

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **1.1 Landasan Teori**

##### **1.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak**

###### **a. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kepatuhan adalah tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Jadi, kepatuhan perpajakan yaitu ketaatan, tunduk atau patuh dalam melaksanakan ketentuan pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan. Pasal 1 UU No 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyatakan bahwa wajib pajak merupakan 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

Menurut Rahayu (2010), bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu keadaan dimana wajib pajak harus memenuhi semua kewajibannya dalam membayar pajak. Menurut Simanjutak dan Mukhlis (2012), Kepatuhan wajib pajak yaitu kesadaran wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan perpajakan dan administrasi perpajakan yang berlaku tanpa perlu disertai dengan aktivitas tindakan dari otoritas pajak.

Devano (2006), mengemukakan kepatuhan dan kesadaran kewajiban perpajakan antara lain :

- a. Wajib pajak berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan

- b. Mengisi formulir pajak dengan lengkap
- c. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar
- d. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya

Menurut Santoso (2008), kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak memiliki kesediaan untuk memenuhi kewajiban dalam membayar pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak yang harus melaksanakan semua kewajibannya dalam membayar pajak dan menikmati semua hak dari pembayaran pajaknya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Sikap wajib pajak bukan hanya sekedar takut akan sanksi yang berlaku, tetapi wajib pajak juga harus tepat waktu dalam menyampaikan surat pernyataan.

**b. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Safri (2013), ada beberapa indikator kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Membayar pajaknya tepat pada waktunya

Wajib pajak tepat waktu dalam menyampaikan SPT dan membayar pajak untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.

2. Wajib Pajak tidak mempunyai tunggakan pajak

Seorang wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Wajib Pajak dapat mengetahui jatuh tempo pembayaran

Wajib pajak harus menghitung jumlah pembayaran dan mengetahui jatuh tempo pembayaran pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

4. Tidak pernah melanggar ketentuan peraturan

Apabila seorang wajib pajak tidak melanggar ketentuan perpajakan yang berlaku maka akan menguntungkan pemasukan keuangan negara.

### **1.1.2 Kesadaran Wajib Pajak**

#### **a. Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran wajib pajak adalah dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar. Pengetahuan dan pemahaman tentang perpajakan sangat penting karena dapat membantu wajib pajak dalam mematuhi aturan dalam memenuhi kewajiban dalam membayar pajak.

Menurut Safri (2013), kesadaran adalah perilaku seseorang yang terhadap suatu objek yang melibatkan perasaan dan anggapan untuk bertindak sesuai objek tersebut. Maka dari itu dapat dikatakan kesadaran dalam membayar pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa perasaan yang melibatkan keyakinan dan pengetahuan mengenai pajak tersebut. Dengan demikian kesadaran wajib pajak adalah suatu perilaku atau tindakan wajib pajak untuk mempunyai rasa tanggung jawab dalam hal perpajakan.

Kesadaran merupakan unsur yang ada di dalam manusia untuk memahami bagaimana cara bertindak atau menyikapi terhadap realitas. Menurut Nurlaela (2013), terdapat tiga bentuk kesadaran terkait pembayaran pajak. Yang *pertama* yaitu kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi untuk menunjang pembangunan negara, pajak digunakan untuk pembangunan negara demi meningkatkan kesejahteraan warga negara. *Kedua* yaitu kesadaran bahwa penundaan dalam membayar pajak dapat merugikan negara. Wajib pajak membayar pajak karena memahami jika penundaan dalam membayar pajak dapat menyebabkan terhambatnya pembangunan negara. *Ketiga*, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak membayar pajak karena pembayaran pajak didasari landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak bagi setiap warga negara.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, menghargai dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kemauan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak, kemudian membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sesuai dengan ketentuan pajak yang berlaku.

## **b. Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Safri (2013), menyebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam kesadaran wajib pajak adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran adanya hak dan kewajiban pajak memenuhi kewajiban membayar pajak

Adanya hak dan kewajiban pajak dapat mempermudah pemasukan keuangan negara. Kewajiban membayar pajak merupakan hal yang harus dilakukan oleh wajib pajak.

2. Kepercayaan masyarakat dalam membayar pajak untuk pembiayaan negara dan daerah

Adanya kepercayaan masyarakat dalam melakukan kewajibannya untuk memenuhi keuangan negara sebagai bentuk pertanggungjawaban wajib pajak.

