

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pajak**

###### **2.1.1.1 Definisi Pajak**

Definisi pajak menurut Purwanto (2017), menyatakan bahwa pajak adalah suatu pungutan yang diselenggarakan oleh pemerintah berdasarkan Undang-Undang atau peraturan yang berlaku yang dapat dipakdakan secara yuridis dengan tidak memberikan imbal jasa atau presentasi kembali yang langsung secara perorangan serta digunakan untuk menutup kas Negara guna melaksanakan pemeritahan dan pembangunan nasional.

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro didalam Mardiasmo (2013), bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontrapretasi) yang langsung dapat ditujukan dan yang digunakan untuk membayar umum.

Selanjutnya menurut Undang- Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, “Pajak merupakan kontribusi wajib pajak kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa, yang berdasarkan pada undang-undang yang

berlaku dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak adalah suatu pembayaran oleh wajib pajak kepada kas Negara berdasarkan Undang-Undang 1945 atau peraturan yang sedang berlaku dengan mempunyai sifat dapat dipaksakan dan digunakan untuk keperluan Negara dalam membantu pembangunan dan fasilitas untuk kesejahteraan rakyat.

#### **2.1.1.2 Fungsi Pajak**

Adapun menurut Ilyas dan Burton (2013), ada 4 fungsi pajak diantaranya:

##### **1. Fungsi *Budgeter***

Fungsi untuk mengumpulkan uang sebanyak-banyaknya sesuai dengan Undang-Undang berlaku yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara, yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan dan bila ada sisa (surplus) akan digunakan sebagai tabungan pemerintah untuk investasi pemerintah.

##### **2. Fungsi *Regulerend***

Suatu fungsi bahwa pajak-pajak tersebut akan digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan.

### 3. Fungsi *Demokrasi*

Suatu fungsi yang merupakan salah satu penjelmaan atau wujud sistem gotong-royong, termasuk kegiatan pemerintah dan pembangunan demi kemaslahatan manusia.

### 4. Fungsi *Redistribusi*

Fungsi yang lebih menekankan pada unsur pemerataan dan keadilan dalam masyarakat.

Adapun juga menurut Mardiasmo (2013) tentang fungsi pajak, Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang mempunyai dua fungsi, yaitu:

#### 1. Fungsi Penerimaan (*budgetair*)

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

#### 2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

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

Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada 2 fungsi pajak yang diutamakan yaitu fungsi penerimaan (*budgetair*) dan fungsi mengatur (*regulerend*).

### 2.1.1.3 Jenis-Jenis Pajak

Mardiasmo (2013) terdapat beberapa jenis pajak yang digolongkan menjadi 3 yaitu menurut golongannya, menurut sifatnya dan menurut lembaga pemungutnya.

#### 1. Menurut Golongannya

- a. Pajak langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.
- b. Pajak tidak langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain.

#### 2. Menurut Sifatnya

- a. Pajak subjektif, yaitu pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak.
- b. Pajak objektif, yaitu pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak.

#### 3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a. Pajak pusat, yaitu pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara.
- b. Pajak daerah, yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.



Selanjutnya menurut Ilyas dan Burton (2013), terdapat beberapa jenis pajak yang digolongkan menjadi 3 yaitu menurut sifatnya, sasaran/objeknya dan lembaga pemungutnya.

1. Menurut Sifatnya

- a) Pajak langsung adalah pajak-pajak yang bebanya harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dikenakan secara berulang-ulang pada waktu-waktu tertentu, misalnya PPh.
- b) Pajak tidak langsung adalah pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada orang lain dan hanya dikenakan pada hal-hal tertentu atau peristiwa-peristiwa tertentu saja, misalnya Pajak Pertambahan Nilai.

2. Menurut Sasaran/Objeknya

- a) Pajak subjektif adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak. Setelah diketahui keadaan subjeknya barulah diperhatikan keadaan objektifnya sesuai gaya pikul, apakah dapat dikenakan pajak atau tidak, misalnya PPh.
- b) Pajak objektif adalah jenis pajak yang dikenakan dengan pertama-tama memperhatikan/melihat objeknya, berupa keadaan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar pajak. Setelah diketahui objeknya

barulah dicari subjeknya yang mempunyai hubungan hukum dengan objek yang telah diketahui, misalnya Pajak Pertambahan Nilai.

