

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengetahuan Tentang Pajak**

Notoatmodjo (2010) “berpandangan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu”. Pengindraan terjadi melalui panca indera manusia, yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Menurut Mulya (2012:15) “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 melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak (Siregar, dkk. 2012). “Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan yang dimaksud 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” (Resmi, 2009:11).

Dari pernyataan diatas jika dikaitkan dengan motivasi wajib pajak maka motivasi wajib pajak akan meningkat seiring bertambahnya pengetahuan pajak

seseorang karena dengan pengetahuan pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahu akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya.

## **B. Kualitas Tentang Pajak**

Secara sederhana definisi kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Hardiningsih dan Yulianawati, 2011:131). layanan perpajakan dibentuk oleh dimensi kualitas sumber daya manusia (SDM), ketentuan perpajakan, dan sistem informasi perpajakan.

### **1. Kualitas Pajak**

Kualitas pajak adalah suatu ukuran layanan yang telah diberikan kepada pelanggan untuk tujuan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dan akan membayar kepuasan tersebut. Kualitas pajak harus dapat memberikan keamanan,kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yangdapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Aryobimo (2012:19) “persepsi wajib pajak tentang kualitas pajak dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Kualitas interaksi: bagaimana cara fiskus dalam mengkomunikasikan layanan pajak kepada wajib pajak sehingga wajib pajak puas terhadap pelayanannya.
2. Kualitas lingkungan: bagaimana peranan kualitas lingkungan dari kantor pajak sendiri dalam melayani wajib pajak.

3. Hasil kualitas pajak: kualitas pajak dapat memberikan kepuasan terhadap wajib pajak maka persepsi wajib pajak terhadap fiskus akan baik sehingga dapat meningkatkan motivasi wajib pajak.

Dari uraian diatas dapat dikatakan kualitas interaksi, lingkungan serta hasil kualitas pajak yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak sudah baik maka hal tersebut dapat memeberikan persepsi positif terhadap pajak yang diharapkan dapat meningkatkan motivasi wajib pajak.

### **C. Ketegasan Sanksi perpajakan**

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. Sebagaimana dimaklumi suatu kebijakan berupa pengenaan sanksi dapat dipergunakan untuk 2 (dua) maksud, yang pertama adalah untuk mendidik dan yang kedua adalah untuk menghukum. Mendidik dimaksudkan agar mereka yang dikenakan sanksi akan menjadi lebih baik dan lebih mengetahui hak dan kewajibannya sehingga tidak lagi melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama (Zahidah,2010:15).

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sanksi 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.

## **1. Sanksi Administrasi dan Pidana**

### **a. Sanksi Terlambat atau Tidak Menyampaikan SPT**

Sanksi pajak berdasarkan Pasal 7 UU KUP No. 28 Tahun 2007 dikenakan apabila wajib pajak tidak menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) tepat waktu sesuai dalam jangka waktu penyampaian SPT atau batas waktu perpanjangan surat pemberitahuan dimana jangka waktu tersebut adalah sesuai dengan pasal 3 ayat 3 dan pasal 3 ayat 4 Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan No. 28 Tahun 2007. Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan dikenai sanksi administrasi berupa denda sebesar:

- a. Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai.
- b. Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa lainnya.
- c. Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Badan.
- d. Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wajib pajak yang karena kealpaannya tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, tidak dikenai sanksi

pidana apabila kealpaan tersebut pertama kali dilakukan oleh wajib pajak dan wajib pajak tersebut wajib melunasi kekurangan pembayaran jumlah pajak yang terutang beserta sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% (dua ratus persen) dari jumlah pajak yang kurang dibayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB). (pasal 13 A).

**b. Sanksi Terlambat atau Tidak Membayar Pajak.**

- a. Sesuai dengan UU No. 16 Tahun 2009 Pasal 9 ayat 2a, atas keterlambatan pembayaran pajak, dikenakan sanksi denda administrasi bunga 2% (dua persen) sebulan dari pajak terutang dihitung dari jatuh tempo pembayaran.
- b. Wajib Pajak yang alpa tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap dan dapat merugikan Negara yang pertama kali tidak dikenai sanksi pidana tetapi dikenai sanksi administrasi berupa kenaikan sebesar 200% dari pajak yang kurang dibayar.
- c. Sesuai dengan UU 16 Tahun 2009 Pasal 39 setiap orang dengan sengaja tidak menyetor pajak yang telah dipotong atau di pungut, sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, dipidana penjara paling singkat 6 bulan dan paling lama 6 tahun dan denda paling sedikit 2 kali jumlah pajak yang terutang yang tidak atau kurang bayar. Dan sanksi pidana tersebut akan ditambahkan dari 1 kali menjadi 2 kaliapa bila seseorang melakukan lagi tindak pidana dibidang perpajakan sebelum lewat 1 tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

## **D. Motivasi Wajib Pajak**

Istilah motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2006:141). Menurut Maulida (2011:57) motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam benak wajib pajak untuk selalu dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tanpa terbesit sedikitpun dalam benak mereka untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya.

