

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori dan Penurunan Hipotesis**

##### **1. Pajak**

Pajak menurut Undang-undang (UU) Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh 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.

Rochmat Soemitro dalam Resmi (2008), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan:

- a. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

- d. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai *public investment*.

Mardiasmo (2008), menyimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Iuran dari rakyat kepada negara. Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang)
- b. Berdasarkan undang-undang. Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Pajak yang dipungut oleh pemerintah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Fungsi budgetair

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

- b. Fungsi mengatur (regulerend)

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

Mardiasmo (2008), menurut lembaga pemungutan pajak, pajak dikelompokkan sebagai berikut:

a. Pajak pusat

Pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dan Bea Materai.

b. Pajak Daerah

Pajak daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Pajak daerah terdiri dari Pajak Propinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

- 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.

Menurut sifatnya, pajak dikelompokkan sebagai berikut :

a. Pajak Subjektif

Pajak subjektif adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

b. Pajak Objektif

Pajak objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

## 2. Wajib Pajak

Wajib Pajak menurut UU No 28 Tahun 2007 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.

Supriyati dan Hidayati (2008) dalam Anisa (2012), wajib pajak merupakan orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan yang ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan. Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri agar memperoleh NPWP, membayar dan menyetor pajak, melunasi utang pajak, menyampaikan SPT, menyelenggarakan pembukuan atau catatan.

Semua wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan berdasarkan sistem *self assessment*, wajib mendaftarkan diri pada kantor Direktorat Jendral Pajak untuk dicatat sebagai Wajib Pajak dan Sekaligus untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Mardiasmo (2008).

Wajib pajak menurut pasal 1 huruf a UU No 28 Tahun 2007 adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dengan kata lain, wajib pajak adalah subjek pajak yang memenuhi syarat-syarat objektif (Soemitro, 2004).

### 3. Kepatuhan Pajak

Menurut Gibson (1991) , Agus (1999) dan Agus (2006), dalam Ietje dan Nurliah (2012), kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh seseorang merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang- undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut sebagai Wajib Pajak Patuh adalah Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan. Tepat waktu dalam penyampaian SPT meliputi :
  - 1) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan tepat waktu dalam 3(tiga) tahun terakhir.

- 2) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat dalam tahun terakhir untuk Masa Pajak Januari sampai November tidak lebih dari 3 (tiga) Masa Pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- 3) Surat Pemberitahuan Masa yang terlambat telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Masa-masa Pajak berikutnya
  - b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
  - c. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapatan Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
  - d. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Kepatuhan dalam hal perpajakan berarti keadaan wajib pajak yang melaksanakan hak, khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai peraturan perundang-undang serta tata cara perpajakan yang berlaku.

#### **4. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pemahaman berasal dari kata paham yang artinya (1) pengertian; pengetahuan yang banyak, (2) pendapat, pikiran, (3) aliran; pandangan, (4) mengerti benar (akan); tahu benar (akan); (5) pandai dan mengerti benar. Sehingga dapat diartikan bahwa

pemahaman adalah suatu proses, cara memahami, cara mempelajari baik-baik supaya paham dan pengetahuan banyak (Nurliah,2012).

Menurut Widiyati dan Nurlis (2010), pengetahuan adalah hasil kerja fikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Sedangkan pemahaman menurut Nurliah (2012), pemahaman adalah pemahaman yang berhubungan dengan segala sesuatu yang diketahui dan dipahami oleh Wajib Pajak berkenaan dengan tata cara dalam perpajakan.

Menurut Widayati dan Nurlis (2010) terdapat beberapa indikator bahwa wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan sebagai berikut:

- a. Kepemilikan NPWP.
- b. Pengetahuan dan Pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak.
- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan.
- d. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP dan tarif pajak.
- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh KPP.
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui training perpajakan yang mereka ikuti.

## 5. Kesadaran Perpajakan

Menurut Muliari dan Setiawan (2009), dalam Annisa (2012), kesadaran perpajakan adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Penilaian positif masyarakat WP terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Suyatmin,2004). Hal senada juga dikemukakan oleh Sutrisno (1994) yang menyatakan bahwa membayar pajak merupakan sumbangan wajib pajak bagi terciptanya kesejahteraan bagi diri mereka sendiri dan bangsa secara keseluruhannya.

Menurut Vanesa dan hari (2009) dalam Widiyati dan Nurlis (2010), menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak. Terdapat tiga bentuk kesadaran utama terkait pembayaran pajak. Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan

Muliari dan setiawan (2009) menjelaskan bahwa indikator dari kesadaran perpajakan sebagai berikut :

- a. Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan.
- b. Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan negara.



