

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:3) pajak merupakan iuran yang dibayarkan oleh rakyat kepada negara yang masuk dalam kas negara yang melaksanakan pada undang-undang serta pelaksanaannya dapat dipaksakan tanpa adanya balas jasa.

Iuran tersebut digunakan oleh Negara untuk melakukan pembayaran atas kepentingan umum. Maksudnya bahwa masyarakat dituntut untuk membayar pajak secara sukarela dan penuh kesadaran sebagai warga Negara yang baik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2 Fungsi pajak

Menurut Agung (2014:34) pajak memiliki dua fungsi, yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran pemerintah. Contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh dikenakan pajak yang tinggi terhadap minuman keras.

2.1.3 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Sumarsan (2017:9) wajib pajak adalah orang pribadi ataupun badan, meliputi pembayaran pajak, pemotongan pajak, dan pemungutan pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib Pajak Orang Pribadi adalah wajib pajak perorangan yaitu bukan badan usaha, ataupun badan hukum. Wajib pajak orang pribadi

merupakan laki-laki maupun wanita, baik yang sudah atau belum menikah dan yang memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).

2.1.4 Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) menurut Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 adalah pajak atas bumi dan atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.

Piutang Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) adalah piutang yang timbul atas pendapatan pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, yang belum dilunasi sampai dengan akhir periode laporan. Wajib pajak memiliki kewajiban membayar PBB yang terutang setiap tahunnya. PBB harus dilunasi paling lambat 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya SPPT oleh wajib pajak. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) merupakan surat yang digunakan untuk memberitahukan besarnya pajak terutang kepada Wajib Pajak.

2.1.5 Kesadaran Wajib Pajak

Menurut Nasution (2012:7) kesadaran wajib pajak adalah sikap wajib pajak yang memahami dan mau melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika wajib pajak memiliki tingkat kesadaran yang tinggi akan pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan maka semakin baik sehingga akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kesadaran Wajib Pajak menurut Rahayu (2017:191) :

a. Kesadaran untuk mengerti dan memahami pajak.

b. Kesadaran akan fungsi pajak.

c. Kesadaran akan tujuan pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dapat dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya yang ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak terhadap fungsi pajak dan membayar serta melaporkan pajak. Jika wajib pajak sadar akan kewajiban membayar pajak, maka mereka akan dengan sukarela membayar pajaknya.

2.1.6 Kualitas Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Oleh karena itu jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh wajib pajak maka mereka akan memiliki kepuasan dalam membayar pajak dan ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar. Maka dari itu wajib pajak akan patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2012:240) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanan secara tepat.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sebaik mungkin.

3. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari resiko, bahaya fisik, atau keragu-raguan.

4. Empati (*Empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2.1.7 Sanksi Pajak

Menurut Mardiasmo (2016:62) sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti, ditaati dan dipatuhi.

Dengan adanya sanksi pajak ini diharapkan sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan dan sanksi pajak diberlakukan dengan tujuan agar wajib pajak dapat mematuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan benar maka dengan itu dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri.

Dalam Undang-Undang Perpajakan dikenal dua macam sanksi, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Adapun penjelasan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut Mardiasmo (2016:63) sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya berupa bunga dan kenaikan. Sedangkan Sanksi Pidana merupakan siksaan atau penderitaan.

Indikator yang digunakan untuk Sanksi Wajib Pajak (Widyaningsih, 2013:312) :

- a. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.
- b. Bersifat tegas.

- c. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
- d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Gunandi (2013:94) diartikan bahwa wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakan pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Artinya bahwa kepatuhan wajib pajak adalah kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban dan hak perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun Kepatuhan Wajib Pajak sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003. Menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003. Kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir; dalam 2 tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pajak pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- d. Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa

pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Indikator yang digunakan untuk mengukur Kepatuhan Wajib Pajak menurut Rahayu (2017:193-194) :

- a. Tepat waktu dalam melaporkan penyampaian Surat Pemberitahuan Terutang (SPT).
- b. Tidak memiliki tunggakan pajak.
- c. Tidak pernah dipidana terkait pelanggaran pajak.
- d. Tepat waktu dalam membayar pajak terhutang.
- e. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak adalah masalah penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut system *Self Assessment System*. Dalam *Self Assessment System* wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri kewajibannya. Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang - undangan perpajakan. Wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan patuh serta tidak memiliki tunggakan atau keterlambatan penyetoran pajak.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

Penelitian Jotopurnomo dan Mangoting (2013) menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi pajak, dan lingkungan wajib pajak berada secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Sawahan Surabaya.

