

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Uraian Teoritis**

##### **2.1.1 Konsep Dasar Perpajakan**

###### **2.1.1.1 Defenisi Pajak**

Pengertian pajak menurut (UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1): “Pajak adalah sebuah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh setiap orang ataupun badan yang memiliki sifat memaksa, tetapi tetap berdasarkan dengan Undang-Undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung serta digunakan guna kebutuhan negara dan kemakmuran rakyat”. Sedangkan menurut (Fiskus et al., 2017) “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang – undang (yang dapat dipaksakan ) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”.

Beberapa batasan pengertian pajak yang dikemukakan para ahli, sebagai berikut (Fiskus et al., 2017):

##### **a. Rochmat Soemitro**

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintah), berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan), dengan tiada mendapat jasa timbale (tegen prestatie) yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (publieke uitgaven). Definisi tersebut diatas dikoreksi dalam bukunya

pajak dan pembangunan, Eresco (1974), pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara, untuk membiayai pengeluaran rutin dan “surplusnya” digunakan untuk “public saving” yang merupakan sumber utama untuk membiayai “public investment”.

b. P.J.A. Adriani dalam Mohammad Zain (2003: 10)

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

c. Djajadiningrat dalam judisseno (2002: 42)

Pajak sebagai suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan kepada negara disebabkan oleh suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman. Menurut peraturan-peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum.

d. Ray M. Sommerield (1984: 4)

Merumuskan pajak sebagai, “A tax can be defined meaningfully as any nonpenal yet compulsory transfer of resource from the private to the public sector, levied on the basis of predetermined criteria without reference to specific benefit received, so as to accomplish some of a nation’s economic and social objectives. “pajak didefinisikan sebagai pengalihan sumber-sumber yang

wajib dilakukan dari sektor swasta kepada sektor pemerintah, yang dipungut berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan (peraturan) tanpa menerima manfaat khusus, agar dapat menjalankan tujuan sosial dan ekonomi suatu negara.

#### **2.1.1.2 Pengelompokan Pajak**

Untuk memudahkan dalam pemungutannya, pajak dibagi menjadi beberapa jenis. Menurut (Fiskus et al., 2017) pajak dikelompokkan menjadi 3 kelompok yaitu :

a) Menurut Golongan.

1) Pajak Langsung

Pajak langsung merupakan pajak yang harus ditanggung sendiri oleh Wajib pajak dan tidak dapat dibebankan kepada pihak lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Tidak Langsung

Pajak dapat dibebankan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

b) Menurut Sifat.

1) Pajak Subjektif

Pajak Subjektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau subjek pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh).

2) Pajak Objektif

Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memperhatikan keadaan objek pajak yang menimbulkan kewajiban membayar pajak, tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak). Contoh : Pajak Pertambahan Nilai

(PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), serta Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

c) Menurut Lembaga Pemungut.

#### 1) Pajak Pusat

Pajak Pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara atau anggaran negara. Contoh : PPh, PPN dan PPnBM.

#### 2) Pajak Daerah

Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah baik tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten/kota dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing sesuai dengan kebijakan otonomi daerah. Contoh : Pajak kendaraan bermotor, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, pajak hotel, pajak restoran, dan pajak air tanah.

### **2.1.1.3 Fungsi Pajak**

#### 1. Fungsi *Budgetair* (fungsi Anggaran)

Fungsi budgetair pajak yaitu fungsi pajak dipergunakan alat untuk memasukkan dana secara optimal ke kas negara berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku dan hasilnya untuk membiayai pengeluaran umum Negara (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

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

Fungsi pajak yang digunakan untuk mengatur atau mencapai tujuan tertentu dibidang ekonomi, politik, sosial, budaya, pertahanan keamanan. Misalnya, dengan mengadakan perubahan-perubahan tarif,

memberikan pengecualian atau keringanan-keringanan(Siahaan & Halimatusyadiah, 2019). Fungsi regulasi dalam tax reform 2000 diatur dalam pasal 31 A Undang-undang No. 17 Tahun 2000, yaitu “kepada wajib pajak yang melakukan penanaman modal di bidang-bidang usaha tertentu dan/atau daerah tertentu dapat diberikan fasilitas perpajakan dalam bentuk ; (a) pengurangan penghasilan neto paling tinggi 30% (tiga puluh persen) dari jumlah penanaman yang dilakukan; (b) penyusutan dan amortisasi yang dipercepat; (c) kompensasi kerugian yang lebih lama tetapi tidak lebih dari 10 (sepuluh) tahun; dan (d) pengenaan pajak penghasilan atas dividen sebagaimana dimaksud dalam pasal 26 sebesar 10%, kecuali apabila tarif menurut perjanjian perpajakan yang berlaku menetapkan lebih rendah.