- c. Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara.
- e. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela.
- f. Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan benar

Soemarso (1998), mengungkapkan bahwa kesadaran perpajakan masyarakat yang rendah seringkali menjadi salah satu sebab banyaknya potensi pajak yang tidak dapat dijarah. Lerche (Jatmiko, 2006) juga mengemukakan bahwa kesadaran perpajakan seringkali menjadi kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Kesadaran wajib pajak amatlah sangat diperlukan guna meningkatkan kepatuhan perpajakan.

## **6. Kualitas pelayanan perpajakan**

Menurut Agus (2006) pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang). Sehingga pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang (dalam hal ini adalah wajib pajak).

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Tjiptono, 2002).

Pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak adalah usaha yang dilakukan oleh kantor pelayanan pajak untuk melayani wajib pajak secara maksimal agar wajib pajak tidak mengalami kebingungan saat membayar pajak (Rahman, 2012).

Menurut Boediono (2003), untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara mengerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan, dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan. Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## 7. Sanksi perpajakan

Sanksi adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan, dan denda adalah hukuman dengan cara membayar uang karena melanggar peraturan dan hukum yang berlaku, sehingga dapat dikatakan bahwa sanksi denda adalah hukuman negatif kepada orang yang melanggar peraturan dengan cara membayar uang (Anisa, 2012).

Deden Saefudin (2003), undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi Wajib Pajak yang taat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan baik berupa prioritas untuk mendapatkan pelayanan publik ataupun piagam penghargaan. Walaupun Wajib Pajak tidak mendapatkan penghargaan atas kepatuhannya dalam melaksanakan kewajiban perpajakan, Wajib Pajak akan dikenakan banyak hukuman apabila alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajibannya.

Undang-undang dan peraturan secara garis besar berisikan hak dan kewajiban, tindakan yang diperkenankan dan tidak diperkenankan oleh masyarakat. Agar undang-undang dan peraturan tersebut dipatuhi, maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya, demikian halnya untuk hukum pajak (Suyatmi, 2004).

Dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja, dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana Mardiasmo (2008;2).

## **8. Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib pajak**

Siti (2008), pemahaman atas penghasilan kena pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemahaman hasil penghasilan kena pajak maka akan semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Penelitian Ietje dan Nurliah (2012), pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurnia (2010), pemahaman berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pemahaman perpajakan maka semakin tinggi pula kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak.

Penelitian Widiyati dan Nurlis (2010), pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan pajak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin wajib pajak mengetahui dan memahami tentang hak dan kewajiban perpajakan maka wajib pajak dapat mengisi formulir SPT dengan benar, lengkap dan jelas. Dari uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis yaitu :

**H<sub>1</sub>**: Pengetahuan dan Pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **9. Kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Penelitian Widiyati dan Nurlis (2010), Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini tidak sejalan

dengan penelitian Ni dan Putu (2009), kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesadaran pajak maka semakin tinggi kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Agus (2006), kesadaran perpajakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa memahami kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka wajib pajak dapat melakukan perhitungan dengan benar. Dari uraian diatas maka dirumuskan hipotesis kedua yaitu:

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

#### **10. Kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa (Miando Sahala L. Panggabean, 2002).

Penelitian Sumandi dan Andi (2005), kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Hal ini sejalan dengan penelitian Tri (2009), dengan memberikan pelayanan pajak yang baik maka wajib pajak akan patuh terhadap perpajakan.

Agus (2006), sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam memberikan perhatian pelayanan terhadap wajib pajak maka wajib pajak dapat melakukan pembayaran tepat waktu. Dari uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis yaitu :

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

#### **11. Sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak**

Dalam penelitian Purnomo(2008), menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi berpengaruh positif signifikan pada kepatuhan perpajakan.

Dalam hasil penelitian Mira (2009), sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam hasil penelitian Nurliah (2012), sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan pemenuhan kewajiban pajak

Dalam penelitian Agus (2006), sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ni dan Putu (2009), sanksi perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin pelaksanaan sanksi denda terhadap wajib pajak yang lalai oleh

petugas pajak tepat waktu maka wajib pajak tidak pernah mendapatkan surat teguran. Dari uraian diatas, maka dirumuskan hipotesis yaitu:

**H<sub>4</sub>**: Sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

### B. Model Penelitian

Tahap pertama penelitian adalah menguji pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tahap penelitian selanjutnya adalah untuk menguji kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tahap penelitian selanjutnya adalah untuk menguji kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Tahap penelitian terakhir adalah untuk menguji sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