### 3. Menurut Lembaga Pemungutnya

- a) Pajak pusat adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang dalam pelaksanaannya oleh Departemen Keuangan.
- b) Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa golongan pada jenis pajak diantaranya menurut golongannya, sifatnya, sasaran/objeknya dan lembaga pemungutnya.

#### **2.1.1.4 Objek Pajak**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008, objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun dari luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah

kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apa pun.

Menurut Mardiasmo (2013), yang menjadi objek pajak adalah penghasilan, yaitu setiap tambahan kemampuan ekonomis yang di terima atau di peroleh wajib pajak, baik yang berasal dari Indonesia maupun luar Indonesia, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk:

1. Penggantian atau imbalan berkenaan dengan pekerjaan atau jasa yang di terima atau di peroleh termasuk gaji, upah, tunjangan, honorarium, komisi, bonus, gratifikasi, uang pensiun, premi asuransi jiwa, dan asuransi kesehatan yang dibayar oleh pemberi kerja, atau imbalan dalam bentuk lainnya, kecuali ditentukan lain berdasarkan Undang-undang Pajak Penghasilan
2. Hadiah dari undian atau pekerjaan atau kegiatan, dan penghargaan
3. Laba usaha
4. Keuntungan karena penjualan atau karena pengalihan harta termasuk :
  - a. Keuntungan karena pengalihan harta kepada perseroan, persekutuan, dan badan lainnya sebagai pengganti saham atau penyertaan modal.

- b. Keuntungan yang diperoleh perseroan, persekutuan, dan badan lainnya karena pengalihan harta kepada pemegang saham, sekutu, atau anggota.
  - c. Keuntungan karena likuidasi, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan atau pengambilalihan usaha.
  - d. Keuntungan karena pengalihan harta berupa hibah, bantuan atau sumbangan, kecuali yang diberikan kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, dan badan keagamaan atau badan pendidikan atau badan sosial atau pengusaha kecil termasuk koperasi yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, sepanjang tidak ada hubungannya dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan.
  - e. Keuntungan karena penjualan atau pengalihan sebagian atau seluruh hak penambangan tanda turut serta dalam pembiayaan, atau permodalan dalam perusahaan pertambangan.
5. Penerimaan kembali pembayaran pajak yang telah dibebankan sebagai biaya
  6. Bunga termasuk premium, diskonto, dan imbalan karena jaminan pengembalian utang
  7. Dividen, dengan nama dan dalam bentuk apapun, termasuk deviden dari perusahaan asuransi kepada pemegang polis, dan pembagian sisa hasil usaha koperasi



8. Royalty atau imbalan atas penggunaan hak
9. Sewa dan penghasilan lain sehubungan dengan penggunaan harta
10. Penerimaan atau perolehan pembayaran berkala. Penerimaan berupa pembayaran berkala, misalnya “alimentasi” atau tunjangan seumur hidup yang dibayar secara berulang-ulang dalam waktu tertentu
11. Keuntungan karena pembebasan utang, kecuali sampai dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah
12. Keuntungan karena selisih kurs mata uang asing; Selisih lebih karena penilaian kembali aktiva
13. Premi asuransi, dalam pengertian premi asuransi termasuk premi reasuransi.
14. Iuran yang diterima atau diperoleh perkumpulan dari anggotanya yang terdiri dari Wajib Pajak yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas
15. Tambahan kekayaan neto yang berasal dari penghasilan yang belum dikenakan pajak.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa objek pajak adalah penghasilan, setiap tambahan kemampuan ekonomis yang di terima atau di peroleh wajib pajak, baik yang berasal dari Negera maupun luar Negara, yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah

kekayaan wajib pajak yang bersangkutan, dengan nama dan dalam bentuk apapun.

