

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan Pajak

1. Definisi Pajak, Unsur, Fungsi, dan Jenis Pajak.

a. Definisi Pajak

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Berikut beberapa pengertian pajak:

1. Menurut Mardiasmo (2009:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum.
2. Berdasarkan Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa, 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.

b. Unsur Pajak

Unsur-unsur yang melekat pada pengertian pajak menurut waluyo (2007:3) adalah :

1. Pajak dipungut berdasarkan Undang-Undang serta aturan pelaksanaan yang sifatnya dapat dipaksakan. Berarti setiap orang memiliki kewajiban untuk membayar pajak. Namun hal tersebut hanya berlaku untuk warga negara yang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif. Yaitu warga negara yang memiliki Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) lebih dari Rp 2.050.000 per bulan. Jika anda adalah karyawan atau pegawai, baik karyawan swasta maupun pegawai pemerintah dengan total penghasilan lebih dari Rp 2.000.000,00 juta maka wajib membayar pajak. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
2. Pajak bersifat memaksa untuk setiap warga negara. Jika seseorang sudah memenuhi syarat subjektif dan syarat objektif, maka wajib untuk membayar pajak.
3. Warga negara tidak mendapat imbalan langsung. Pajak berbeda dengan retribusi. Contoh retribusi ketika mendapat manfaat parkir, maka harus membayar sejumlah uang, yaitu retribusi parkir namun pajak tidak seperti itu. Pajak merupakan salah satu sarana

pemerataan pendapatan warga negara. Jadi ketika membayar pajak dalam jumlah tertentu anda tidak langsung menerima manfaat pajak yang dibayar, yang akan anda dapatkan berupa perbaikan jalan raya di daerah anda, fasilitas kesehatan gratis bagi keluarga, beasiswa pendidikan bagi anak anda dan lain-lainnya.

4. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat mau pun pemerintah daerah.
5. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
6. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeter*, yaitu mengatur.

c. Fungsi Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:25) beberapa fungsi pajak sebagai berikut:

1. Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter).

Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.

2. Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi)

Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat.

3. Fungsi Stabilisasi

Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di atasi.

4. Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi)

Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain:

- a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi.
- b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang.
- c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN).
- d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif.

Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara.

d. Jenis Pajak

Beberapa jenis pajak menurut Kartika candra kusuma (2016 : 15)

a. Menurut golongannya pajak menjadi dua jenis yaitu:

1. Pajak Langsung (Direct Tax)

Pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Penghasilan.

2. Pajak tidak langsung (Indirect Tax)

Pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

b. Menurut sifatnya pajak menjadi dua jenis yaitu:

1. Pajak subjektif

Pajak yang berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan Orang Pribadi.

2. Pajak objektif

Pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.

c. Menurut Lembaga Pemungutnya pajak menjadi dua jenis yaitu:

1. Pajak Pusat

Pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga Negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas

Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan(sektor perkebunan, perhutanan, dan pertambangan), dan Bea Materai.

2. Pajak daerah

Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah.

Pajak daerah terdiri atas:

- a. Pajak propinsi, contoh: pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air, pajak bahan bakar kendaraan bermotor.
- b. Pajak kabupaten/kota, contoh: pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, pajak hotel, pajak restoran, pajak hiburan, pajak reklame, dan pajak penerangan jalan.

2. Sistem Pemungutan Pajak

Menurut wulyo (2007:17) sistem pemungutan pajak, terdiri dari:

a. *Official Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana besarnya pajak yang harus dilunasi atau pajak yang terutang oleh wajib pajak ditentukan oleh fiskus (dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif).

b. *Self Assesment System*

Suatu sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sistem ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada

Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus hanya bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

c. *With Holding System*

Suatu cara pemungutan pajak dimana penghitungan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak dilakukan oleh pihak ketiga.

3. Langkah-langkah Strategis Penerimaan Pajak

Langkah strategis dibidang kebijakan yang terdiri dari penyusunan Rencana Peraturan Kementerian Keuangan (RPMK) tentang harga batubara acuan, penyusunan RPMK tentang PPH final saham sendiri dan penyusunan RPMK tentang *transfer pricing*.