#### **2.1.1.4 Ciri Pajak**

Berdasarkan pengertian pajak, (Fiskus et al., 2017)mendefinisikan ciri yang melekat pada pajak adalah :

- a)Dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan dan tata cara pelaksanaannya.
- b) Dalam pembayarannya, pajak tidak dapat menunjukkan adanya kontraprestasi (imbalan) secara langsung dan individual oleh pemerintah.
- c) Dipungut oleh negara, baik oleh aparaturnya pemerintah pusat maupun daerah.
- d) Digunakan untuk pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Jika terjadi *surplus*, maka akan digunakan sebagai investasi publik.

#### **2.1.1.5 Asas Pemungutan Pajak**

a. 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 (Brata et al., 2017).

b. Asas sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memerhatikan tempat tinggal wajib pajak (Brata et al., 2017).

c. Asas kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu Negara (Brata et al., 2017).

#### **2.1.1.6 Sistem Pemungutan Pajak**

a. Official Assessment System

Adalah suatu system pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Area, 2021).

b. Self Assessment System

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Area, 2021).

c. Withholding System

Adalah suatu system pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak (Area, 2021).

## **2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak**

### **2.1.2.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak**

Pemungutan pajak dengan sistem yang telah disetujui warga negara melalui dewan perwakilan, menuntut peran aktif warga negara dalam pelaksanaannya. Self Assesment System sebagai sistem pemungutan yang sepenuhnya dilakukan oleh wajib pajak dimana fiskus sebagai pengawas pelaksanaan sistem pemungutan tersebut, membutuhkan kepatuhan perpajakan yang tinggi. Kepatuhan perpajakan diperlukan karena sebagian besar aktivitas dalam pemenuhan kewajiban perpajakan itu dilakukan oleh wajib pajak (dilakukan sendiri atau dibantu tenaga ahli misalnya praktisi perpajakan professional/tax agent) bukan fiskus selaku pemungut pajak (Kesadaran et al., 2017). Sehingga kepatuhan perpajakan menjadi motor penggerak utama dalam menentukan efektivitas pelaksanaan Self Assesment System.

Berdasarkan keputusan menteri keuangan republik Indonesia Nomor. 192/PMK.03/2007 menyatakan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Kepatuhan perpajakan merupakan ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan perpajakan meliputi kepatuhan perpajakan formal dan kepatuhan perpajakan material (Kesadaran et al., 2017). Kepatuhan formal dan material ini lebih jelasnya diidentifikasi kembali dalam keputusan menteri keuangan No. 544/KMK.04/2000.

a. kepatuhan Perpajakan Formal

kepatuhan perpajakan formal merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan formal perpajakan. Kriteria wajib pajak patuh berdasarkan peraturan Menteri Keuangan No. 74/PMK.03/2012 adalah sebagai berikut :

- 1). Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
- 2). Tepat waktu dalam menyetorkan pajak yang terutang.
- 3). Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan melaporkan perhitungan perpajakannya.

b. Kepatuhan Perpajakan Material

kepatuhan perpajakan material merupakan ketaatan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan material perpajakan. Ketentuan material terdiri dari :

- 1). Tepat dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- 2). Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.



- 3). Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (wajib pajak sebagai pihak ketiga).

#### **2.1.2.2 Predikat Wajib Pajak Patuh**

Wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memiliki kesadaran mengenai hak dan pemenuhan kewajibannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang dipahaminya dan melaksanakan pemenuhan perpajakannya dengan benar (Fiskus et al., 2017).

Predikat wajib pajak patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan wajib pajak yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun belum tentu memenuhi kriteria sebagai wajib pajak patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat wajib pajak patuh (Fiskus et al., 2017).