#### **2.1.1.5 Tarif Pajak**

Tarif merupakan suatu pedoman dasar dalam menetapkan berapa besarnya utang pajak orang pribadi maupun badan, selain sebagai sarana keadilan dalam penetapan utang pajak. Untuk menentukan besarnya persentase tarif tersebut kebijaksanaan pemerintah memegang peranan penting (Huda, 2015).

Tarif pajak adalah ketentuan besar kecilnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya (Utami dan Helmy, 2016).

Adapun menurut Ilyas dan Burton (2013), tarif pajak adalah salah satu unsur yang menentukan rasa keadilan dalam pemungutan pajak bagi wajib pajak yang besarnya harus dicantumkan dalam Undang-Undang pajak.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tarif pajak adalah salah satu unsur dalam menentukan besar kecilnya pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak terhadap objek pajak yang menjadi tanggungannya.

Menurut Mardiasmo (2013), tarif pajak penghasilan yang diterapkan atas penghasilan kena pajak bagi wajib pajak orang pribadi dalam negeri adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1**

## Tarif Pajak

Lapisan Penghasilan Kena Pajak	Tarif
sampai dengan Rp 50.000.000,00	5%
diatas Rp 50.000.000,00 s/d Rp 250.000.000,00	15%
diatas Rp 250.000.000,00 s/d Rp 500.000.000,00	25%
diatas Rp 500.000.000,00	30%

Sumber: Mardiasmo, 2013

## 2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

### 2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Pajak

Kepatuhan adalah ketaatan atau kedisiplinan, kepatuhan perpajakan memiliki arti keadaan wajib pajak melaksanakan hak, khususnya kewajibannya, secara disiplin, sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta cara perpajakan yang berlaku (Trianto, 2013).

Kepatuhan perpajakan menurut Nurmantu (2003), adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan.

Kepatuhan pajak adalah suatu keadaan dimana wajib pajak perlu memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Muliari, 2010).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu keadaan

dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak-hak perpajakan yang diatur oleh pemerintah serta didukung dengan adanya Undang-Undang tentang pajak.

### **2.1.2.2 Pengertian Wajib Pajak Orang Pribadi**

Wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, (Mardiasmo, 2013).

Menurut Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 Pasal 1, wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi membayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Definisi Wajib Pajak Orang Pribadi menurut Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan No.28 tahun 2007 yaitu:

- 1) Orang Pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- 2) Orang Pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas, yang memperoleh penghasilan di atas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).
- 3) Wanita kawin yang dikenakan pajak secara terpisah, karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim atau



dikehendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta.

- 4) Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha tertentu yang mempunyai tempat usaha berbeda dengan tempat tinggal, selain wajib mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggalnya, juga diwajibkan mendaftarkan diri ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat kegiatan usaha dilakukan.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

### **2.1.2.3 Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Kriteria untuk ditetapkan menjadi Wajib Pajak Patuh (Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Jo KMK 235/KMK.03/2003) adalah:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir;
2. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut;
3. SPT Masa yang terlambat telah disampaikan tidal lewat batas waktu penyampaian SPT Masa-masa pajak berikutnya;

4. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak:
  - a. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
  - b. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk 2 masa pajak terakhir;
5. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
6. Dalam hal pelaporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.  
Laporan audit harus:
  - a. Disusun dalam bentuk panjang
  - b. Menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersial dan fiskal
7. Kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
8. Tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan STP yang diterbitkan untuk dua masa pajak terakhir.

#### 2.1.2.4 Indikator-Indikator Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Penelitian mengambil Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut (Widodo dkk, 2010 didalam Wulandari dan Niswah, 2016) :

1. Pendaftaran Wajib Pajak adalah wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
2. Penyampaian SPT adalah wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Pembayaran Pajak adalah wajib pajak tepat waktu dalam membayar pajak
4. Pelaporan pembayaran pajak adalah wajib pajak tepat waktu dalam melaporkan pembayarkan pajak.
5. Kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan sebenarnya adalah wajib pajak harus sesuai dengan jumlah sebenarnya.
6. Penghargaan terhadap independensi akuntansi publik konsultan pajak adalah wajib pajak akan mendapatkan penghargaan jika patuh dan baik dalam segala hal.
7. Jumlah tunggakan pajak adalah wajib pajak yang menunggak dari tahun kemarin.