- a. Langkah strategis di bidang kepatuhan (compliance), yakni pemanfaatan data hasil olahan teknologi informasi untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak (WP) berbasis sektoral, peningkatan *different effect* (efekjera) dengan melakukan kegiatan penegakan hukum perpajakan bersama aparat penegak hukum dan melaksanakan ekstensifikasi pro aktif melalui kegiatan Sensus Pajak Nasional (SPN) dan optimalisasi pemanfaatan hasil SPN tahun 2011-2012.
- b. Langkah strategis di bidang kegiatan pendukung (supporting) diantaranya dengan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) secara bertahap dengan pengalokasian SDM yang lebih tepat, pengembangan kapasitas SDM terutama untuk para Account Representative (AR) dan

pemeriksaan pajak dan penyiapan kelengkapan operasional dan sarana prasarana untuk mendukung kebijakan di bidang perpajakan.

4. Definisi Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas pelayanan adalah cara membantu, mengurus, dan menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Beberapa pengertian kualitas pelayanan pajak sebagai berikut:

- a. Menurut Boediono (2003:60), kualitas pelayanan pajak adalah suatu proses bantuan kepada wajib pajak dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.
- b. Menurut Debby Farahun Najib(2013:44), kualitas pelayanan pajak (*tax service*) untuk memberikankenyamanan, keamanan, dan kepastian bagi wajib pajak di dalam pemenuhan kewajiban dan haknya di dalam bidang perpajakan.
- c. Menurut I Gede Putu Pranadata (2014:28), kualitas pelayanan pajak merupakan salah satu hal yang meningkatkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan pajak harus memiliki kompetensi yang baik terkait segala hal yang berhubungan dengan perpajakan di Indonesia.
- d. Menurut Prasuraman Sapriadi (2013:89), kualitas pelayanan pajak dapat diartikan sebagai perbandingan antara kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen dengan dengan kualitas pelayanan yang

diharapkan konsumen. Jika kualitas yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan, begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab.

- e. Menurut Sapriadi (2013:74), kualitas pelayanan pajak adalah ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas. Kualitas jasa atau pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

5. Indikator Kualitas Pelayanan Pajak

Berikut ini 5 (lima) indikator kualitas pelayanan pajak yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*)

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

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada perhatian, kecepatan, dan ketepatan dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, *complain* dan masalah dari pengguna layanan. Daya tanggap dikomunikasikan pada konsumen

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

c. Jaminan (*Assurance*)

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

d. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian tulus, *caring* (kepedulian), yang diberikan kepada pelanggan yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelanggan ingin perusahaan memahami mereka dan sangat penting bagi perusahaan mereka.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Bukti langsung didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan alat komunikasi. Semua peralatan tersebut mewakili pelayanan secara fisik atau memberikan *image* pelayanan yang akan digunakan oleh pengguna untuk mengevaluasi kualitas.

B. Sanksi Perpajakan

1. Definisi Sanksi Perpajakan

Sanksi perpajakan merupakan cara yang dilakukan fiskus agar para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Dengan beratnya sanksi yang diberikan berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana kepada para wajib pajak yang melanggar diharapkan wajib pajak jera dan memiliki motivasi untuk membayar pajak.

Beberapa pengertian sanksi perpajakan sebagai berikut:

- a. Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan. Sehingga apabila terjadi pelanggaran maka wajib pajak dihukum dengan indikasi kebijakan perpajakan dan undang-undang perpajakan.
- b. Menurut Arum (2012:213), Sanksi perpajakan adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau Undang-Undang tidak dilanggar.

Penerapan sanksi perpajakan bertujuan untuk memberikan efek jera kepada wajib pajak yang melanggar norma perpajakan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

2. Macam-Macam Sanksi Perpajakan

Dalam Undang-Undang Perpajakan terdapat dua macam sanksipajak, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana Menurut Achmad Tjahjono (2000: 109), dalam pelaksanaannya seorang wajib pajak dapat dikenai sanksi administrasi, sanksi pidana, atau keduanya.

a. Sanksi Administrasi

Sanksi administrasi dikenakan terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi ketentuan peraturan perpajakan atau melakukan pelanggaran terhadap aturan perpajakan yang berlaku. Sanksi administrasi berupa pembayaran kerugian kepada Negara, dapat berupa bunga, denda, atau kenaikan.