### **1. Defenisi Wajib Pajak**

Sebagaimana dijelaskan dalam UU No. 28 Tahun 2007 tentang KUP, defenisi wajib pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak dan pemungut pajak yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Wajib pajak tersebut wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor pokok wajib pajak (NPWP) ke kantor pelayanan pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak.

#### **a. Wajib Pajak Terdaftar**

Menurut Undang-undang Nomor 16 tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000), yang dimaksud dengan Wajib Pajak terdaftar adalah Wajib Pajak yang telah terdaftar dalam tata usaha Kantor pelayanan pajak dan telah diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak yang terdiri dari 15 (Lima belas) digit, yaitu 9 (Sembilan) digit pertama

merupakan Kode Wajib Pajak dan 6 (enam) digit berikutnya merupakan Kode Administrasi Perpajakan.

b. Wajib Pajak Non Efektif

Dalam SE No. 14/PJ.9/1990 disebutkan, bahwa yang termasuk Wajib Pajak Non Efektif adalah:

- 1) Wajib Pajak yang selama dua tahun berturut-turut tidak pernah melakukan pemenuhan kewajiban perpajakan, baik berupa melakukan pembayaran pajak, memasukan SPT Masa ataupun SPT Tahunan.
- 2) Wajib Pajak meninggal atau bubar
  - a) Wajib Pajak Perseorangan yang telah meninggal dunia tetapi belum diterima pemberitahuan tertulis secara resmi dari ahli warisanya.
  - b) Wajib Pajak Badan yang telah bubar tetapi belum ada Akte pembubaranya dari instansi yang berwenang.
- 3) Wajib Pajak yang tidak diketahui lagi alamatnya walaupun sudah dilakukan pencarian oleh petugas verifikasi atau petugas yang ditunjuk untuk itu.
- 4) Wajib Pajak yang secara nyata berdasarkan hasil penelitian atau pengamatan tidak menunjukkan adanya kegiatan usaha lagi.

c. Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Untuk menjamin dan memberikan kepastian hukum kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Undang-undang juga

mengatur dengan tegas hak-hak Wajib Pajak dalam satu Hukum Pajak Formal secara tegas. Dalam bukunya Siti Resmi (2004:22) dituliskan hak dan kewajiban Wajib Pajak diantaranya yaitu:

1) Kewajiban Wajib Pajak

a) Mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

b) Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.

c) Mengambil sendiri Surat Pemberitahuan, mengisinya dengan benar dan memasukkannya sendiri ke KPP dalam batas waktu yang telah ditetapkan.

d) Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.

e) Jika diperiksa, wajib:

(1) Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek terutang pajak.

(2) Memberikan kesempatan untuk memasukan tempat atau ruangan guna mempelancar pemeriksaan.

(3) Memberikan keterangan yang dipergunakan.

d. Hak Wajib Pajak

1. Mengajukan surat keberatan dan banding.

2. Menerima tanda bukti pemasukan, pembetulan, dan mengajukan permohonan penundaan pemasukan Surat Pemberitahuan (SPT)
3. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
4. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi serta pembetulan surat ketetapan yang salah.
5. Memberi kuasa kepada orang lain untuk melaksanakan kewajiban perpajakan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi wajib pajak adalah daya dorong yang ada pada wajib pajak secara eksternal maupun internal untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri hingga membayarkan pajak terutangnya.

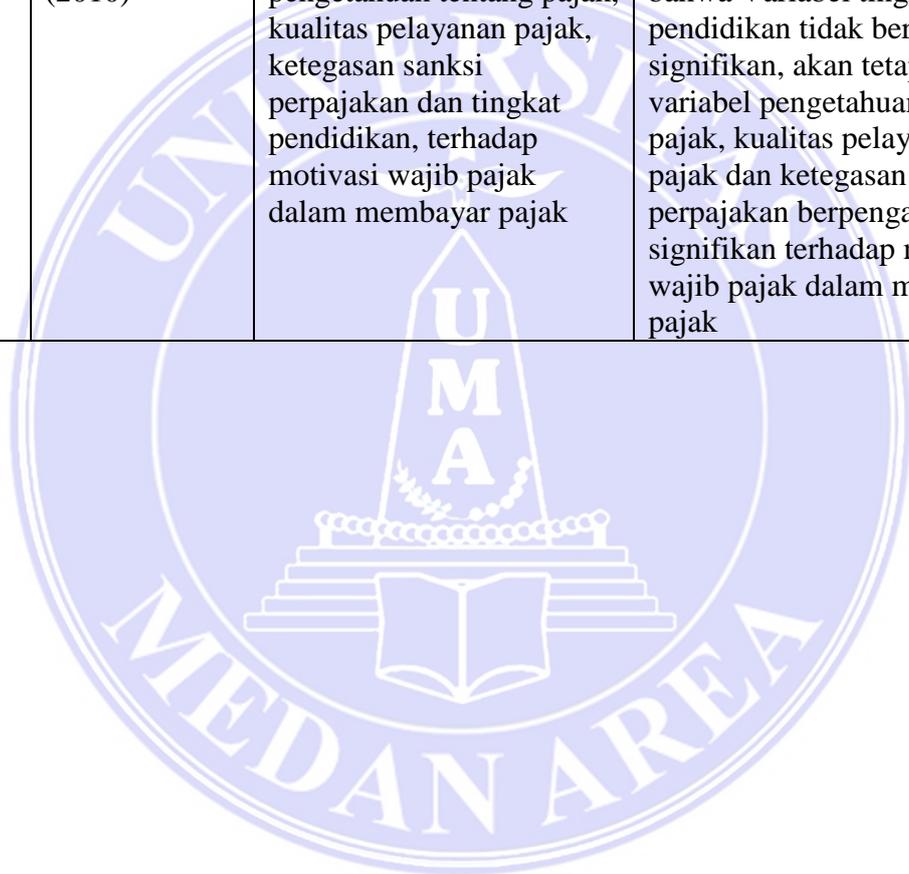
#### **E. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini akan ditampilkan ringkasan penelitian terdahulu yang ditunjukkan melalui tabel 2.1 sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu**