3. Dorongan diri sendiri untuk membayar pajak secara sukarela

Dalam membayar pajak harus dilakukan dengan kesadaran wajib pajak sehingga, proses pembayaran dapat berjalan dengan baik. Apabila wajib pajak mempunyai dorongan untuk membayar pajak maka bentuk partisipasi dari wajib pajak dapat menunjang keuangan negara.

### **1.1.3 Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut Winerungan (2013), pelayanan adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak

swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Mory (2015), pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat berkaitan dengan perihal perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah pemberian layanan atau cara melayani pegawai kantor pajak kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam hal perpajakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pajak adalah jasa yang diberikan oleh pegawai KP2KP kepada masyarakat dalam hal perpajakan. Pegawai pajak yang memberikan pelayanan kepada wajib pajak harus bersikap baik, komunikatif, serta memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa aman agar wajib pajak merasa nyaman untuk melakukan pembayaran pajak. Pegawai pajak juga harus dapat dipercaya dan terbuka dalam memberikan informasi dengan jelas. Dengan pelayanan yang diberikan tersebut maka wajib pajak akan senang melakukan pembayaran pajak di kantor pajak tersebut.

#### **b. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Rohmawati dkk (2012), ada beberapa indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

## 1. Komitmen

Pegawai pajak dapat dinilai dari bagaimana dia memberikan masukan kepada wajib pajak yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku dan harus berkomitmen untuk membantu wajib pajak pada waktu yang lama.

## 2. Komunikasi

Seorang konsultan atau pegawai pajak harus dapat berkomunikasi dengan baik, jelas, dan tepat. Banyak kesalahpahaman yang terjadi karena tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

### 1.1.4 Sanksi Perpajakan

#### a. Pengertian Sanksi Perpajakan

Sanksi merupakan suatu tindakan yang diberikan kepada orang yang melakukan kesalahan atau melanggar suatu peraturan. Menurut Mory (2015), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti atau ditaati. Bisa diartikan juga, sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Siregar, 2017).

Dalam undang-undang nomor 28 Tahun 2007 mengenai Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) ada 2 macam sanksi, yaitu sanksi

administrasi dan sanksi pidana. Ancaman pada pelanggaran suatu norma ada yang diancam dengan sanksi administrasi, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan adapula yang diancam dengan sanksi administrasi dan sanksi pidana.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa sanksi perpajakan adalah suatu tindakan yang akan diberikan kepada wajib pajak yang melanggar untuk membayar pajak. Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar undang-undang perpajakan yang berlaku. Agar undang-undang perpajakan tersebut dipatuhi maka harus ada sanksi bagi pelanggarnya.

#### **b. Indikator Sanksi Perpajakan**

Menurut Siregar (2017), ada beberapa indikator sanksi perpajakan diantaranya sebagai berikut :

1. Tegas. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang terlambat membayar pajak akan membuat jera wajib pajak, sesuai dalam aturan undang-undang perpajakan.
2. Kedisiplinan. Semakin tinggi tingkat kedisiplinan wajib pajak dalam membayar pajak diharapkan akan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak. Dikatakan disiplin apabila wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan.



## 1.2 PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan, referensi juga perbandingan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

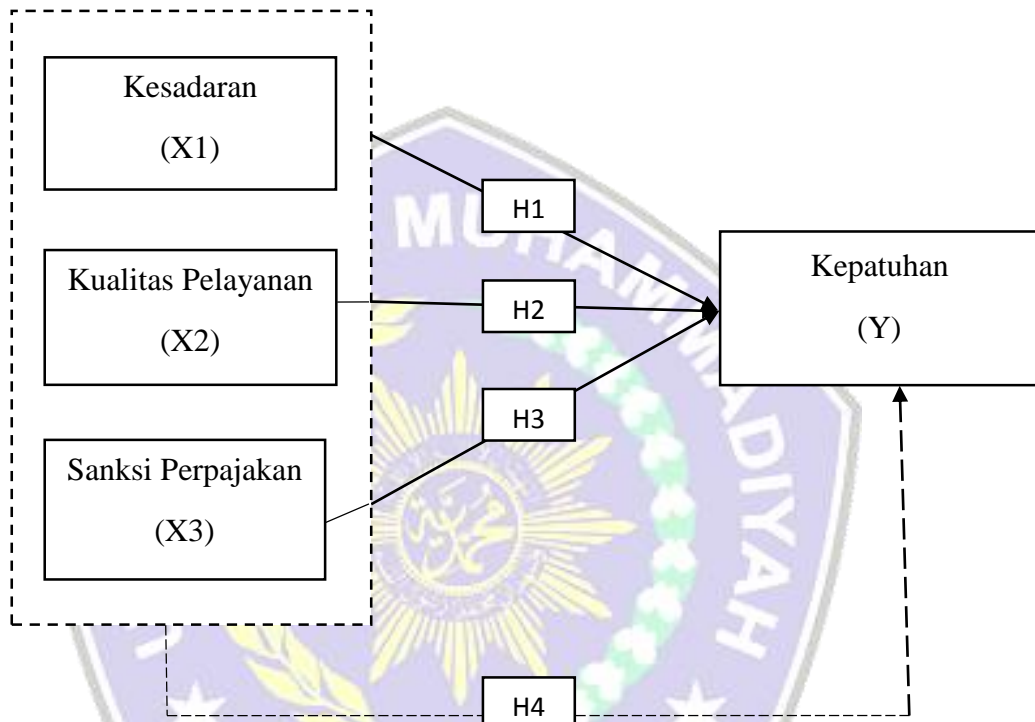
NO	Nama Peneliti/Thn	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Rohmawati, Alifa Nur, dan Ni Ketut Rasmini (2012)	Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran, penyuluhan, pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2	Winerungan, Oktaviane Lidya (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus, dan sanksi perpajakantidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3	Safri, Ratriana Dyah (2013)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kesadaran wajib pajak

