BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pajak

2.1.1 Definisi Pajak

Definisi pajak menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Zain dan Hermana (2010:2), mendefinisikan pajak sebagai berikut:

> "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang 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 Soemitro dalam Mardiasmo (2011:1), mendefinisikan pajak sebagai berikut:

> "Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum."

2.1.2 Unsur-unsur yang Melekat pada Pajak

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur:

1. Iuran dari Rakyat Kepada Negara

   Yang berhak memungut pajak hanyalah negara. Iuran tersebut berupa uang (bukan barang).

2. Berdasarkan Undang-Undang

   Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.

3. Tanpa jasa timbal atau kontraprestasi 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, yakni pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

2.1.3 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 1), fungsi pajak adalah sebagai berikut:

1. Fungsi *Budgetair*

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

2. Fungsi Mengatur *(Requlerend)*

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

2.1.4 Sistem Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 7), terdapat 3 (tiga) sistem pemungutan pajak, yaitu:

1. *Official Assessment System*

   Adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya sebagai berikut:

   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.

2. *Self Assessment System*

   Adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya sebagai berikut:

   1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
   2) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
   3) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

3. *With Holding System*

   Adalah 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 sebagai berikut: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

2.1.5 Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2011: 8), terdapat 2 (dua) hambatan terhadap pemungutan pajak yang dapat dikelompokan menjadi:

1. Perlawanan Pasif

   Masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, yang dapat disebabkan antara lain:

   1) Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
   2) Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
   3) Sistem kontrol tidak dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang secara langsung ditujukan kepada fiskus dengan tujuan untuk menghindari pajak. Bentuknya antara lain:

1) *Tax avoidance*, usaha meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
2) *Tax evasion*, usaha meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

2.1.6 Kualitas Pelayanan Fiskus

1. Definisi Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, (Siregar dkk, 2012: 7).

Menurut Ramadiansyah dkk (2014: 3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

2. Hak dan Kewajiban Fiskus

Hak dan kewajiban fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia (Suandy, 2005: 128), sebagai berikut:

1) Hak Fiskus

a) Menerbitkan nomor pokok wajib pajak dan / atau mengukuhkan pengusaha kena pajak secara jabatan.

b) Hak menerbitkan NPWP dan / atau meneguhkan pengusaha kena pajak ini dilakukan secara jabatan jika wajib pajak atau pengusaha kena pajak tidak melaksanakan kewajibannya.

c) Menerbitkan surat ketetapan pajak.

Wajib pajak dapat menerbitkan STP apabila berdasarkan penelitian atau pemeriksaan ada pajak yang tidak atau kurang bayar.

d) Melakukan pemeriksaan dan penyegelan.

Fiskus berhak melakukan pemeriksaan dalam rangka menguji kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

e) Melakukan penyidikan.

Apabila diduga ada tindak pidana pajak maka fiskus dapat melakukan tindak penyidikan.

f) Menerbitkan surat paksa dan melakukan penyitaanJika wajib pajak tidak melunasi utang pajak yang telah jatuh tempo dan telah menerbitkan surat paksa agar wajib pajak dalam waktu 2 x 24 jam harus melunasi utang pajaknya.

2) Kewajiban Fiskus

a) Kewajiban untuk melakukan penyuluhan kepada wajib pajak.

Fiskus bertugas melakukan penyuluhan untuk mensosialisasikan peraturan-peraturan pajak yang ada.

b) Menerbitkan surat ketetapan pajak.

Setelah melakukan tindakan pemeriksaan fiskus wajib menerbitkan surat ketetapan pajak, apakah berupa surat ketetapan pajak kurang bayar, surat ketetapan pajak kurang bayar tambahan, surat ketetapan pajak lebih bayar, maupun surat ketetapan pajak nihil.

c) Merahasiakan data wajib pajak.

Fiskus dilarang mengungkapkan kerahasiaan wajib pajak kepada pihak lain atas segala sesuatu yang menyangkut masalah perpajakan yang diketahui.

3. Kualitas Playanan Fiskus

Menurut Siregar dkk (2012: 8), aparat petugas pajak harus bisa menegakan aturan perpajakan, harus bisa bekerja secara jujur, tidak mempersulit wajib pajak, dapat bersikap adil dan petugas pajak harus memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menjelaskan prosedur tata cara pembayaran mengenai perpajakan. Hal ini dimaksudkan agar para wajib pajak merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan.

Menurut Yamit (2002) dalam skripsi Rd. Muhamad Faris Utama T (2014: 11), terdapat 5 (lima) karakteristik kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Tangibles* (bukti langsung/ wujud fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

2) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko ataupun keragu-raguan.
5) *Empathy*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

4. Reputasi Petugas Pajak

Menurut Zain (2007: 36), para petugas pajak hendaknya memiliki tujuan mencapai reputasi yang baik sepanjang yang mencakup teknis, efisien dan efektif dalam hal kecepatan, tepat dan keputusan yang adil. Petugas pajak yang berhubungan dengan masyarakat pembayar pajak, haruslah berkaliber tinggi, terlatih baik, digaji baik dan bermoral tinggi.