#### **2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Meningkatkan Kepatuhan Perpajakan**

##### **a. Faktor Eksternal**

Faktor eksternal wajib pajak yang memberikan pengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut (Area, 2021):

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu negara

Sistem administrasi perpajakan yang efektif yaitu sistem administrasi perpajakan yang dapat mencapai tujuan penerimaan pajak sesuai dengan target, memberikan deterrence effect pelanggaran kewajiban perpajakan,

karena sistem administrasi perpajakan yang efektif, didukung oleh instansi pajak yang efektif, sumber daya pegawai pajak yang mumpuni dan prosedur perpajakan yang baik pula. Dengan komponen-komponen pendukung didalam sistem administrasi perpajakan memberikan dukungan kepada tindakan kepatuhan wajib pajak. Pegawai pajak yang mumpuni dapat memberikan pelayanan pajak, dan menjadi pengawas pelaksanaan perpajakan bagi wajib pajak. Prosedur dan sistem informasi yang menjadi bagian terintegrasi memberikan kemudahan dan efisiensi pelaksanaan kewajiban perpajakan, semakin efektif sistem administrasi perpajakan suatu negara maka akan semakin meningkatkan kepatuhan perpajakan.

2. Kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan kepada wajib pajak

Pelayanan administrasi perpajakan sebagai bagian penting dalam pelaksanaan administrasi perpajakan terpenting dalam suatu negara yang ditujukan untuk kemudahan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak. Pelayanan pajak yang berkualitas baik dari segi prasarana dan sarana pelayanan maupun dari segi sumber daya manusia yang prima yang diberikan DJP kepada wajib pajak dapat meningkatkan kesediaan wajib pajak untuk patuh secara administrasi dalam kewajiban membayar pajak kepada negara. Wajib pajak tidak disulitkan dengan proses administrasi baik waktu maupun teknis pelaksanaannya.

3. kualitas penegakan hukum perpajakan

fitrahnya manusia untuk mudah memberikan pengorbanan besar tanpa ada balas jasa, dengan tekanan kepada wajib pajak untuk memenuhi

kewajibannya melalui penegakan hukum perpajakan dapat meminimalisasi pelanggaran dalam usahanya untuk menyeludupkan pajak. Penegakan hukum perpajakan dilakukan dengan pemberian sanksi kepada wajib pajak. Pemberian sanksi ini dilakukan apabila diketahui wajib pajak melakukan pelanggaran perpajakan melalui adanya sistem administrasi pajak yang baik dan terintegrasi. Pengenaan sanksi dapat juga diberikan melalui adanya pemeriksaan pajak. Pemberian sanksi perpajakan merupakan salah satu enforcement pada wajib pajak agar wajib pajak tidak lagi melakukan pelanggaran perpajakan.

#### 4. Kualitas pemeriksaan pajak

Pemeriksaan pajak dikatakan berkualitas dapat dilihat dari proses pemeriksaan pajak dan dari hasil pemeriksaan yang dilakukan. Proses pemeriksaan pajak dikatakan berkualitas apabila setiap tahapan pemeriksaan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan pemeriksa pajak memenuhi norma pemeriksaan pajak. Proses pemeriksaan pajak yang baik ditentukan pula dengan adanya pemeriksa yang memiliki kompetensi, keahlian yang mumpuni, independensi pemeriksa, maupun integritas pemeriksa yang baik.

Proses pemeriksaan yang berkualitas dapat menghasilkan ketetapan pajak yang berkualitas, yaitu ketetapan pajak yang diterima dengan baik oleh wajib pajak. Apabila ketetapan pajak telah sesuai dengan ketentuan perpajakan dan dapat diterima dengan baik oleh wajib pajak, tidak menimbulkan keberatan terhadap hasil pemeriksaan pajak, apabila

menimbulkan tindakan keberatan, maka dapat memberikan pengaruh kepada penerimaan pajak. Ketetapan pajak yang dihasilkan pemeriksaan dalam hal terdapat kekurangan pembayaran pajak tentunya dapat memberikan pengaruh kepada peningkatan penerimaan pajak potensial, sehingga dengan ketetapan pajak kurang bayar dan hasil pemeriksaan ini diterima oleh wajib pajak maka tagihan pajak dalam ketetapan tersebut dapat direalisasikan untuk dibayar kepada negara, pada akhirnya penerimaan negara pun bertambah.