## **2.1.3 Kesadaran Membayar Pajak**

### **2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Arisandy, 2017).

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertidak dan bersikap terhadap realitas. Kesadaran yang dimiliki oleh manusia kesadaran dalam diri, kesadaran akan sesama, masa silam, dan kemungkinan masa depannya (Romi, 2017).

Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak (Nugroho, 2016).

Ketiga penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti diri sendiri tentang cara membayar pajak.

### **2.1.3.2 Indikator Kesadaran Membayar Pajak**

Kesadaran membayar pajak dapat di ukur dengan beberapa indikator yaitu (Domicus Doli dan Khoiru Rusydi (2009) didalam Nugroho, 2016):

1. Pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan Negara adalah wajib pajak yang sudah



terdaftar harus berpartisipasi dengan membayar pajak secara tepat waktu.

2. Penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara adalah wajib pajak bilamana melakukan penundaan dan pengurangan beban pajak berarti akan merugikan semua pihak serta menghambat perekonomian Negara.
3. Pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan adalah wajib pajak perlu menaati peraturan yang dibuat oleh pemerintah dan dapat dipaksakan bila melanggar tersebut.
4. Membayar pajak tidak sesuai dengan seharusnya dibayarkan akan merugikan Negara adalah wajib pajak harus membayar sesuai dengan laporan wajib pajak.
5. Penyampaian SPT adalah Wajib Pajak tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT).

#### **2.1.4 Kualitas Pelayanan Pajak**

##### **2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan perusahaan yang di harapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan (Hasanah dkk, 2012).

Kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan

penyampainnya dalam mengimbangi harapan wajib pajak (Lesmana, 2018).

Kualitas pelayanan pajak adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah beserta aparat pajak dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (wajib pajak) dengan memberikan sikap yang baik dan menarik untuk mencapai kepuasan masyarakat (wajib pajak) (Handayani, 2017).

Ketiga penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah suatu keunggulan dan pemenuhan kebutuhan dalam memberikan perlakuan yang baik agar masyarakat (wajib pajak) mencapai kepuasan dalam layanan di kantor pajak.

#### **2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Kualitas pelayanan pajak dapat di ukur dengan beberapa indikator yaitu (Tangdilintin, 2011):

1. *Tangible* (Bukti Langsung)

Bukti langsung, didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi.

2. *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

### 3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen melalui waktu tunggu untuk dilayani, jawaban dari pertanyaan yang mereka ajukan atau perhatian mereka terhadap masalah-masalah yang ada, juga meliputi fleksibilitas dan kemampuan untuk melayani kebutuhan pelanggan.

### 4. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

### 5. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kesopanan, keramahan, kemampuan perusahaan serta karyawannya untuk menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan, yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan.

## 2.1.5 Transparansi Informasi

### 2.1.5.1 Pengertian Transparansi Informasi

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dalam menyeluruh, atas pertanggungjawaban dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya kepada peraturan perundang-undangan (Ratminto, dkk (2005: 8) didalam Hayati, (2017).

Transparansi informasi dalam pajak dapat diartikan sebagai keterbukaan atau kejelasan atas semua informasi dari alokasi atau penggunaan dari penerimaan pajak tersebut. Transparansi perpajakan berhubungan dengan penyiapan informasi yang akurat, transparansi dalam manajemennya yang berhubungan dengan pengelolaan dan penggunaan, transparansi dalam penetapan jumlah yang harus dibayar, transparansi yang berkaitan dengan penggunaan atau pemanfaatan perolehan pajak (Pakpahan, 2015).

Berdasarkan Putra (2017), mendefinisikan bahwa transparansi pajak merupakan keterbukaan mengenai informasi yang berkaitan dengan pengelolaan dan pemanfaatan pajak.

