardina dan Haryanto (2006) dalam Arahman (2012) mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak berperan penting terhadap kepatuhan wajib pajak dalam

menjalankan kewajibannya, petugas pajak dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, adil dan tegas setiap saat kepada wajib pajak serta dapat memupuk kesadaran tentang tanggung jawab membayar pajak.

Teori *stewardship* ingin membantu menjelaskan pola pemikiran dari kedua sisi. Pihak fiskus dituntut menunjukkan kualitas pelayanan yang baik sesuai fungsinya sebagai *steward*. Hubungan antara fiskus (*steward*) dan masyarakat (*principle*) ingin menunjukkan bahwa mekanisme sistem perpajakan, pemerintah wajib memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Sebagai *steward* tidak boleh bertindak hanya atas dasar tujuan utama mereka sendiri, akan tetapi juga untuk tujuan bersama dalam arti tujuan sebagai satu organisasi. Hal ini sejalan dengan *normative beliefs*, apabila ingin mencapai tujuan bersama maka fiskus juga harus memberikan kinerja pelayanan yang totalitas. Totalitas dalam arti memberikan pelayanan dan motivasi kepada masyarakat secara maksimal karena kinerja pelayanan yang maksimal akan mewujudkan kepuasan dan kesuksesan bersama.

Harapan dari kualitas pelayanan yang baik adalah wajib pajak dapat memperoleh kemudahan dalam menyelesaikan kewajibannya. Pelayanan yang baik dapat membantu kesulitan ataupun permasalahan terkait perhitungan, penyeteroran dan pelaporan yang dilakukan oleh wajib pajak sehingga wajib pajak mengerti dan paham akan kewajibannya yang harus dipenuhi. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan yang

diberikan semakin patuh wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakannya.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

***H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.***

## 2. Hubungan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak

Wajib pajak harus mengetahui tentang sanksi-sanksi pajak supaya wajib pajak tidak melanggar undang-undang perpajakan dan memenuhi ketentuan perpajakan. Dengan adanya sanksi perpajakan, wajib pajak akan patuh dalam membayar pajak sehingga penerimaan pajak lebih efektif. James *et. al.* (2004) menyatakan kepatuhan pajak merupakan kesediaan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban-kewajibannya sehingga sesuai dengan ketentuan undang-undang perpajakan yang berlaku tanpa diperlukan investigasi seksama, pemeriksaan, ancaman, dan peringatan serta penerapan sanksi (hukum dan administrasi)

Berdasarkan *theory of planned behavior*, sanksi pajak terkait dengan *perceived control behaviour*. Sanksi pajak dibuat untuk mendukung agar wajib pajak mematuhi peraturan perpajakan. Kepatuhan wajib pajak akan ditentukan berdasarkan persepsi wajib pajak tentang seberapa kuat sanksi pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak. Upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah telah membuat sanksi perpajakan yang dikenakan kepada wajib pajak yang lalai dalam

melaksanakan kewajiban perpajakannya, dengan sanksi tersebut diharapkan wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dengan tepat dan benar. Jika semakin tegas dan berat sanksi perpajakannya akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian Febriyanto (2011) menyebutkan bahwa sanksi perpajakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Paramartha dan Rasmini (2016) dalam penelitiannya juga menunjukkan pengaruh positif antara variabel sanksi perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak badan. Santosa (2011) juga menyatakan adanya pengaruh positif antara sanksi perpajakan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya pelaksanaan sanksi pajak yang tegas dan dianggap merugikan oleh wajib pajak, akan semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

***H<sub>2</sub> : Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.***

### 3. Hubungan antara kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan serta menciptakan keefektifan penerimaan pajak. Kesadaran wajib pajak atas perpajakan sangat diperlukan guna

meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Jadmiko (2006) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan *theory of planned behaviour*, kesadaran terkait dengan *behavioral beliefs*. Kesadaran dikaitkan dengan niat untuk berperilaku yang akan menunjukkan sikap dari wajib pajak itu sendiri. Sikap bisa disebut juga keyakinan (*behavioral belief strength*) individu yang mendorong perilaku. Kesadaran wajib pajak timbul karena niat individu untuk berperilaku taat kepada pajak. Dalam teori atribusi, niat untuk berperilaku taat pada pajak disebabkan oleh persepsi wajib pajak dalam menilai pajak itu sendiri. Seperti wajib pajak menilai bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara, penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara, serta membayar pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan.