Bagaimanapun juga semua petugas pajak hendaknya menyadari bahwa semua tindakan yang dilakukannya serta sikapnya terhadap pembayar pajak dalam rangka pelaksanaan tugasnya, mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan masyarakat akan sistem perpajakan secara keseluruhan. Tindakan yang dilakukan para petugas pajak serta sikapnya dalam menghadapi para pembayar pajak, dalam banyak hal melibatkan "kontak pribadi" yang memerlukan keahlian tersendiri dalam cara-cara pendekatannya, karena antara petugas pajak dan pembayar pajak mempunyai kepentingan yang bertentangan satu sama lainnya.

2.1.7 Kepatuhan Wajib Pajak

1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu sikap/ perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakannya dan menikmati semua hak perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku, (Siregar dkk, 2012: 2).

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan

ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, (Zain dan Hermana, 2010: 2).

Menurut James & Alley (2004: 38), kepatuhan pajak adalah:

> *"Tax compliance is a complex subject with broad implications. There are two main approaches theeconomic and the behavioural, used to encourage taxpayers to comply with the taxation syste. The economic approach, usually confined to penalties, may be necessary to enforce compliance by those taxpayers who would otherwise refuse to discharge their obligations as citizens.".*

Yang artinya kepatuhan pajak adalah subjek yang kompleks dengan implikasi yang luas dan yang mempengaruhi kepatuhan tersebut ada dua pendekatan yaitu ekonomi dan perilaku. Pendekatan ekonomi, biasanya terbatas pada hukuman, yang diperlukan untuk menegakkan kepatuhan wajib pajak yang menolak untuk melaksanakan kewajiban mereka sebagai warga negara.

2. Wajib Pajak Patuh

Menurut keputusan Menteri Keuangan No. 544/ KMK.04/ 2000 dalam skripsi Mardina Arthalia Pardede (2014: 19), indikator wajib pajak patuh adalah:

1. Tepat waktu dalam pembayaran pajak.
2. Tidak melakukan penundaan dengan sengaja.
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bagian perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.

Menurut Nasucha dalam Rahayu (2010: 139), menyatakan bahwa indikator kepatuhan wajib pajak antara lain:

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali SPT.
3. Kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

2.1.8 Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Suryadi (2006) dalam penelitian Murti dkk (2014: 391), menekankan pada pentingnya kualitas aparat pajak dalam memberikan pelayan kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan oleh fiskus selama proses perpajakan berkaitan dengan sikap wajib pajak. Proses perpajakan melibatkan fiskus dan wajib pajak membuat pelayanan yang diberikan oleh fiskus turut membentuk sikap *(attitude)* wajib pajak dalam mengikuti proses perpajakan.

Menurut Jotopurnomo dan Mangoting (2013: 50), pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Menurut Rahayu dan Suhayati (2010: 28), menyatakan bahwa salah satu langkah penting yang harus dilakukan pemerintah sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan negara. Tujuan pelayanan prima ini adalah:

1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado (Murti,Sondakh & Samijono, 2014)	Pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kota Manado	Mencari pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Jumlah variabel *independen*, lokasi penelitian, metode penelitian
2	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak	Pelayanan fikus berpengaruh terhadap kemauan membayar pajak. Hal ini menunjukan bahwa wajib pajak telah mendapatkan	Mencari pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan	Jumlah variabel *independen*, variabel

	orang pribadi dalam memenuhi kewajiban membayar pajak di KPP Pratama Singosari (Ramadiansyah, Sudjana & Dwiatmanto, 2014)	pelayanan yang memadai sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak.	wajib pajak orang pribadi	dependen, lokasi penelitian, metode penelitian
3	Sosialisasi Perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung. (Winerungan, 2013)	Pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Bitung lebih besar daripada pengaruh sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado. Hal ini menunjukan kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Bitung lebih tinggi dibandingkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Manado.	Mencari pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Lokasi penelitian, jumlah tempat penelitian, jumlah variabel *independen*, metode penelitian
4	Pengaruh pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di kota Semarang. (Siregar dkk, 2012)	Terdapat pengaruh antara pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak, hal ini dapat dilihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar 4.466 > 1,661, sehingga hipotesis diterima, dilihat dari koefisien regresi nilainya positif sehingga pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.	Mencari pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi	Jumlah variabel *independen*, lokasi penelitian, sampel penelitian, metode penelitian

Sumber: jurnal penelitian

2.3 Kerangka Pemikiran

Pajak merupakan sumber penerimaan yang sangat penting bagi negara. Sumber penerimaan pajak tersebut digunakan untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin membesar.

