

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Menurut UU KUP Pasal 1 ayat (1), 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. Ada beberapa Batasan atau definisi tentang pajak yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya menurut Prof. Dr, Rochmat Soemitro, SH. dalam (Mardiasmo, 2011) adalah:

”Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Undang – Undang No.28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang No.6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) bahwa:

“Pajak adalah kontribusi wajib pajak 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”.

Pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro yang di kutip oleh Sumarsan (2017) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.”

Sedangkan definisi pajak yang dikemukakan oleh Sommerfeld, et al. (2017) yaitu:

“Pajak adalah suatu peralihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas- tugasnya untuk menjalankan pemerintahan”.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kontribusi kepada negara, khususnya dalam segi pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan Negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas, menurut Thomas Sumarsan (2017:5) pajak memiliki beberapa fungsi, yaitu:

1. Fungsi penerimaan (Budgetair)

Pajak berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat bagi kas Negara, yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Untuk menjalankan tugas – tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.

2. Fungsi Mengatur (Regulerend)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur struktur pendapatan di tengah masyarakat dan struktur kekayaan antara pelaku ekonomi . Fungsi mengatur ini sering menjadi tujuan pokok sistem pajak, paling tidak dalam segi

perpajakan yang benar tidak terjadi pertentangan dengan kebijakan negara dalam bidang ekonomi dan sosial.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah untuk memenuhi segala kewajibannya dengan sadar atas dasar kemauannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak telah bersikap baik terhadap segala kewajibannya (Prabawa dan Noviani 2012). Adanya kepatuhan maka secara tidak langsung penerimaan pajak akan berjalan dengan lancar karena kepatuhan wajib pajak telah menunjukkan bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan baik.

Menurut Norman D.Nowak dalam Irmawati (2015) Kepatuhan perpajakan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan 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

2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Septiyani Nur Khasanah (2014) faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak diantaranya pengetahuan para wajib pajak, kurangnya kesadaran wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak yang terutang sehingga berusaha untuk membayar kewajiban pajaknya lebih kecil

dari yang seharusnya, dan adanya sanksi dan system administrasi perpajakan yang selalu mengalami modernisasi dimana masyarakat selalu dituntut untuk beradaptasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa wajib pajak sebagai warga Negara yang taat peraturan harus senantiasa mematuhi peraturan – peraturan perpajakan yang telah dibuat oleh Negara.

2.1.2.3 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Adapun indikator dalam mengukur kepatuhan Wajib pajak Siti Kurnia rahayu (2010) yaitu :

1. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192/PMK.03/2007, Wajib pajak dimasukan dalam kategori wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Tepat waktu dalam penyampaian Surat Pemberitahuan untuk segala jenis pajak
2. Tidak memiliki tunggakan pajak pada segala jenis pajak, kecuali mendapatkan izin untuk mengangsur pembayaran pajak
3. Tidak pernah dijatuhi hukuman dikarenakan melakukan tindakan pidana pada bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir
4. Wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk segala jenis pajak yang terutang paling banyak 5 persen

5. Laporan keuangan wajib pajak pada dua tahun terakhir diaudit oleh akuntan public dengan pendapat wajar tanpa pengecualian sela tidak mempengaruhi laba komersial dan fiscal.

2.1.3 Pengetahuan Perpajakan

2.1.3.1 Pengertian Pengetahuan Perpajakan

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2008), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui; kepandaian; atau segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan hal (mata pelajaran). Pengetahuan dikaitkan dengan segala sesuatu yang diketahui berkaitan dengan proses belajar. Misalnya seperti pengetahuan yang ada dalam mata pelajaran suatu kurikulum di sekolah.

Anggraini (2012), menyatakan bahwa :

“Kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak sendiri atas peraturan perundang – undangan perpajakan yang berlaku dimana pemahaman Wajib Pajak tersebut perlu didukung dengan pengetahuan Wajib Pajak terhadap bidang pajak”.

Pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Caroline (2009:7) adalah:

“Pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.”

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

Berikut ini adalah penjelasan dari konsep pengetahuan pajak diatas 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:
 1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)
 2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Di dalam faktor–faktor pengetahuan wajib pajak menurut Taslim (2007) sebagaimana dikutip dalam penelitian Sara (2014) tinggi rendahnya pengetahuan wajib pajak dapat diukur dengan :

1. Pemahaman prosedur atau cara pengisian SPT
2. Pemahaman batas waktu pelaporan SPT
3. Pemahaman sanksi perpajakan dan administrasi

2.1.3.2 Indikator Pengetahuan Perpajakan

Beberapa indikator wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan Widayanti dan Nurlis (2010) , yaitu :

1. Kepemilikan NPWP
2. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
3. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan
4. Pengetahuan dan pemahaman mengenai PTKP, PKP, dan tariff pajak
5. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak
6. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti

Menurut Rahayu (2010) indicator pengetahuan perpajakan adalah:

1. Pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tatacara perpajakan
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan penerimaan dan mengatur

2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Jasa merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ke takberwujudan (intangibility) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan properti dalam kepemilikannya, dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Payne, 2000). Perubahan kondisi mungkin saja terjadi dan

produksi jasa bisa saja berhubungan atau pula tidak berkaitan dengan produk fisik (Payne, 2000).