Penelitian Andinata (2015) menunjukkan bahwa variabel kesadaran membayar pajak dan persepsi efektivitas system perpajakan memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan, variabel sanksi perpajakan, pengetahuan serta pemahaman tentang peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

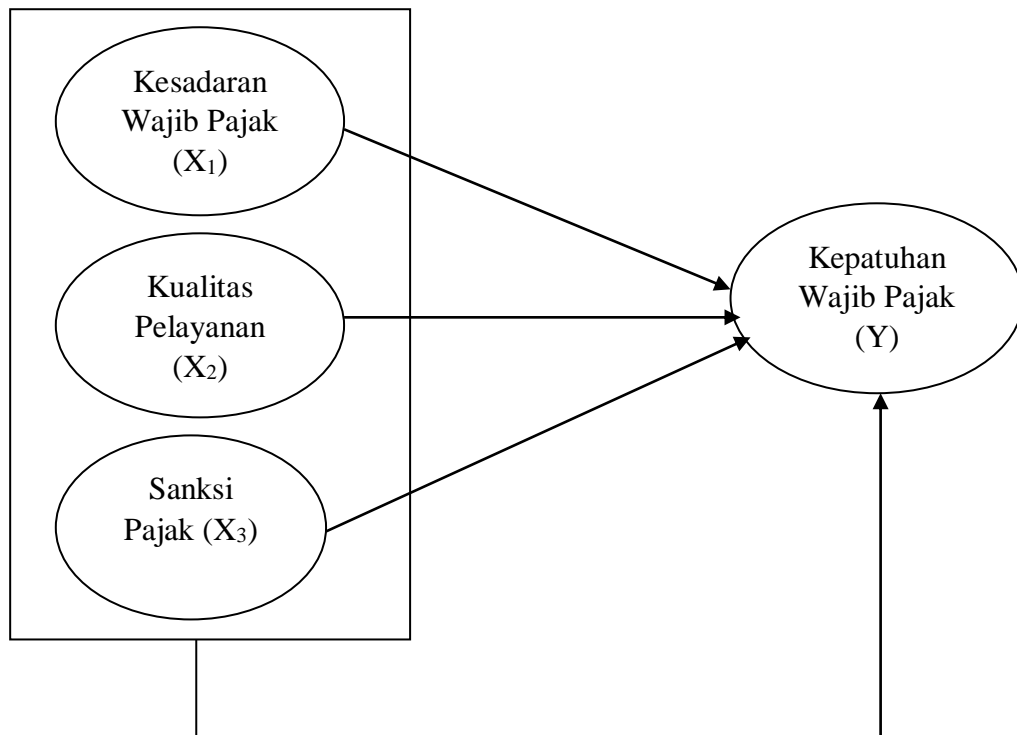
Penelitian Rustiyaningsih (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, kesadaran wajib pajak, pelayanan dan persepsi efektivitas system perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Sedangkan, sanksi pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Penelitian Listyowati, dkk (2018) menunjukkan bahwa sunset policy, tax amnesty, sanksi pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang pajak, dan pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Sedangkan kesadaran membayar pajak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian As'ari (2018) menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kualitas pelayanan dan kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2.3 Kerangka Pikir

Menurut Sugiyono (2019:128) kerangka pikir ini merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.



Gambar 2.1

Kerangka pemikiran diatas menjelaskan Kesadaran Wajib Pajak (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂), dan Sanksi Pajak (X₃) terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat dugaan karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan diuji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian.

- H1 = Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
- H2 = Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
- H3 = Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar piutang PBB pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.