1. Sanksi berupa bunga sebesar 2% per bulan.
2. Sanksi berupa denda administrasi.
3. Sanksi berupa kenaikan 50% dan 100%.

b. Sanksi Pidana

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan ada tiga macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara.

1. Denda Pidana

Sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat atau kepada pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.

2. Pidana Kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma itu ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka masalahnya hanya ketentuan mengenai denda pidana sekian itu diganti dengan pidana kurungan selama-lamanya sekian.

3. Pidana Penjara

Pidana penjara merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditunjukkan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

3. Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Suryo Wibowo Puspongoro (2012:36) indikator sanksi perpajakan sebagai berikut:

- a. Sanksi perpajakan yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak cukup berat. Sanksi perpajakan yang cukup berat digunakan sebagai alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar aturan-aturan perpajakan atau Undang-Undang yang telah ditetapkan sehingga tercipta kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.
- b. Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak .Pengenaan sanksi pajak yang cukup berat merupakan salah satu sarana untuk mendidik wajib pajak dimaksudkan

agar wajib pajak yang dikenai sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak sehingga tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

- c. Sanksi pajak harus dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi. Maksud dari sanksi pajak dikenakan kepada pelanggarnya tanpa toleransi adalah untuk menghukum wajib pajak yang dikenai sanksi tanpa toleransi atau keringanan sanksi atau hukuman apapun sehingga mereka akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan atau pelanggaran yang sama.

C. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan berasal dari kata patuh. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan bersifat patuh, ketaatan, tunduk, patuh pada ajaran atau aturan.

Berikut pengertian kepatuhan wajib pajak:

- a. Menurut Muliari dan Setiawan (2011:160), Kepatuhan wajib pajak sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.
- b. Menurut Sri Rustiyansih (2011:90), Kepatuhan perpajakan diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

- c. Menurut Gunadi (2010:137), kepatuhan pajak (*tax compliance*) adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan ataupun ancaman, dalam penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.

Dalam pajak, aturan yang berlaku adalah Undang-Undang Perpajakan. Jadi, kepatuhan pajak adalah kepatuhan seseorang terhadap Undang-Undang Perpajakan. Tuntutan kepatuhan bagi wajib pajak orang pribadi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara perpajakan.

Pasal 12 dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 menjelaskan keharusan Wajib Pajak membayar pajak sebagai berikut:

“(1) Setiap Wajib Pajak wajib membayar pajak yang terhutang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dengan tidak menggantungkan pada adanya surat ketetapan pajak.

(2) Jumlah pajak yang terhutang menurut Surat Pemberitahuan yang disampaikan Oleh Wajib Pajak adalah jumlah pajak yang terhutang menurut ketentuan perundang-undangan perpajakan.

kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.

3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:140) kepatuhan wajib pajak dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetoran dan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

- b. Kepatuhan Materil

Kepatuhan materil lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar.

2. Kriteria Kepatuhan Wajib Pajak

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 235/KMK.03/2003 Tanggal 3 Juni 2003 wajib pajak dikatakan patuh apabila:

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan dalam 2 (dua) tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir penyampaian SPT Masa yang terlambat tidak lebih dari 3 (tiga) masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.

- c. SPT Masa yang terlambat disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT Masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak yang semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Dan tidak termasuk tunggakan pajak sehubungan dengan SPT yang diterbitkan untuk 2 (dua) masa pajak terakhir.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 (sepuluh) tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualian tersebut tidak mempengaruhi laba rugi fiskal. Laporan audit harus disusun dalam bentuk panjang (*long form report*) dan menyajikan rekonsiliasi laba rugi komersil dan fiskal.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Menurut Sri Rustiyaningsih (2011:225) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

a. Pemahaman terhadap Sistem *Self Assessment*

Penerapan sistem *self assessment* dalam perpajakan di Indonesia dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan secara penuh kepada para wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayarkan tanpa ada campur tangan aparaturnya (fiskus). Sistem ini akan berjalan efektif apabila wajib pajak

memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalankan/melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah hasil pemikiran mengenai peraturan perpajakan sehingga membuat wajib pajak yang pada awalnya tidak memahami peraturan perpajakan, menjadi memahami peraturan perpajakan. Dengan pemahaman tersebut diharapkan wajib pajak dapat menerapkan apa yang telah dipahami.