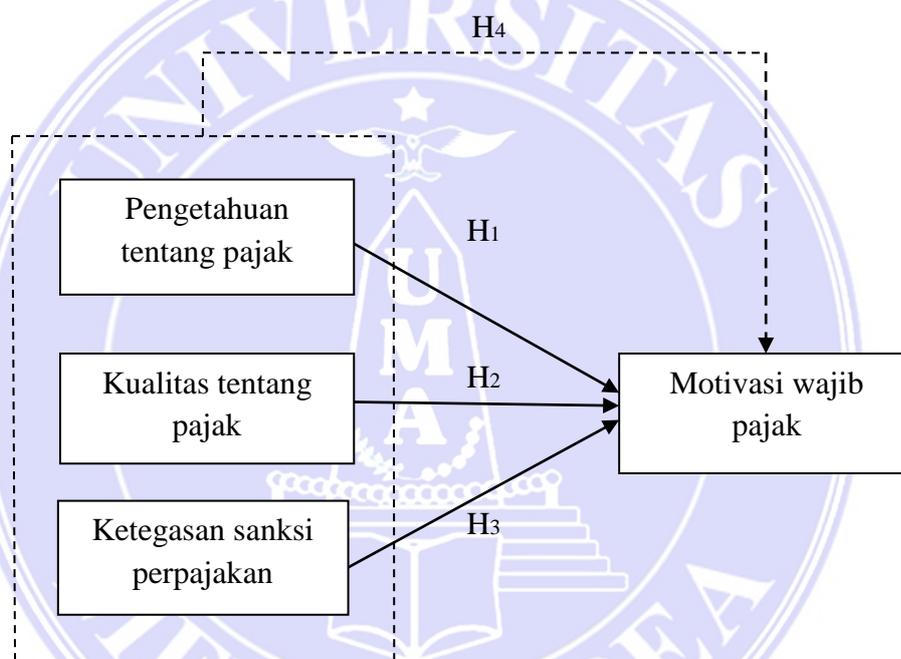
No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Qomaria (2008)	Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak terhadap kesadaran membayar pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang pajak dan tingkat pendidikan wajib pajak mempengaruhi kesadaran wajib pajak
2.	Soraya Dhabtun Nafsi (2014)	Pengaruh pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan PP No.46 Tahun 2013.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UKM sesudah penerapan PP No.46 Tahun 2013.

3.	Eka Maryati (2014)	Pengaruh sanksi pajak, motivasi dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Hasil dari penelitian ini sanksi pajak tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Motivasi dan tingkat pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan Wajib Pajak
4.	Istanto (2010)	Analisis pengaruh pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak, ketegasan sanksi perpajakan dan tingkat pendidikan, terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan, akan tetapi variabel pengetahuan tentang pajak, kualitas pelayanan pajak dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam membayar pajak



## F. Kerangka Pemikiran

“Kerangka pemikiran merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambar sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternative solusi dari serangkaian masalah yang diterapkan” (Hamid, 2007). Untuk memudahkan kerangka penelitian maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran pada gambar 2.1 :



**Gambar 2.1**

### **Kerangka Pikir**

Keterangan:

X<sub>1</sub> = Pengetahuan Tentang Pajak

X<sub>2</sub> = Kualitas Tentang Pajak

X<sub>3</sub> = Ketegasan Sanksi Perpajakan

Y = Motivasi Wajib Pajak

--> = Interaksi variabel X secara bersama-sama terhadap variabel Y

## **G. Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah pada suatu penelitian (Sugiyono: 2007). Berdasarkan kerangka berpikir yang dijelaskan di atas, maka penulis dapat menarik hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Pengetahuan tentang pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan kota.

H2: Kualitas tentang pajak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan kota.

H3: Ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan kota.

H4: Pengetahuan tentang pajak, kualitas tentang pajak dan ketegasan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan kota.