Menurut Tjiptono, (2000), definisi kualitas yang dikemukakan oleh Goestch dan Davis yaitu :

“Kualitas merupakan sebuah ukuran dari keadaan sesuatu (produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan) yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Wyckof dalam Lovelock (2009) kualitas pelayanan adalah :

“Kualitas jasa atau pelayanan sebagai penilaian yang diinginkan dari sebuah jasa atau pelayanan oleh konsumen yang mengakibatkan dapat memenuhi keinginannya”.

2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut parasuraman dalam penelitian Juventia (2014) yaitu :

1. **Bukti Fisik (Tangible)**

Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah buktinya dan pelayanan yang diberikan.

2. **Keandalan (Reliability)**

Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Merespon keinginan para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat. Dalam pengertian ini besarnya perhatian yang diberikan dan kecepatan dalam menanggapi permintaan , pertanyaan, keluhan/ pengaduan, dan masalah pelanggan. Responsiveness dinilai dengan fleksibilitas dan kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan.

4. Kepastian (Assurance)

Atau jaminan dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen dengan perilaku yang sopan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen Antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. Empati (Empathy)

Kesediaan untuk peduli , memberikan saran perhatian pribadi kepada pelanggan , meliputi kemudahan dalam melakukan dalam menjalin hubungan , komunikasi yang baik. Dapat meyakinkan , baik dari jasa yang diberikan secara individual yang sesuai dengan kebutuhan maupun sesuai dengan yang lebih ditetapkan, bahwa setiap pelanggan adalah unik dan special, dan keinginnya telah terpenuhi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya dan dapat digunakan sebagai referensi disajikan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel	Hasil
1	Tuti Wulandari (2014)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan kesadaran wajib pajak sebagai variable intervening (Studi pada kantor pelayanan pajak pratama pecan baru Senapelan	Variabel X : <ul style="list-style-type: none"> • Sosialisasi perpajakan • Pengetahuan perpajakan • Kualitas Pelayanan Variabel Y : <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	Sosialisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	Emielia Mareta et al., (2014)	Pengaruh pelaksanaan sensus pajak nasional, kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP	Variabel X : <ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan sensus pajak nasional • Kualitas pelayanan • Pengetahuan perpajakan Variabel Y : <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib pajak 	Pengaruh pelaksanaan sensus pajak nasional , kualitas pelayanan dan pengetahuan pajak memberikan pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

		Pratama Batu)		
3	Mir'atusholihah et al., (2013)	Pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan fiskus dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada wajib pajak UMKM di KPP Pratama Malang Utara)	<p>Variabel X :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan perpajakan • Kualitas pelayanan • Tarif pajak <p>Variabel Y :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	Pengetahuan perpajakan , kualitas pelayanan fiskus dan tariff pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak UMKM di Malang.
4	Dias Kusuma Ning Dyah (2015)	Pengaruh pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi pada wajib pajak badan di KPP Pratama Jember)	<p>Variabel X :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan pajak • Kualitas pelayanan <p>Variabel Y :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	Pengetahuan pajak dan kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak di KPP Jember.
5	Kilapong G. Ester et al., (2017)	Pengaruh Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan	<p>Variabel X :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kualitas pelayanan • Pengetahuan Wajib pajak <p>Variabel Y :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepatuhan Wajib Pajak 	Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di kelurahan

		kleak kecamatan malalayang kota Manado		kleak kecamatan malalayang kota Manado.
6	Nunung Nurhayati, et al.,(2015)	<i>Influence of tax officer service quality and knowledge of tax on individual taxpayer compliance in tax office (KPP) Bojonagara Bandung</i>	Variabel X : <ul style="list-style-type: none"> • Tax officer service quality • Knowledge of tax Variabel Y : <ul style="list-style-type: none"> • Compliance in tax office 	The simultaneous test result indicates that the quality of tax officer's service and knowledge of tax give a significant influence on the compliance of tax payers in Tax Office (KPP) Bojonagara Bandung.