5. Tinggi rendahnya tarif pajak yang ditetapkan

Tarif pajak yang tinggi tentunya memberikan dorongan wajib pajak untuk berupaya mengurangi jumlah utang pajaknya melalui tindakan penghindaran maupun penyeludupan pajak. Disisi lain negara membutuhkan penerimaan pajak sesuai dengan target yang telah ditetapkan untuk menjalankan fungsi pemerintahan. Hal ini membutuhkan kebijakan-kebijakan penetapan tarif pajak yang tetap dapat berpihak kepada wajib pajak.

Tarif pajak yang ditetapkan undang-undang perpajakan harus memenuhi prinsip keadilan, agar wajib pajak tetap dapat memenuhi kewajiban perpajakannya dan tidak dirasa memberatkan. Persepsi wajib pajak atas keadilan tarif pajak dapat memberikan kemudahan dalam aspek material dalam melaksanakan kepatuhan wajib pajak, sehingga mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya dengan benar.

## b. Faktor Internal

Faktor internal wajib pajak yang memberikan pengaruh kepada tingkat kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut (Area, 2021) :

### 1. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak merupakan kemampuan untuk dapat melaksanakan kewajiban perpajakan dengan benar melalui pengetahuan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak. Kesadaran ini timbul dari kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

### 2. Pemahaman wajib pajak

Pemahaman wajib pajak merupakan kemampuan wajib pajak dalam mendefinisikan, merumuskan dan menafsirkan peraturan perpajakan serta mampu melihat konsekuensi atau implikasi atas kemungkinan yang ditimbulkan dalam pemahaman tersebut. Wajib pajak dapat memahami peraturan perpajakan setelah memiliki pengetahuan mengenai perpajakan dan peraturan perpajakan tersebut diingat, sehingga dapat memberikan penjelasan atau uraian atas apa yang diketahuinya tentang peraturan perpajakan.

### 3. Perilaku wajib pajak

Perilaku wajib pajak menunjukkan kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sebagai bentuk respon terhadap pengetahuan atas peraturan perpajakan yang dianggap dapat diterima oleh wajib pajak. Perilaku wajib pajak ditunjukkan dengan tindakan, sikap dan

keyakinan atas apa yang diketahui, dipahami dan dilaksanakan wajib pajak berkenaan dengan peraturan perpajakan.

#### **2.1.2.4 Pengukuran Kepatuhan Wajib Pajak**

Key Performance Indikator (KPI) yang digunakan dalam mengukur kepatuhan wajib pajak ( Lampiran SE 18/PJ.22/200):

- a. Key Performance Indicator (KPI) Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Penghasilan (PPH)

KPI ini adalah mengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan Orang Pribadi dan Badan dibandingkan dengan jumlah wajib pajak terdaftar dalam satu periode tertentu. Perhitungannya dipisahkan untuk SPT Tahunan PPH Orang Pribadi dan SPT Tahunan PPH Badan.

- b. Key Performance Indicator (KPI) Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)

KPI adalah mengukur tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak dalam menyampaikan SPT Masa PPN dibandingkan dengan jumlah Pengusaha Kena Pajak dalam suatu periode tertentu.

#### **2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak**

##### **2.1.3.1 Pengertian Kesadaran Wajib Pajak**

Kesadaran yang dimiliki setiap manusia akan meliputi kesadaran dalam diri sendiri, kesadaran akan sesama, masa silam dan kemungkinan untuk masa depannya. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor yang paling terpenting dalam system perpajakan modern (Brata et al., 2017), sehingga sangat diperlukan

kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kepada Negara guna membiayai pembangunan demi kepentingan dan kesejahteraan umum.

Kesadaran adalah unsur yang ada didalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak ataupun menyikapi terhadap realita yang ada.(Suryanti & Sari, 2018)menjelaskan bahwa kesadaran merupakan keadaan manusia yang mengetahui maupun mengerti.(Suryanti & Sari, 2018)menguraikan beberapa bentuk kesadaran dalam membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajaknya.

Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan suatu bentuk berpartisipasi dalam menunjang pembangunan Negara.Dengan menyadari hal tersebut, wajib pajak mau membayarkan pajaknya karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan Negara.

Wajib pajak ingin membayar pajaknya karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya financial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan Negara.Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayarkan pajaknya karena pembayaran pajak didasari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan suatu kewajiban yang mutlak bagi setiap warga Negara(Kesadaran et al., 2017).