		Melakukan Pekerjaan Bebas		terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4	Siregar, Dian Lestari (2017)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batam	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak
5	Mohammad Choirul Anam, Rita Andini, Hartono (2018)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha dan Pekerjaan Bebas Sebagai Variabel Intervening (Studi di KPP Pratama Salatiga)	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak dan pelayanan fiskus terdapat hubungan positif dan signifikan, sedangkan sanksi pajak berpengaruh tidak langsung terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

Sumber : penelitian terdahulu diolah tahun 2020

### 1.3 KERANGKA BERFIKIR

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori yang menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak, kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan. Maka secara sederhana kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Keterangan :

—————> : pengaruh kesadaran terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak, pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

- - - - -> : arah pengaruh kesadaran, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 1.4 HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2009), hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Berdasarkan latar belakang masalah dan landasan teori, maka hipotesis untuk penelitian ini adalah :

### 1.4.1 Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak yaitu wajib pajak mengetahui, mengakui, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran wajib pajak akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam membayar pajaknya. (Rohmawati dan Rasmini, 2010)

Menurut Arisandy (2017), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat (wajib pajak) memiliki persepsi positif tentang perpajakan. Alfiah (2014), juga menyatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan suatu hal yang penting dalam meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajiban pajaknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Muliari (2011), mengemukakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Primasari (2016), menyatakan bahwa kesadaran tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sehingga diduga :

**H<sub>01</sub> : Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**

**H<sub>a1</sub> : Kesadaran wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**

### 1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Supadmi (2006), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dalam suatu produk atau jasa yang menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Menurut Setiawan (2014), pelayanan ialah proses bantuan kepada orang lain dengan kiat tertentu yang memerlukan hubungan interpersonal sehingga terwujud kepuasan dan keberhasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati (2012), menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Winerungan (2013), menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga:

**H<sub>02</sub> : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**

**H<sub>a2</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**

#### **1.4.3 Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Menurut Winerungan (2013), sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah supaya wajib pajak tidak melanggar norma yang ada dalam perpajakan.

Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua sanksi perpajakan, yaitu sanksi pidana dan administrasi. Sanksi pidana adalah sanksi yang berupa penderitaan atau siksaan. Sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa bunga, denda, dan kenaikan. Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2010), menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap

kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Andinata (2015), menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga :

**H<sub>03</sub> : sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak**

**H<sub>a3</sub> : sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak**

#### **1.4.4 Pengaruh Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Penerapan dari kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan akan membuat wajib pajak sadar bahwa kewajiban perpajakan harus dipahami dan dilakukan secara benar dan sukarela, karena fungsi dari membayar pajak itu merupakan sebagai pembiayaan bagi negara. Penerapan ketiga prinsip tersebut dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam mematuhi peraturan perpajakan, maka hal tersebut dapat membantu kinerja pemerintah karena adanya kerjasama antara masyarakat (wajib pajak) dengan pemerintah (petugas pajak). Sejalan dengan hal ini pemerintah mengharapkan adanya kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan karena merupakan aspek penting dalam menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Berdasarkan hal tersebut, maka diduga:

**H<sub>04</sub> : Kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**

**H<sub>a4</sub> : Kesadaran, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak**