



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB II

### TELAAH LITERATUR

#### 2.1 Pajak

Defenisi pajak dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perpajakan menyatakan:

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 Adriani yang telah diterjemahkan oleh Brotodiharjo (1992:2) dalam Waluyo (2013), menyatakan bahwa:

Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Soemitro (1990: 5) dalam Waluyo (2013), menyatakan bahwa: Pajak adalah iuran kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (kontraprestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Pada dasarnya pajak berfungsi untuk penerimaan negara. Fungsi pajak ada dua menurut Waluyo (2013) yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran – pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

Cara pemungutan pajak menurut Waluyo (2013) adalah sebagai berikut:

1. *Stelsel* Pajak

Cara pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 *stelsel*, sebagai berikut:

- a. *Stelsel* nyata (*riil stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek penghasilan yang nyata, sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya telah dapat diketahui.

- b. *Stelsel* anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang – undang, sebagai contoh: penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan

tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun berjalan.

c. *Stelsel* campuran

*Stelsel* ini merupakan kombinasi antara *stelsel* nyata dan anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada menurut anggapan, maka Wajib Pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihannya dapat diminta kembali.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dapat dibagi sebagai berikut:

a. Sistem *Official Assessment*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak terutang.

Ciri – Ciri *Official Assessment* adalah sebagai berikut.

- 1) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
- 2) Wajib Pajak bersifat pasif.
- 3) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. Sistem *Self Assessment*

Sistem ini merupakan pemungutan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

c. Sistem *Withholding*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak.

Menurut Mardiasmo (2011) ada tiga asas pemungutan pajak antara lain:

1. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak Dalam Negeri

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Menurut Waluyo (2013) berikut adalah pajak ditinjau dari berbagai aspek.

1. Aspek Ekonomi

Dari sudut pandang ekonomi, pajak merupakan penerimaan negara yang digunakan untuk mengarahkan kehidupan masyarakat menuju kesejahteraan.

Pajak sebagai motor penggerak kehidupan ekonomi masyarakat.

## 2. Aspek Hukum

Dari sudut pandang hukum, hukum pajak di Indonesia mempunyai hierarki yang jelas dengan urutan, yaitu Undang – Undang Dasar 1945, Undang – Undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Presiden, dan sebagainya. Hierarki ini dijalankan secara ketat, peraturan yang tingkatannya lebih rendah tidak boleh bertentangan dengan peraturan yang tingkatannya lebih tinggi.

## 3. Aspek Keuangan

Pendekatan dari aspek keuangan ini tercakup dalam aspek ekonomi hanya lebih menitikberatkan pada aspek keuangan. Pajak dipandang sebagai bagian yang sangat penting dalam penerimaan negara.

## 4. Aspek Sosiologi

Pada aspek sosiologi ini bahwa pajak ditinjau dari segi masyarakat yaitu menyangkut akibat atau dampak yang terjadi terhadap masyarakat atas pungutan dan hasil apakah yang dapat disampaikan kepada masyarakat.

Menurut Waluyo (2013) Struktur tarif yang berhubungan dengan pola presentase tarif pajak dikenal 4 (empat) macam tarif, yaitu:

### 1. Tarif Pajak Proporsional / Sebanding

Tarif pajak proporsional yaitu tarif pajak berupa presentase tetap terhadap jumlah berapa pun yang menjadi dasar pengenaan pajak. Contoh: dikenakan PPN 10% atas penyerahan Barang Kena Pajak.

## 2. Tarif Pajak Progresif

Tarif pajak progresif adalah tarif pajak yang presentasenya menjadi lebih besar apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaannya semakin besar. Sebagai contoh, tarif pajak penghasilan tahun pajak 2009 yang berlaku di Indonesia untuk Wajib Pajak Orang Pribadi.

**Tabel 2.1. Tarif Pajak**

<b>Lapisan Penghasilan Kena Pajak</b>	<b>Tarif Pajak</b>
Sampai dengan Rp.50.000.000,00	5%
dias Rp.50.000.000 s.d Rp.250.000.000	15%
dias Rp.250.000.000 s.d 500.000.000	25%
dias Rp. 500.000.000	30%

## 3. Tarif Pajak Degresif

Tarif pajak degresif adalah persentase tarif pajak yang semakin menurun apabila jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak menjadi semakin besar.

## 4. Tarif Pajak Tetap

Dalam tarif pajak tetap ini adalah tarif berupa jumlah yang tetap (sama besarnya) terhadap berapapun jumlah yang menjadi dasar pengenaan pajak.

Oleh karena itu, besarnya pajak yang terutang adalah tetap. Sebagai contoh: tarif bea materai.

Ada dua hukum pajak (Mardiasmo,2011) yaitu:

1. Hukum pajak materiil, memuat norma-norma yang menerangkan keadaan, perbuatan, peristiwa hukum yang dikenai pajak (objek pajak), siapa yang dikenakan pajak (subjek), berapa besar pajak yang dikenakan (tarif), segala sesuatu tentang timbul dan hapusnya utang pajak, dan hubungan hukum antara pemerintah dan Wajib Pajak. Contoh: Undang-Undang Pajak Penghasilan.
2. Hukum pajak formil, memuat bentuk/tata cara untuk mewujudkan hukum materiil menjadi kenyataan (cara melaksanakan hukum pajak materiil).

Hukum ini memuat antara lain:

- 1) Tata cara penyelenggaraan (prosedur) penetapan suatu utang pajak.
- 2) Hak-hak fiskus untuk mengadakan pengawasan terhadap para Wajib Pajak mengenai keadaan, perbuatan dan peristiwa yang menimbulkan utang pajak.
- 3) Kewajiban Wajib Pajak misalnya menyelenggarakan pembukuan/ pencatatan, dan hak-hak Wajib Pajak misalnya mengajukan keberatan dan banding.

Hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua (Mardiasmo, 2011) yaitu:

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).

## 2.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Menurut Mutia (2014) Kepatuhan Wajib Pajak adalah suatu tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Pengertian kepatuhan pajak menurut James (2004) dalam Sanjaya (2014), yaitu Wajib Pajak bersedia melakukan kewajibannya tanpa paksaan dalam membayar pajak berdasarkan pada peraturan – peraturan yang berlaku. Sedangkan Menurut Septarini (2015) Kepatuhan Wajib Pajak adalah perilaku mematuhi hukum pajak yang berlaku termasuk melaporkan

dengan benar jumlah pajak yang terutang, menghitung dengan benar kewajiban pajak, melaporkan dan membayar pajak tepat pada waktunya. Wajib Pajak patuh akan kewajibannya karena menganggap kepatuhan terhadap pajak adalah suatu norma Menurut Lederman (2003) dalam Sanjaya (2014). Menurut Rahayu (2010:139) mengatakan bahwa “pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara”.

Kepatuhan wajib pajak menurut Norman D.Nowak (2006) dalam Mutia (2014) didefinisikan sebagai suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Ada dua macam kepatuhan, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material (Rahayu, 2010):

1. Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang - Undang perpajakan.

2. Kepatuhan materiil adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif atau hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai Undang-Undang perpajakan.

### **2.2.1 Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Istilah Wajib Pajak patuh sudah resmi digunakan dalam Undang-Undang perpajakan tahun 2000. Setelah lebih dari lima tahun absen, Direktorat Jenderal Pajak kembali memberikan penghargaan kepada Wajib Pajak. Bedanya, dahulu penghargaan diberikan kepada Wajib Pajak besar yaitu Wajib Pajak yang secara nominal membayar pajak terbesar, baik untuk kategori orang pribadi maupun badan. Tapi kini penghargaan tersebut diberikan kepada Wajib Pajak patuh yaitu Wajib Pajak yang memenuhi sejumlah kriteria kepatuhan. Penghargaan kepada Wajib Pajak besar dihentikan karena banyak yang kritik bahwa penghargaan yang diberikan kepada pembayar pajak terbesar belum tentu benar dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Seharusnya penghargaan diberikan kepada Wajib Pajak yang patuh, bukan berdasarkan nilai yang dibayarkannya.

Kriteria Wajib Pajak patuh berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut (untuk Wajib Pajak Badan).
4. 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.

Direktorat Jenderal Pajak menetapkan Wajib Pajak yang memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak patuh apabila memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu. Bagi Wajib Pajak berwenang secara jabatan untuk menetapkan status Wajib Pajak patuh tanpa permohonan Wajib Pajak sepanjang Wajib Pajak Orang Pribadi tersebut memenuhi persyaratan - persyaratan tersebut. Wajib pajak patuh berlaku untuk jangka waktu selama dua tahun.

### **2.2.2 Pencabutan Wajib Pajak Patuh**

Pencabutan Kriteria Wajib Pajak patuh dapat dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah setelah mempertimbangkan usulan dari Kepala Kantor Pelayanan Pajak, berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 Wajib Pajak yang telah ditetapkan sebagai Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu dicabut penetapannya apabila Wajib Pajak melakukan:

1. dilakukan Pemeriksaan Bukti Permulaan secara terbuka atau dilakukan tindakan Penyidikan Tindak Pidana di Bidang Perpajakan;
2. terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa untuk suatu jenis pajak tertentu 2 (dua) Masa Pajak berturut-turut;

3. terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Masa untuk suatu jenis pajak tertentu 3 (tiga) Masa Pajak dalam 1 (satu) tahun kalender; atau
4. terlambat menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan.

### **2.3 Pelayanan Fiskus**

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah Wajib Pajak menurut Jatmiko (2006) dalam Arum (2012). 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 (Rahayu, 2010:149). Menurut (Asbar Dan Rusli, 2014) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan fiskus ditentukan oleh kualitas SDM petugas pajak dalam melayani Wajib Pajak seperti cepat tanggap terhadap masalah atau keluhan dari Wajib Pajak dalam melayani Wajib Pajak dan penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman Wajib Pajak mengenai hak dan kewajibannya selaku WP, dan kesederhanaan sistem perpajakan yang berlaku sehingga proses / cara pembayaran atau melunasi pajak bisa lebih mudah dan efisien.

Selain itu, Menurut Mutia (2014) pelayanan fiskus dapat juga dilihat dari:

1. Fiskus telah memberikan pelayanan pajak dengan baik
2. Merasa bahwa penyuluhan yang dilakukan oleh fiskus dapat membantu pemahaman anda mengenai hak dan kewajiban anda selaku WP
3. Fiskus senantiasa memperhatikan keberatan WP atas pajak yang dikenakan
4. Cara membayar dan melunasi pajak adalah mudah/efisien

Menurut Rahayu (2010) 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 yaitu:

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

Kualitas pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajak merupakan cara yang baik untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan juga dinilai sebagai perbandingan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan dengan penilaian mereka terhadap kinerja aktual dari suatu penyediaan layanan menurut (Sanjaya,2014).

Kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak (fiskus) memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan dari fiskus lebih banyak menjadi seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar Wajib Pajak tetap patuh

terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peranan yang lebih dari sekedar pemeriksaan, hal ini dikemukakan oleh (Aryobimo,2012).

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil (Mutia, 2014).

Pelayanan fiskus sangat dibutuhkan guna meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Secara empiris hal ini telah dibuktikan oleh Aryobimo (2012) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pembayaran pajak dengan mutu pelayanan publik untuk Wajib Pajak di sektor perkotaan. Berdasarkan *Social Learning Theory*, perilaku manusia muncul sebagai hasil pengamatan dan pengalaman menurut Sanjaya (2014). Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila melalui pengamatannya memenuhi kewajiban perpajakan tidak sulit dilakukan, dilayani oleh SDM berkualitas dalam hal ini fiskus dan memperlakukan Wajib Pajak dengan baik. Selain itu, fiskus diharapkan memiliki kompetensi dalam arti memiliki keahlian (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan pengalaman (*experience*) dalam hal kebijakan perpajakan, serta fiskus harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik.

Hasil penelitian Arum (2012), menyatakan bahwa pelayanan fiskus memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak., artinya bahwa semakin baik pelayanan fiskus yang dirasakan oleh Wajib Pajak,

semakin tinggi kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mutia (2014), menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara pelayanan fiskus dengan kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>1</sub>: Pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

#### **2.4 Kesadaran Wajib Pajak**

Menurut Teori Atribusi, perilaku manusia disebabkan oleh faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar diri individu, sedangkan faktor internal adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu. Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor internal berupa dorongan dari dalam diri untuk berperilaku patuh yang dibentuk oleh pengetahuan perpajakan, persepsi positif tentang pajak, dan karakteristik Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak didefinisikan sebagai motivasi dalam diri Wajib Pajak untuk membayar pajak yang timbul dari kewajiban moral untuk membayar pajak sebagai kontribusi kepada masyarakat (Septarini, 2015). Sedangkan menurut Mutia (2014) kesadaran wajib pajak akan perpajakan adalah rasa yang timbul dari dalam diri wajib pajak atas kewajibannya membayar pajak dengan ikhlas tanpa adanya unsur paksaan

Kesadaran Wajib Pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara dan kesadaran membayar pajak sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan



Wajib Pajak. Masyarakat harus sadar akan keberadaannya sebagai warga negara yang selalu menjunjung tinggi Undang Undang Dasar 1945 sebagai dasar hukum penyelenggaraan negara (Mutia, 2014).

Menurut Azwinda (2016) Kesadaran Wajib Pajak dapat diukur dari:

1. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pembangunan
2. Pajak adalah iuran rakyat untuk dana pengeluaran umum pelaksanaan fungsi pemerintahan
3. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang terbesar
4. Pajak harus dibayar karena pajak merupakan kewajiban kita sebagai wajib pajak.

Menurut Irianto (2005) dalam Asbar (2014), menguraikan beberapa bentuk kesadaran Wajib Pajak yang mendorong Wajib Pajak untuk membayar pajak yaitu:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, Wajib Pajak mau untuk membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib Pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.

3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib Pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Hasil penelitian dari Mutia (2014), menyatakan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Arum (2012), menyatakan bahwa kesadaran Wajib Pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesadaran Wajib Pajak maka semakin tinggi pula kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian Septarini (2015), menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>2</sub>: Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## **2.5 Sanksi Perpajakan**

Sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia berdasarkan Undang-Undang perpajakan untuk menuntut Wajib Pajak turut aktif dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Dengan diberikan kepercayaan kepada Wajib Pajak, maka diperlukan adanya tindakan untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Tindakan tersebut dapat berupa

pemberian sanksi kepada Wajib Pajak yang tidak patuh dalam melakukan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak diharapkan bisa lebih baik dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

Sanksi pajak didefinisikan sebagai konsekuensi hukum yang diberikan pada setiap pelanggaran ketentuan perpajakan baik berupa pelanggaran administrasi maupun pelanggaran pidana yang diterapkan dalam upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (Septarini, 2015). Sanksi Perpajakan menurut Mardiasmo (2011) merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (preventif) agar Wajib Pajak tidak melanggar norma perpajakan. Wajib Pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan Wajib Pajak tersebut.

Dalam Undang-Undang dikenal dengan 2 macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana (Mardiasmo, 2011) adalah:

#### 1. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda, bunga dan kenaikan.

#### 2. Sanksi Pidana

Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan bisa dipatuhi. Dalam Undang-Undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana, yaitu: denda pidana, kurungan, dan penjara.

Sejak 1 Januari 2008 penerapan tarif sanksi administrasi terbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 2.2. Perubahan Ketentuan Nilai Tarif Sanksi Administrasi Denda Perpajakan**

NO	Jenis Surat Pemberitahuan (SPT) Surat pemberitahuan (SPT) Masa	Ketentuan Lama	Ketentuan Baru
1	SPT Masa PPh	50.000,-	500.000,-
2	SPT Masa Lainnya.	50.000,-	100.000,-
3	SPT Tahunan PPh Wajib pajak Badan	100.000,-	1.000.000,-
4	SPT Tahunan PPh Wajib Pajak orang pribadi	100.000,-	100.000,-

Sumber: <http://www.ortax.org/>

Menurut Muliari dalam Suhendri (2015) indikator sanksi perpajakan adalah:

1. Sanksi pidana. Dalam Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang No. 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan ketentuan mengenai sanksi pidana dalam bidang perpajakan diatur dalam Pasal 38, 39, 39A, 41, 41A, 41B, dan 41C. Pada dasarnya tindak pidana di bidang perpajakan dibedakan menurut sifatnya, yaitu karena kealpaan dan karena kesengajaan. Terhadap kedua sifat tindak pidana tersebut dikenakan sanksi pidana kepada Wajib Pajak, petugas pajak (fiskus) dan kepada pihak ketiga.

2. Sanksi administrasi. Sanksi administrasi merupakan sejumlah pembayaran kerugian berupa uang kepada Negara. Ada tiga macam administrasi perpajakan yang dapat dikenakan terhadap Wajib Pajak sesuai dengan Undang-undang perpajakan, yakni dalam bentuk denda, bunga dan kenaikan pajak.
3. Pengenaan sanksi yang cukup berat. Merupakan sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak karena tidak patuh dalam melaporkan dan membayarkan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sanksi yang cukup berat nantinya akan memberatkan Wajib Pajak itu sendiri.
4. Sanksi pajak dikenakan kepada pelanggar tanpa toleransi. Merupakan sanksi yang dikenakan kepada Wajib Pajak yang kedapatan memanipulasi dasar pengenaan pajaknya sehingga nantinya akan dikenakan sanksi tanpa toleransi termasuk sekalipun pegawai pajak itu sendiri yang melanggarnya.
5. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegosiasikan. Sanksi yang dapat dinegoisasi adalah sanksi yang dikenakan kepada pelanggaran pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak yang dinilai masih belum berat, sehingga sanksi yang dikenakan masih bisa dinegosiasikan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hasil penelitian dari Suhendri (2015), menunjukkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Semakin berat sanksi pajak maka akan baik juga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Arum (2012), menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman Wajib Pajak tentang sanksi pajak maka tingkat kepatuhan pajak akan semakin tinggi.

Berdasarkan kajian teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>3</sub>: Sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak**

**Orang Pribadi**

## **2.6 Pengetahuan Pajak**

Pengetahuan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh setiap Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit untuk Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (Suhendri, 2015). Menurut Suhendri (2015) minimnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan menjadi salah satu faktor rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak. Pengetahuan perpajakan menurut Fermatasari (2013) dalam Suhendri (2015) adalah mengenai konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, objek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, sampai dengan bagaimana pengisian pelaporan pajak. Sedangkan Menurut Mareta (2014) Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan Wajib Pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.

Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat dapat dilakukan melalui pendidikan formal maupun non-formal, yang akan berdampak positif terhadap kesadaran dari Wajib Pajak untuk membayar pajak. Pengetahuan dan pemahaman pertaturan perpajakan yang dimaksud adalah mengerti dan paham tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan (KUP) yang meliputi tentang bagaimana cara menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran, tempat pembayaran, denda dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT (Murti, 2014).

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Rahayu (2010), Wajib Pajak harus memiliki di antaranya adalah:

1. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia.
3. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan.

Didalam faktor - faktor pengetahuan Wajib Pajak, tinggi rendahnya pengetahuan Wajib Pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut (Suhendri, 2015):

1. Pengetahuan peraturan perpajakan,

Pengetahuan peraturan perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh Wajib Pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang peraturan pajak, maka sulit bagi Wajib Pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Pemerintah telah melakukan upaya untuk menambahkan pengetahuan bagi para Wajib Pajak,

diantaranya melalui penyuluhan, iklan-iklan di media masa maupun media elektronik dengan tujuan agar para Wajib Pajak lebih mudah mengerti dan lebih cepat mendapatkan informasi perpajakan.

2. Pengetahuan menghitung besarnya pajak terutang, Wajib Pajak harus mengetahui berapa besarnya pajak yang terutang dan Wajib Pajak harus dapat menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya dengan benar dan jujur.
3. Pengetahuan mengisi Surat Pemberitahuan (SPT), Wajib Pajak harus mengetahui bagaimana mengisi surat pemberitahuan (SPT). Wajib Pajak melaporkan dan mempertanggung jawabkan perhitungan jumlah pajak yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Murti (2014), menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suhendri (2015), yang menyatakan bahwa Pengetahuan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengetahuan Wajib Pajak maka akan terjadi peningkatan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian Veronica (2015), menunjukkan bahwa pengetahuan pajak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.



Berdasarkan Kajian Teori serta tujuan dari penelitian ini, maka rumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>4</sub>: Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

## 2.7 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti akan berusaha menjelaskan mengenai pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Pelayanan fiskus, kesadaran Wajib Pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan pajak diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Kerangka pemikiran teoritis penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1.  
Model Penelitian**