Ketiga penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah keterbukaan mengenai informasi dengan



melibatkan semua elemen yang berkaitan tentang penggunaan pengelolaan dan pemanfaatan bagi pajak.

### **2.1.5.2 Jenis-Jenis Transparansi Informasi**

Rahmawati (2010), adapun jenis transparansi terkait informasi sebagai berikut:

1. Informasi Hak dan kewajiban pelaku bisnis yaitu informasi yang terkait tentang hak dan kewajiban bagi pelaku bisnis.
2. Informasi peraturan yaitu informasi tentang keterbukaan peraturan.
3. Informasi tarif pelayanan yaitu informasi tentang tarif pelayanan.
4. Penyebarluasan informasi yang aktif yaitu menginformasikan suatu informasi yang akurat dan jelas ke publik.
5. Adanya media untuk menyebarluaskan informasi yaitu adanya media (teknologi) untuk menyebarluaskan suatu informasi.
6. Informasi jaminan transparansi oleh pemerintah yaitu adanya suatu informasi tentang jaminan oleh pemerintah.
7. Kesesuaian antara informasi dan fakta yaitu suatu kesesuaian antara informasi dan fakta harus akurat.

### 2.1.5.3 Indikator-Indikator Transparansi Informasi

Menurut Lalolo (2003), indikator transparansi informasi adalah sebagai berikut.

1. Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab adalah suatu tempat/ wadah dalam menyediakan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggung jawab.
2. Kemudahan akses informasi adalah kemudahan dalam mengakses suatu informasi.
3. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap adalah informasi untuk pengaduan bilamana ada yang melanggar dalam peraturan.
4. Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintahan adalah untuk meningkatkan informasi yang lebih baik dengan bekerja sama lewat media massa dan lembaga non pemerintahan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai transparansi informasi tentang pajak, serta kesadaran membayar pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi mempunyai keselarasan dengan penelitian sebelumnya yang disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 2.2**

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (tahun)	Judul	Hasil
1.	Hendy Satria (2017)	Pengaruh Pemahaman Pajak, Kententuan Perpajakan Dan Transparansi Dalam Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Perusahaan Jasa Konsultan Konstruksi Di Tanjung Pinang	Secara simultan variabel pemahaman pajak, kententuan perpajakan dan transparansi dalam pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak badan perusahaan jasa konsultan konstruksi.
2.	Herlina Ari Wulandari dan Fitrotun Niswah (2016)	Pengaruh Prinsip Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto	Prinsip Transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto
3.	Gede Anton., Made Arie., dan Nyoman Trisna., (2016)	Pengaruh <i>Self Assessment</i> , Tingkat Pengetahuan Perpajakan, Tingkat Pendapatan, Sanksi Pajak, Persepsi Wajib Pajak Tentang Sistem Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Hasil menunjukkan bahwa secara parsial variabel <i>Self Assessment System</i> , tingkat pengetahuan perpajakan, tingkat pendapatan, sanksi pajak, persepsi wajib pajak tentang system perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

		Singaraja)	
4.	Wulandari Agustiningsih (2016)	Pengaruh Penerapan <i>E-Filing</i> , Tingkat Pemahaman Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Yogyakarta	Penerapan <i>e-filing</i> , tingkat pemahaman perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Yogyakarta.
5.	Dwi Prasetyaningsih (2015)	Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Penerapan <i>Self Assessment System</i> (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kecamatan Panji Kabupaten Situbondo)	Hal ini menyebabkan semakin tinggi tingkat kepercayaan Wajib Pajak, semakin tegas sanksi perpajakan, semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak, serta semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam penerapan <i>self assessment system</i> .