2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sumber penerimaan negara yang terbesar berasal dari pajak. Penerimaan ini sangat penting karena pajak digunakan untuk pembangunan negara, dan untuk memenuhi kebutuhan belanja negara. Menurut Sommerfeld, et al. yang dikutip oleh Thomas Sumarsan (2017), pajak adalah suatu peralihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapat imbalan

yang langsung dan proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan. Dengan kata lain, penerimaan negara dari sektor pajak sangat penting untuk kelangsungan pemerintahan.

Tinggi rendahnya wajib pajak untuk mematuhi kewajiban perpajakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pelayanan pada wajib pajak. Dalam penelitian Kusuma (2016) dikatakan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan meningkatkan kepuasan wajib pajak sehingga wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak. Supadmi (2010) meneliti bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas perpajakan harus di tingkatkan oleh aparat pajak dengan itu dapat mempermudah dalam mengakses pemahaman suatu informasi tentang perpajakan. Kantor pelayanan harus memaksimalkan pelayanan publik sehingga wajib pajak dapat merasa aman dan nyaman dalam melakukan kegiatan pajak di KPP Pratama setempat. Kepatuhan wajib pajak dapat meningkat jika kualitas pelayanannya baik dan akan berpengaruh terhadap penerimaan pajak.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, dengan itu kualitas pelayanan memberikan hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, Wulandari (2014), Mareta et al.,(2014) Mir'atusholihah et al.,(2013) Nurhayati, et al.,(2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.3.2 Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

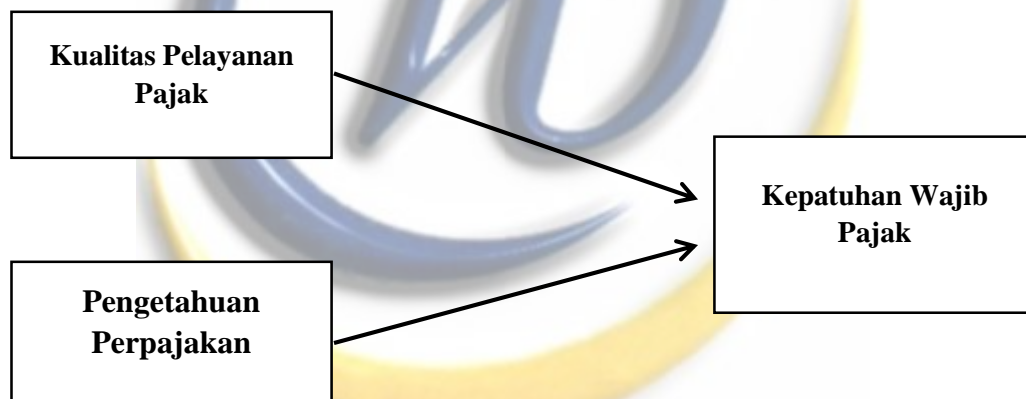
Pengetahuan wajib pajak merupakan salah satu sistem yang mempengaruhi tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan perpajakan digunakan oleh wajib pajak sebagai informasi pajak dalam melakukan tindakan pajak seperti menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan jumlah pajak yang disetorkan. Menurut Anggraini (2012) kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak sendiri atas peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dimana pemahaman wajib pajak tersebut perlu didukung dengan pengetahuan wajib pajak terhadap bidang pajak agar memperoleh laporan pajak yang tingkat keakuratannya dapat di pertanggung jawabkan oleh pelapor ataupun yang menerima laporan tersebut yaitu petugas pajak, adapun bantuan yang diberikan petugas dengan tatacara pelaporan yang benar agar tidak terjadi kesalahan dalam perhitungan perpajakannya. Oleh karena itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak akan mempengaruhi patuh tidaknya wajib pajak itu sendiri dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Dyah (2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada persepsi tentang pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan adanya pengetahuan tentang perpajakan maka akan meminimalkan tingkat kesalahan dalam perhitungan laporan tahunan pajak yang dilaporkannya sehingga akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Menurut penelitian, Mir'atusolihah et al., (2013). Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini terjadi karena jika

pengetahuan wajib pajak meningkat maka akan terjadinya peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, dengan adanya pengetahuan tatacara dalam penyampaian SPT akan mempermudah sistem pembayaran agar tidak berbelit – belit, maka dengan itu wajib pajak akan merasa di permudah dan memahami bagaimana cara penyampaian laporan tahunan dengan benar sehingga dapat meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang taat akan peraturan pemerintah tentang kewajibannya,

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merancang model kerangka pemikiran pada gambar di bawah ini :



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka diatas peneliti mencoba merumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H2 : Pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

H3 : Kualitas pelayanan pajak dan pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