Wajib pajak akan menilai dan mengevaluasi bahwa kesadaran taat pajak itu penting. Akan banyak keuntungan yang akan diterima dan kerugian bila tidak dilaksanakan oleh wajib pajak dari pajak itu sendiri. Hal tersebut akan memunculkan komitmen yang akan menumbuhkan sikap dan perilaku sadar akan pajak.

Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis :

***H<sub>3</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.***

#### 4. Hubungan antara Realisasi Penerimaan PPh Badan terhadap Target Penerimaan Pajak

Besaran target pajak menjadi sasaran dan harapan fiskus dalam memaksimalkan pemungut pajak. Wajib pajak harus memandang target ini sebagai suatu kewajiban yang harus dilaksanakan bersama-sama. Sebagai sumber terbesar dalam penerimaan pajak, pajak penghasilan badan menjadi bagian utama setelah pajak penghasilan orang pribadi dalam upaya pemungutannya. Realisasi penerimaan PPh Badan merupakan wujud kepatuhan wajib pajak badan dalam menjalankan kewajiban pajak penghasilan. Kepatuhan wajib pajak badan menjadi kunci utama tercapainya sasaran penerimaan pajak penghasilan badan sehingga akan mendukung tercapainya target penerimaan pajak penghasilan secara keseluruhan.

Berdasarkan teori *stewardship* dapat dijelaskan hubungan antara pihak fiskus (*steward*) dan masyarakat (*principle*), namun dalam konteks ini pihak *principle* adalah wajib pajak badan. Di sisi lain pihak fiskus memiliki target yang harus dicapai bersama dengan wajib pajak badan, maka dari itu pihak fiskus harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada wajib pajak badan sedangkan wajib pajak badan harus menunjukkan kepatuhan dalam menjalankan kewajibannya. Dalam *theory of planned behavior*, menjelaskan bahwa niat wajib pajak badan menjadi dasar utama untuk bertindak patuh kemudian didukung 3 unsur dalam niat berperilaku tersebut seperti *normatif beliefs* yang diwujudkan dengan sikap (*attitude*) yang taat,

*behavioral beliefs* yang diwujudkan dengan suatu keyakinan untuk mencapai tujuan dan harapan bersama sehingga timbul motivasi untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan itu, dan *control beliefs* sebagai wujud paham tentang norma subjektif berupa sanksi yang tegas sehingga orang akan mematuhi.

Sebagai wujud hubungan saling berkesinambungan antara pihak fiskus dengan wajib pajak badan, perlu dilakukan suatu indikasi untuk mengetahui seberapa patuh wajib pajak badan terhadap upaya pemungutan yang dilakukan oleh pihak fiskus sehingga target pajak dapat tercapai. Hubungan tersebut kemudian perlu diketahui tingkat keefektivannya sehingga dapat dievaluasi di akhir periode pajak.

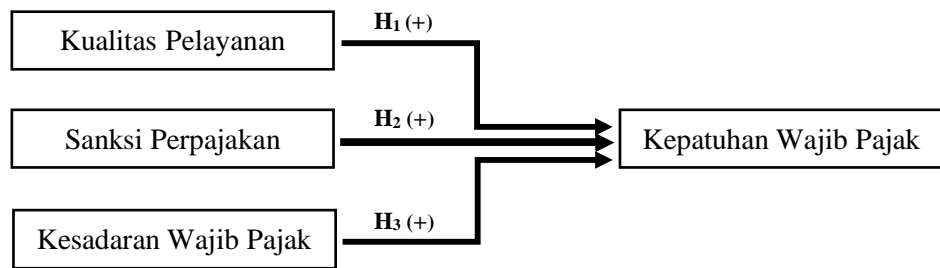
Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan hipotesis :

***H<sub>4</sub> : Realisasi penerimaan PPh Badan berkorelasi terhadap target penerimaan pajak***

#### **D. Kerangka Berfikir**

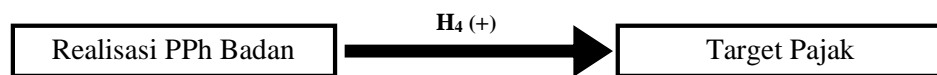
Kerangka berfikir disusun berdasarkan kajian teori sebagai petunjuk arah dalam pemecahan masalah. Dalam hal tersebut peneliti menyusun hipotesis berdasarkan pengaruh target dan kepatuhan pajak. Target di sini adalah target penerimaan pajak secara keseluruhan. Kepatuhan adalah realisasi penerimaan pajak yang bersumber dari wajib pajak badan yang diterima KPP Pratama Bantul. Adapun kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :





**Gambar 2.1**

**Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**



**Gambar 2.2**

**Hubungan antara Realisasi Pajak Penghasilan (PPh) Badan terhadap Target Pajak**