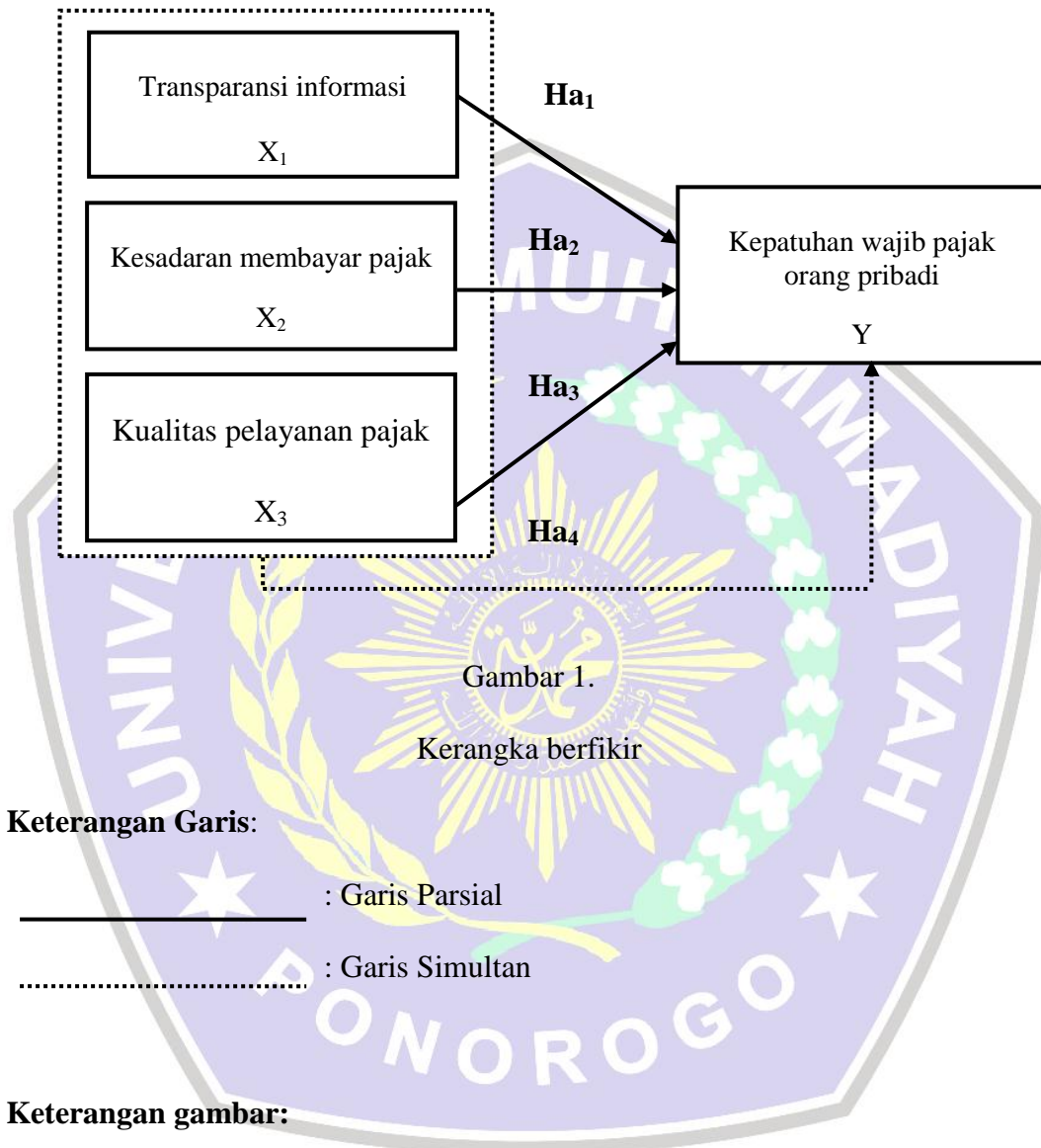
Sumber : dari beberapa penelitian terdahulu





### 2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori diatas, secara keseluruhan penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan latar belakang masalah, tinjauan pustaka dan hasil penelitian terdahulu terdapat banyak faktor bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk membayar pajak tepat waktu atau patuh terhadap wajib pajak orang pribadi, sehingga dalam penelitian kali ini diambil variabel independen transparansi informasi, kesadaran membayar pajak, dan kualitas pelayanan pajak yang

nantinya akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebagai variabel dependen. Pada dasarnya masyarakat perlu mengetahui untuk apa uang pajak yang disetorkan setiap tahunnya secara transparan dan diharapkan penggunaan pengalokasiannya dapat memberi dampak yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Faktor yang kedua adalah kesadaran membayar pajak, Kesadaran membayar pajak memiliki arti keadaan dimana seseorang mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Semakin tinggi kesadaran seseorang maka semakin tinggi pula kepatuhannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional.

Faktor yang terakhir adalah kualitas pelayanan pajak, kualitas pelayanan pajak merupakan kemampuan suatu layanan/servis tentang perihal pajak. Wajib pajak akan merasa puas dan akan menjadi patuh dengan kualitas pelayanan pajak yang baik diberikan oleh aparat pajak demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh.

#### **2.4 Hipotesis**

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai hubungan yang logis antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji. Hubungan tersebut diperkirakan berdasarkan asosiasi yang ditetapkan dalam kerangka teoritis yang telah dirumuskan untuk tujuan studi penelitian (Sekaran, 2006). Berdasarkan uraian tersebut dapat disusun tiga hipotesis sebagai berikut :

## **1. Pengaruh transparansi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Transparansi merupakan keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan dalam mengemukakan informasi materi tentang keuangan, fasilitas serta pembayaran pajak yang harus relevan dalam melaporkan hasilnya kepada perusahaan atau instansi. Transparansi berhubungan dengan kualitas informasi yang disampaikan perusahaan atau instansi. Perusahaan atau instansi tersebut dituntut untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan tepat waktu (Hayati, 2017).

Transparansi informasi tentang pajak merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Masyarakat akan merasa puas apabila mengetahui untuk apa uang pajak yang disetorkan dan diharapkan penggunaan pengalokasiannya dapat memberi dampak yang bisa dirasakan oleh masyarakat (Satria, 2017).

Penelitian yang dilakukan Wulandari dan Niswah (2016), melakukan penelitian tentang “Pengaruh Prinsip Transparansi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto”, berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mojokerto.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>01</sub> : Transparansi informasi tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

**H<sub>a1</sub> : Transparansi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

## **2. Pengaruh kesadaran membayar pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal pajak (Arisandy, 2017).

Kesadaran wajib pajak berhubungan langsung dengan kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran seseorang maka semakin tinggi pula kepatuhannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan nasional, sehingga pemenuhan kewajiban perpajakan tidak menjadi suatu beban lagi (Setiyani, 2018).

Penelitian yang dilakukan Syariah (2017), menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel penerapan *whistle blowing system*, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak dan lingkungan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kabupaten Grobogan.



Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>02</sub> : Kesadaran membayar pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

**H<sub>a2</sub> : Kesadaran membayar pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

### **3. Pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Standar kualitas pelayanan prima kepada masyarakat wajib pajak akan terpenuhi bilamana SDM melakukan tugasnya secara profesional, disiplin, dan transparan. Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan kepada pelanggan (Wurianti dan Subardjo, 2015).

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada wajib pajak sehingga akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya kembali. Semakin baik kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak maka wajib pajak akan merasa puas sehingga wajib pajak akan menjadi patuh. Demikian pula sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan pajak maka wajib pajak akan cenderung untuk tidak patuh (Rahmawati, 2015).

Penelitian yang dilakukan Kusuma (2016), memperoleh hasil kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepatuhan wajib pajak. Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>03</sub> : Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

**H<sub>a3</sub> : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

#### **4. Pengaruh Transparansi Informasi, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

Transparansi informasi dalam pajak juga menjadi salah satu komponen yang penting selain pemahaman akuntansi dan ketentuan pajak dalam menunjang kepatuhan pembayaran pajak (Sumianto dan Kurniawan, 2015). Kesadaran wajib pajak mengenai perpajakan amatlah diperlukan guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Arisandy, 2017). 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 agar dapat menunjang meningkatnya kepatuhan WPOP (Artha dan Setiawan, 2016).

Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>04</sub> : Transparansi Informasi, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

**H<sub>a4</sub> : Transparansi Informasi, Kesadaran Membayar Pajak dan Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi**