Menurut Siregar, Saryadi & Listyorini (2012: 2), salah satu kendala yang dapat menghambat keefektifan pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*).

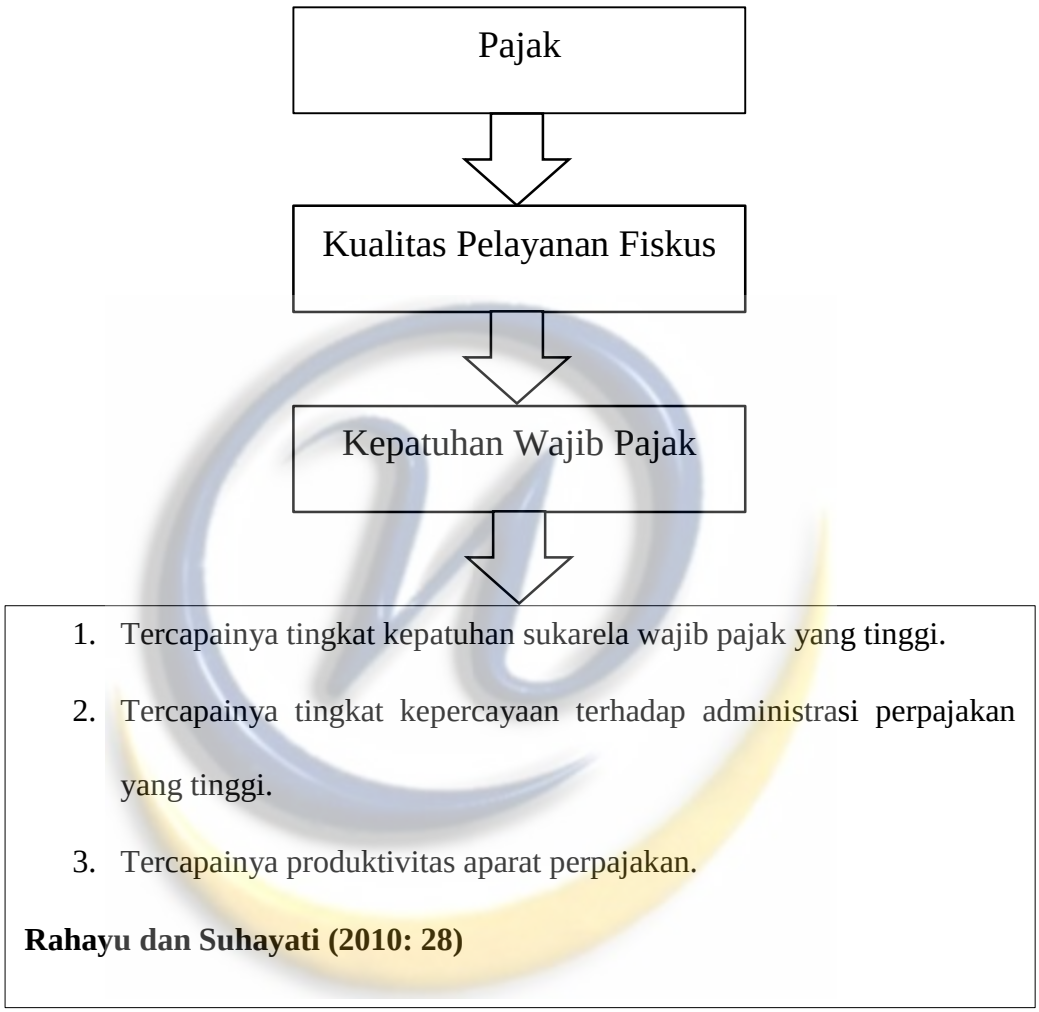
Kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh banyak faktor, di antaranya pengetahuan tentang pajak dan persepsi terhadap petugas pajak. Meski belum pernah ada penelitian berkaitan dengan kedua faktor ini, diduga tingkat pengetahuan sebagian masyarakat tentang pajak masih rendah. Begitu pula halnya persepsi masyarakat terhadap petugas pajak ada kemungkinan kurang baik, (www.tempo.co).

Aparat fiskus (petugas pajak) kini melaksanakan tugas rangkap dalam waktu yang bersamaan. Pertama, memberhasilkan penghimpunan pajak yang setiap tahun terus meningkat. Sementara tugas kedua yang juga tidak kalah berat yakni membangun kembali citra Ditjen Pajak yang terpuruk akibat persepsi negatif (buruk) yang mucul dan terbentuk di masyarakat akibat ulah beberapa aparat fiskus korup, (www.medanbisnisdaily.com).

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat digambarkan pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sekaran (2007: 135), hipotesis penelitian adalah:

"Hubungan yang diperkirakan secara logis di antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji".

Dari gambaran diatas dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H_1: diduga adanya pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees.

H_0: diduga tidak adanya pengaruh antara kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Karees.