Kesadaran perpajakan seringkali menjadi salah satu kendala dalam masalah pengumpulan pajak dari masyarakat. Secara empiris juga telah dibuktikan bahwa makin tinggi kesadaran yang dimiliki wajib pajak maka akan

makin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak yang dikemukakan oleh (Brata et al., 2017).

### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Kesadaran Wajib Pajak**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak antara lain adalah dari hasil penelitian (Brata et al., 2017) didapatkan beberapa factor internal yang dominan membentuk perilaku kesadaran wajib pajak untuk patuh yaitu :

#### **1. Persepsi wajib pajak**

Kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya akan semakin meningkat jika dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. (Putri & Saleh, 2018) menyatakan bahwa kesadaran pembayar pajak untuk patuh membayar pajaknya terkait dengan persepsi yang meliputi paradigma akan fungsi pajak bagi pembiayaan pembangunan, kegunaan pajak dalam penyediaan barang publik, juga keadilan dan kepastian hukum dalam pemenuhan kewajiban perpajakan.

#### **2. Tingkat pengetahuan dalam kesadaran membayar pajak**

Tingkat pengetahuan dan pemahaman pembayar pajak terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku berpengaruh pada perilaku kesadaran pembayar pajak. Wajib pajak yang tidak memahami maupun mengerti peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat dan sebaliknya jika wajib pajak paham terhadap peraturan perpajakan maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakannya (Putri & Saleh, 2018).



### 3. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Kondisi keuangan merupakan faktor ekonomi yang berpengaruh pada kepatuhan pajak. Kondisi keuangan merupakan suatu kemampuan keuangan perusahaan yang tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas. Profitabilitas perusahaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kesadaran untuk mematuhi peraturan perpajakan. Perusahaan yang mempunyai profitabilitas yang tinggi cenderung melaporkan pajaknya dengan jujur dari pada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah. Perusahaan dengan profitabilitas yang rendah pada umumnya mengalami kesulitan keuangan dan cenderung melakukan ketidakpatuhan pajak (Putri & Saleh, 2018).

#### **2.1.3.3 Indikator Kesadaran Wajib Pajak**

Indikator kesadaran wajib pajak menurut (Suryanti & Sari, 2018) yaitu:

1. Pajak merupakan sumber penerimaan Negara.
2. Pajak yang dibayar dapat di gunakan untuk menunjang pembangunan Negara.
3. Penundaan Negara dapat merugikan Negara.
4. Membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah yang seharusnya dibayar sangat merugikan Negara.

#### **2.1.4 Tarif Pajak**

##### **2.1.4.1 Pengertian 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 (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

Tarif pajak adalah suatu penetapan atau presentase berdasarkan Undang-undang yang dapat digunakan untuk menghitung dan menentukan jumlah pajak yang harus dibayar, disetor dan dipungut oleh wajib pajak. Pada umumnya tarif pajak di Indonesia ditentukan berdasarkan presentase, tetapi ada juga tarif pajak yang hanya berupa nominal saja. Jadi untuk menghitung jumlah pajak, tinggal mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajak (DPP) (Siahaan & Halimatusyadiah, 2019).

#### **2.1.4.2 Jenis Tarif Pajak**

Ada beberapa jenis tarif pajak yang dapat digunakan oleh suatu negara sebagai acuan dalam menghitung atau menetapkan pajak (Siamena et al., 2017), yaitu :

a. Tarif Tetap

Tarif pajak yang besar nominalnya tetap tanpa memerhatikan jumlah yang dijadikan dasar pengenaan pajak. Contohnya Bea Materai, nominalnya tetap 3000 atau 6000 dan tidak ada tarif berupa persentase untuk pajak bea materai.

b. Tarif Proporsional

Tarif pajak yang menggunakan persentase tetap tanpa memerhatikan dasar pengenaan pajak. Jadi, jumlah pajak yang dibayar akan sebanding dengan DPPnya. Apabila DPPnya semakin besar maka pajak yang harus dibayar akan semakin besar pula, begitu juga sebaliknya. Misalnya tarif pajak pertambahan

nilai (PPN) yang kita kenal sekarang ini sebesar 10%.Berapa pun nilai dasar pengenaan pajak (DPP), tarif pajak yang digunakan tetap 10% dari DPP.

c. Tarif Progresif

Tarif pajak yang persentasenya semakin besar apabila dasar pengenaan pajaknya meningkat.Undang-undang pajak penghasilan negara Indonesia pasal 17 ayat 1 menggunakan tarif ini.

d. Tarif Degresif

Tarif pajak yang persentasenya semakin kecil apabila dasar pengenaan pajak (DPP) menurun.Pada prakteknya, Undang-undang perpajakan di negara Indonesia tidak pernah menggunakan tarif degresif.

e. Tarif Ad Valorem

Tarif pajak dengan persentase tertentu yang dikenakan pada harga atau nilai suatu barang. Contohnya adalah bea masuk (bea impor).

f. Tarif Spesifik

Tarif pajak dengan suatu jumlah tertentu atau sesuatu jenis tertentu atau satuan jenis barang tertentu sesuai dengan spesifikasinya.

## **2.1.5 Pelayanan Fiskus**

### **2.1.5.1 Pengertian Pelayanan Fiskus**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa

ataupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Area, 2021).

Pelayanan merupakan menyediakan segala sesuatu kebutuhan ataupun memberikan segala yang di butuhkan dengan baik, sedangkan fiskus berarti petugas pajak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan fiskus merupakan cara petugas pajak dalam membantu dan menyiapkan segala yang di butuhkan oleh seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak(Suryanti & Sari, 2018)Terdapat pengukuran kepuasan wajib pajak dapat di lakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan (SERQUAL) meliputi lima jenis, yaitu(Arifah et al., 2017):

1. Keandalan (Reability), kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan tepat dan kemampuan dapat di percaya terutama dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu dengan cara yang sama sesuai yang telah dijanjikan.
2. Daya tanggap (Responsiveness), kemampuan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (Assurance), berkaitan dengan pengetahuan, keramahan, kesopanan dan sifat dapat di percaya dari pemberi jasa untuk menghilangkan sifat keraguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko atas jasa yang diterimanya.
4. Empati (Emphaty), berkaitan langsung dengan sikap karyawan maupun perusahaan untuk perhatian dan memahami kebutuhan maupun kesulitan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan kemudahan dalam melakukan komunikasi.

5. Wujud nyata (Tangibles), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain sebagainya yang dapat dan harus dalam proses jasa.

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajak dalam mematuhi pelaksanaan perpajakan (Siamena et al., 2017). Salah satu bentuk contoh upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu Direktorat Jenderal Pajak melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan fiskus di dasarkan pada kepuasan pelanggan atau wajib pajak baik orang pribadi maupun badan. Kepuasan dalam pelayanan fiskus tentu saja di dasarkan pada beberapa kriteria, yaitu kecepatan pelayanan fiskus dalam melayani wajib pajak, kecakapan fiskus dalam menjelaskan informasi kepada wajib pajak dan sikap keramahan fiskus saat melayani wajib pajak.

#### **2.1.6 Sanksi Perpajakan**

##### **2.1.6.1 Pengertian Sanksi Perpajakan**

Menurut (Siamena et al., 2017) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati maupun dipatuhi. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan di patuhi oleh semua wajib pajak. Wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Sedangkan menurut (Suryanti & Sari, 2018) sanksi perpajakan merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma. Pengenaan sanksi perpajakan diberlakukan untuk menciptakan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

### **2.1.6.2 Macam-Macam Sanksi Perpajakan**

Menurut (Chandra & Sandra, 2020) dalam undang-undang perpajakan dikenal dua macam sanksi yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada juga yang di ancam dengan sanksi pidana saja dan ada yang di ancam dengan sanksi administrasi sekaligus sanksi pidana. Dalam undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana adalah :

#### **1. Sanksi Administrasi**

Merupakan pembayaran kerugian kepada Negara khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi yaitu berupa denda, bunga dan kenaikan.

#### **2. Sanksi Pidana**

Merupakan suatu alat terakhir atau banteng hukum yang dapat digunakan oleh fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Menurut ketentuan dalam undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi pidana yaitu denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.

### **2.1.6.3 Indikator Sanksi Perpajakan**

Indikator sanksi perpajakan menurut (Zain, 2008) yaitu :

1. Pengenaan sanksi yang berat untuk mendidik wajib pajak.
2. Sanksi pajak harus tegas tanpa toleransi.
3. Sanksi pajak harus sesuai dengan besar kecilnya pelanggaran.
4. Penerapan sanksi harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Acuan yang membuat peneliti ingin meneliti tentang judul ini karena banyaknya yang berupa teori atau temuan hasil penelitian sebelumnya adalah hal yang perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai acuan dan penelitian yang sedang peneliti lakukan adalah terkait dengan masalah kepatuhan wajib pajak yang ada di Indonesia.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti             | Variabel Penelitian                                                                                                     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | (Chandra & Sandra, 2020). | Tarif pajak, Sanksi pajak, Kesadaran Pajak dan Kepatuhan wajib pajak.                                                   | Hasil dari penelitian ini adalah bahwa tarif pajak, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berdasarkan hasil ini bisa di lihat bahwa faktor intrinsik yang berasal dari dalam diri wajib pajak berupa kesadaran pajak dan faktor ekstrinsik yang berasal dari luar diri wajib pajak dalam arti yang sudah menjadi ketetapan atau peraturan yaitu tarif pajak dan sanksi pajak sama sama mempengaruhi kepatuhan seseorang wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya secara patuh. |
| 2.  | (Suryanti & Sari, 2018).  | Sanksi perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kesadaran perpajakan, Kepatuhan wajib pajak. | Hasil penelitian ini adalah bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelayanan fiskus dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Kemampuan dalam uji analisis regresi ini menjelaskan bahwa variabilitas kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebesar 65,4% yang                                                                                                                                                                                   |

|    |                           |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           |                                                                                                          | dijelaskan oleh variabel sanksi perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan. Sedangkan 34,6% di jelaskan oleh sebab-sebab lainnya di luar model penelitian ini.                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. | (Siamena et al., 2017).   | Persepsi Wajib Pajak, Penggelapan Pajak, Keadilan Sistem Perpajakan dan Kepatuhan Pajak.                 | Hasil dari penelitian ini ialah bahwa variabel persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak memiliki nilai $\beta_1 = 0,481$ dengan probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari nilai taraf signifikansi sebesar 0,05 dengan demikian $H_0$ ditolak dan $H_1$ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi wajib pajak mengenai penggelapan pajak memiliki pengaruh positif pada kepatuhan pajak. |
| 4. | (Kesadaran et al., 2017). | Kompleksitas Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan, Sanksi Perpajakan, Pemeriksaan dan Kepatuhan Pajak. | Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai R Square adalah 0,972. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sumbangan variabel kompleksitas peraturan perpajakan, kualitas layanan, sanksi perpajakan dan pemeriksaan terhadap yaitu kepatuhan pajak sebesar 97,2% sedangkan sisanya sebesar 2,8% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel yang diteliti dalam penelitian ini.                                                              |

**Sumber : Data diolah**

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, tarif pajak, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dalam hal ini membantu wajib pajak dalam menjalankan kepatuhan perpajakannya.



### **2.3.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela (Januar Dio Brata, 2017). Hasil dari penelitian Januar Dio Brata, Isna Yuningsih dan Agus Iwan Kesuma yang berjudul tentang kesadaran wajib pajak, dan sanksi pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **2.3.2 Pengaruh Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Tarif pajak merupakan presentase yang digunakan untuk menghitung pajak yang terutang yang wajib dibayar oleh Wajib Pajak kepada negara (Cynthia Chandra, 2020). Hasil dari penelitian Cynthia Chandra dan Amelia Sandra yang berjudul tarif pajak, sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak memiliki cukup bukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

### **2.3.3 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan sementara itu fiskus adalah petugas pajak. Petugas pajak adalah seseorang yang diharapkan memiliki kompetensi dalam hal keterampilan, pengetahuan dan pengalaman dalam hal kebijakan pajak, administrasi pajak dan hukum pajak (Esti Rizqiana Asfa I, 2017). Hasil dari penelitian Esti Rizqiana Asfa I dan Wahyu Meiranto yang berjudul tentang sanksi

perpajakan, pelayanan fiskus, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kesadaran perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

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

Sanksi perpajakan adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Dengan kata lain, sanksi perpajakan merupakan alat pencegahan agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan (Heny Suryani, 2018). Hasil dari penelitian Heny Suryanti dan Intan Erlina Sari yang berjudul tentang sanksi perpajakan, pelayanan fiskus dan pengetahuan perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