b. Kualitas Pelayanan

Adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakan yang baik merupakan indikator tercapainya administrasi pelayanan pajak yang baik. Dengan kondisi demikian maka usaha untuk memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan berjalan dengan lebih baik, lebih cepat, dan lebih menyenangkan bagi wajib pajak untuk membayar pajak.

Dengan kualitas pelayanan pajak yang baik, akan menimbulkan dampak kerelaan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

c. Tingkat Pendidikan

Tinggi rendahnya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan adanya kesenjangan terhadap tingkat pemahaman ketentuan dan peraturan perundang-undangan dalam perpajakan. Selain tingkat pemahaman yang berbeda, tingkat pendidikan juga berdampak pada

masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak.

Tidak cukup hanya sampai disitu saja, dampak lain terkait dengan tingkat pendidikan yaitu adanya peluang wajib pajak yang merasa enggan untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak karenakurangnya pemahaman mengenai sistem perpajakan.

d. Tingkat Penghasilan

Salah satu aspek yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak adalah penghasilan. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan yang diterima oleh masing-masing wajib pajak. Selain itu, tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya.

e. Persepsi Wajib Pajak terhadap Sanksi Perpajakan

Sanksi pajak dapat diartikan sebagai cara yang dilakukan oleh aparat pajak (fiskus) untuk membuat para wajib pajak tidak melakukan kecurangan dalam membayar pajak. Sanksi yang diberikan bersifat memaksa untuk setiap wajib pajak agar mematuhi peraturan pajak yang berlaku.

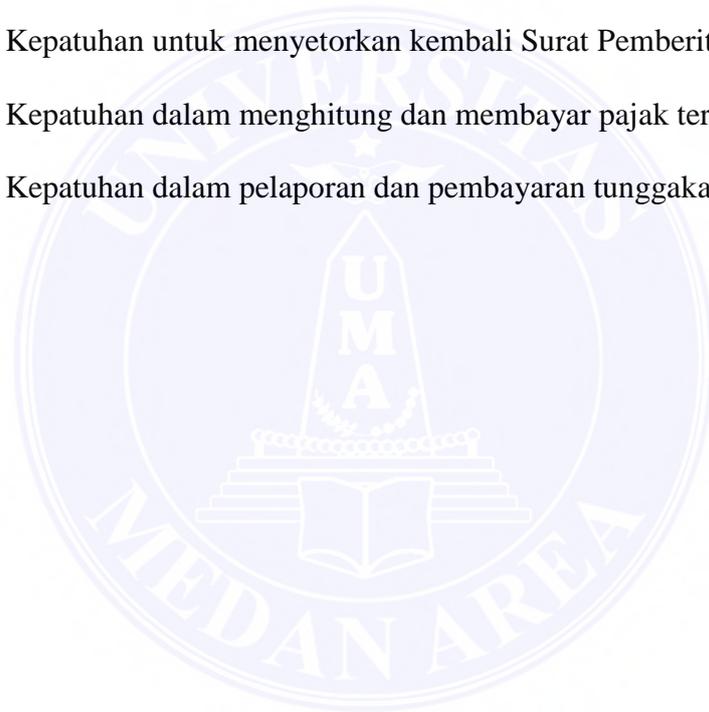
Tujuan pemberian sanksiperpajakan kepada wajib pajak tak lain adalah untuk meningkatkankesadaran dan kepatuhan wajib pajak

terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan menurut Undang-Undang perpajakan berupasanksi administrasi dan sanksi pidana.

4. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha dalam Sony Devano dan Siti KurniaRahayu (2006: 111), kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari:

- a. Kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan.



D. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Tinjauan Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil Penelitian
Kartika Candra kusuma (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Serta Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Membayar Pajak Tahun 2014 (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Terdaftar di Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Wonosobo)	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

<p>Arinta Wulan Sari (2015)</p>	<p>Pengaruh Penerapan Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Ketepatan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi pada KPP Pratama Kepanjen.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap ketepatan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi, kesadaran wajib pajak berpengaruh secara signifikan terhadap ketepatan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi dan kepatuhan wajib pajak juga berpengaruh signifikan terhadap ketepatan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi. Sedangkan secara simultan sanksi perpajakan, kesadaran dan kepatuhan wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap ketepatan pelaporan SPT wajib pajak orang pribadi.</p>
<p>Ella Widyastuti (2015)</p>	<p>Pengaruh Tingkat Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus,Sanksi Perpajakan, dan</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa R2 diperoleh nilai 0,320 yang berarti bahwa 32,0% tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dipengaruhi oleh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi</p>

	Lingkungan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Surakarta	perpajakan dan lingkungan wajib pajak. Sisanya sebanyak 68,0% dipengaruhi variabel diluar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan dan lingkungan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
--	---	---

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Kartika Candra Kusuma, Arinta Wulan Sari, Ella Widyastuti terletak di variabel yang diteliti, objek penelitian, sampel, metode penelitian, dan tahun penelitiannya. Peneliti menyatakan bahwasanya penelitian terdahulu dapat dinyatakan sesuai, karna penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

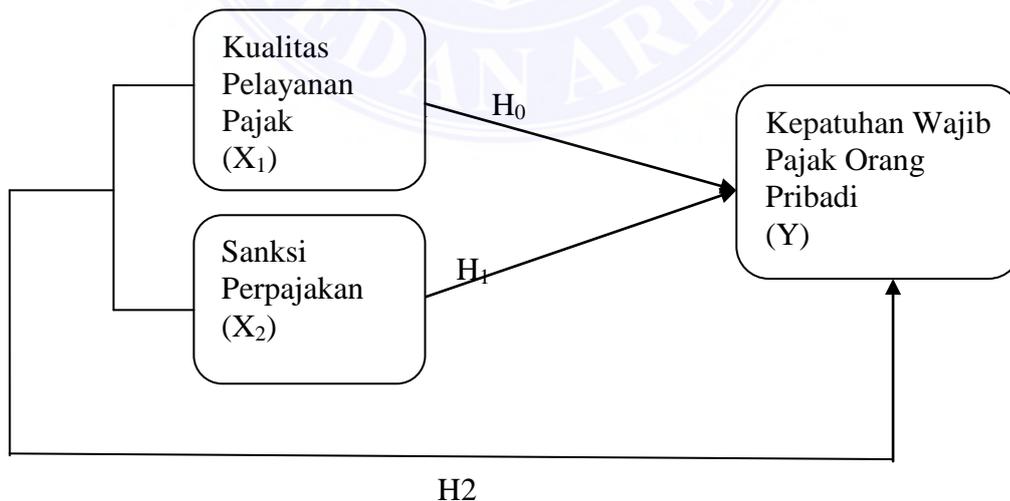
E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis serta dapat menjadi pedoman bagi peneliti secara keseluruhan. Menurut Indriantoro dan Supomo (2005), Kerangka konseptual merupakan dasar pemikiran peneliti untuk dikomunikasikan dengan orang lain, sehingga hasilnya dapat dimengerti oleh orang lain dan memungkinkan untuk direplikasi atau diekstensi oleh peneliti yang lain.

Pelayanan pajak yang berkualitas merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Namun, dalam pelaksanaannya wajib pajak masih kerap menjumpai aparatur pajak yang belum memberikan pelayanan yang berkualitas. Ditambah lagi kurangnya pemahaman sanksi pajak dari masing-masing individu wajib pajak, sehingga wajib pajak enggan untuk menyelesaikan kewajibannya.

Padahal pada dasarnya pajak merupakan salah satu sumber pendapatan Negara serta sebagai pembiayaan Negara. Penelitian ini berfokus pada kedua faktor tersebut, yaitu kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan mengetahui penyebab rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Medan.

Terlihat juga pada gambar dibawah ini.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

F. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka konseptual penelitian, maka peneliti dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_0 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_1 : Terdapat pengaruh positif antara sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

H_2 : Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