#### **2.3.5 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

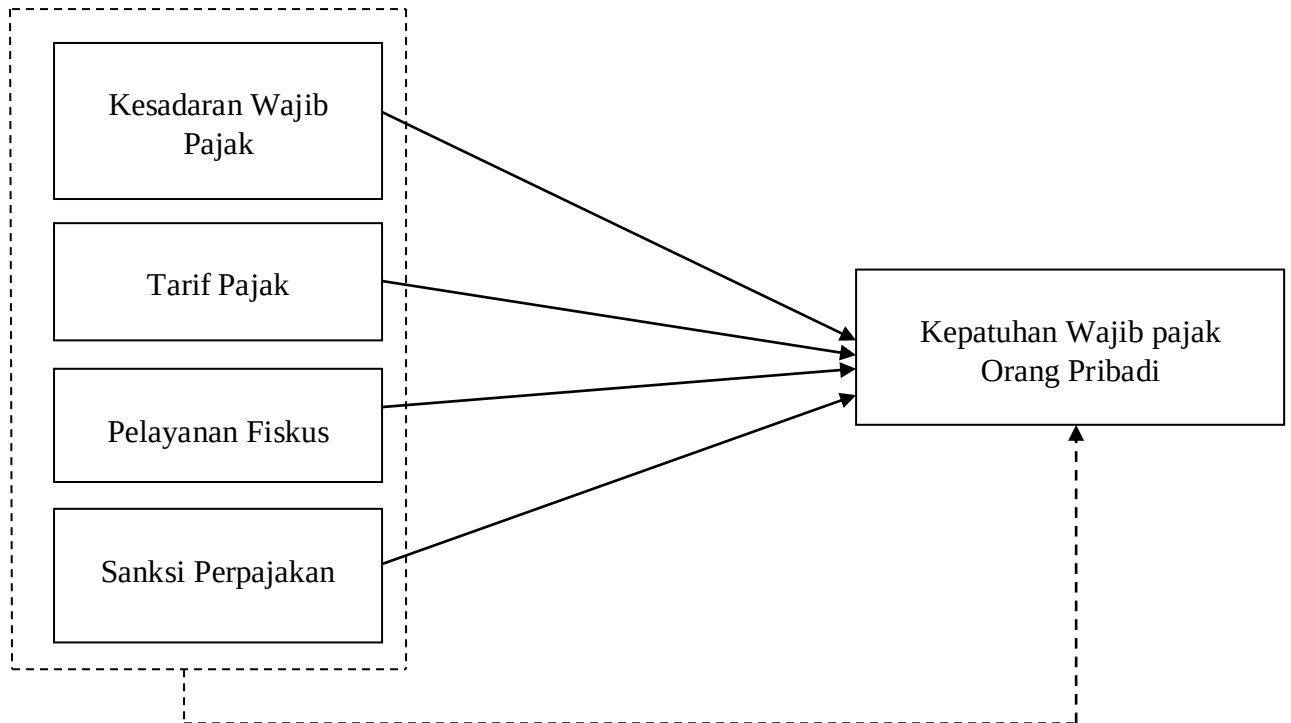
Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan negara yang diharapkan di dalam pemenuhannya dilakukan secara sukarela (Nanda Rizki Putri, 2018). Hasil dari penelitian Nanda Rizki Putri dan Muhammad Saleh yang berjudul tentang kesadaran perpajakan, pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak adalah ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Umumnya

kepatuhan wajib pajak diukur dari ketaatannya dalam membayar dan melaporkan pajaknya, apakah telah dilakukan dengan benar sesuai dengan peraturan yang berlaku (Elfin Siamena, 2017). Hasil dari penelitian EElfin Siamena, Harijanto Sabijono dan Jessy D.L Warongan yang berjudul tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan maupun ancaman dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Kepatuhan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu keadaan saat wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya(Kadek Juniati Putri, 2017). Hasil dari penelitian Kadek Juniati Putri dan Putu Ery Setiawan yang berjudul kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.3**  
**Kerangka Konseptual**

Keterangan :

—————> = Pengaruh masing-masing variabel X terhadap variabel Y.

-----> = Pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
2. Tarif Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
3. Pelayanan Fiskus Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.

4. Sanksi Perpajakan Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.
5. Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Lubuk Pakam.