

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Pajak merupakan salah satu sumber pendanaan bagi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk melaksanakan pembangunan. Pajak penting bagi kesinambungan gerak roda pembangunan nasional. Hal ini terwujud dengan tersedianya sarana-sarana dan prasarana pelayanan umum yang dibangun menggunakan dana pemerintah, termasuk dari penerimaan pajak. Pajak menurut Undang – Undang Nomor 16 tahun 2009 sebagai perubahan keempat atas Undang – Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah “kontribusi wajib pajak 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. Selain itu pajak juga merupakan prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontrapretasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran- pengeluaran umum.

Peranan pajak sangat besar dalam pelaksanaan pembangunan negara baik untuk pembangunan fasilitas umum, belanja negara, dan juga pembayaran gaji pegawai, maka pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak melakukan berbagai upaya untuk memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui reformasi peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dengan diberlakukannya sistem pemungutan pajak yaitu dari *official assessment system* menjadi *self assessment system* yang berlaku sejak terjadinya reformasi perpajakan (*tax reform*) tahun 1983. *Self assessment system* memberikan hak dan wewenang kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan sendiri pajak terutang yang telah menjadi kewajibannya. Berlakunya sistem *self assessment* dalam sistem perpajakan di Indonesia maka pengetahuan perpajakan yang memadai merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh wajib pajak agar dapat memenuhi kewajiban perpajakannya secara baik dan benar. Oleh karena itu, informasi yang cukup tentang hak dan kewajiban wajib pajak harus dapat tersosialisasikan dengan luas dan utuh (Pohan, 2017 : 1).

Penerapan *self assesment system* memungkinkan wajib pajak untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku. Kesadaran wajib pajak dalam membayar kewajiban pajak dapat meningkat apabila dalam masyarakat muncul persepsi positif terhadap pajak. Meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan perpajakan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Salah satu upaya yang dilakukan

Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak adalah mengadakan kegiatan sosialisasi perpajakan. Aspek kesadaran perpajakan bagi wajib pajak ini sangat mempengaruhi sikap wajib pajak terhadap sistem perpajakan yang adil. Adam Smith mengemukakan bahwa salah satu asas pemungutan pajak adalah asas keadilan, yang berarti pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak serta negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus pajak juga turut andil dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayarkan kewajibannya. Jotopurnomo dan mangoting kembali menyebutkan bahwa peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan akan dapat mempengaruhi wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam bidang perpajakan.

Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam kepatuhan wajib pajak. Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak dan berlaku di Indonesia disebut sebagai Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Undang-Undang tersebut berisi peraturan dan sanksi-sanksi yang tegas, sehingga dalam menjalankan hak dan kewajiban perpajakannya, wajib pajak harus taat terhadap peraturan perundang-undangan tersebut. Adanya sanksi perpajakan diperlukan untuk memberikan pelajaran atau efek jera bagi para pelanggar pajak agar tidak mengulangi kesalahannya dan bertindak sesuai dengan peraturan.

Keberadaan Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak ini juga merupakan suatu bentuk cara pemerintah untuk dapat meningkatkan kesadaran

wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan. Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Kenyataannya banyak hal yang terjadi membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana.

Keberadaan Undang-Undang yang mengatur mengenai pajak ini juga merupakan suatu bentuk cara pemerintah untuk dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak yang diharapkan dapat meningkatkan penerimaan. Selama ini ada anggapan umum dalam masyarakat bahwa akan dikenakan sanksi perpajakan hanya bila tidak membayar pajak. Kenyataannya banyak hal yang terjadi membuat masyarakat atau wajib pajak terkena sanksi perpajakan, baik itu berupa sanksi administrasi (bunga, denda, dan kenaikan) maupun sanksi pidana.

Penelitian yang dilakukan oleh Jotopurnomo dan Mangoting (2013) dengan judul “Pengaruh kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, lingkungan Wajib Pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Surabaya” menunjukkan hasil penelitian bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspa (2012) yang menyimpulkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Masruroh dan Zulaika (2013) dengan judul “Pengaruh kemanfaatan NPWP,

pemahaman Wajib Pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kabupaten Tegal”, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman Wajib Pajak secara parsial berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan kemanfaatan NPWP, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ayu (2016) dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Kegiatan Usaha”, menyimpulkan bahwa pengetahuan pajak dan sanksi pajak mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, namun variabel kesadaran pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang melakukan kegiatan usaha.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian kembali terhadap beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak tersebut dengan mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Administrasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya masih belum mencapai rata-rata penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat.

2. Pelayanan fiskus Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Barat masih belum maksimal karena kurangnya SDM.

3. Wajib pajak masih belum mengetahui sanksi administrasi pajak yang akan diterima apabila tidak melakukan kewajibannya.

1.3 Batasan Masalah

Keterbatasan waktu, kemampuan dan biaya untuk mengadakan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama medan barat pada wajib pajak orang pribadi periode 2014- 2018.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat?
2. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat?
3. Apakah sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.5.1 Mengetahui apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan

wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat.

1.5.2 Mengetahui apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat.

1.5.3 Mengetahui apakah sanksi administrasi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Medan Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan baik, yaitu:

1.6.1 Bagi pemerintah, dalam hal ini adalah Direktorat Jenderal Pajak dalam menyusun kebijakan-kebijakan baru yang lebih efektif guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara umum.

1.6.2 Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP), hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kesadaran, sanksi pajak, serta kualitas pelayanan fiskus pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6.3 Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi administrasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pajak

2.1.1.1 Pengertian Pajak

Definisi pajak menurut Undang-undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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. Soemitro (Mardiasmo,2016:3), mendefinisikan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Seligmen (Pohan, 2017:31) pajak merupakan suatu kontribusi seseorang yang bersifat paksaan kepada pemerintah atau negara untuk membiayai pengeluaran - pengeluaran yang bertalian dengan masyarakat umum tanpa adanya manfaat/keuntungan-keuntungan yang ditujukan secara khusus kepada seseorang sebagai imbalannya.

Menurut Pohan (2017: 32) dapat dikenali ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak, yaitu sebagai berikut :

1. Pajak dipungut dengan kekuatan berdasarkan undang-undang dan peraturan pelaksanaannya
2. Untuk pembayaran pajak tidak ada kontraprestasi individual dari pemerintah yang langsung dapat ditunjuk.
3. Pajak dipungut oleh negara sebagai sumber keuangan negara (*budgetair*), baik oleh pemerintah pusat maupun daerah.
4. Pajak diperuntukkan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak juga memiliki tujuan yang *nonbudgetair* yang merupakan penjabaran dari fungsi mengatur.

2.1.1.2 Fungsi Pajak

Fungsi pajak yang dikenal secara umum menurut Sibarani (2019: 13) terbagi menjadi lima, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan negara untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara.

2. Fungsi Mengatur (*regulend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan, yaitu pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui regulasi pajak.

3. Fungsi Stabilitas

Fungsi stabilitas dengan adanya pajak yaitu pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi

dapat dikendalikan.

4. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang sudah dipungut oleh negara dapat digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk pembangunan yang dapat membuka kesempatan kerja untuk meningkatkan pendapatan masyarakat.

5. Fungsi Demokrasi

Pajak dalam fungsi demokrasi merupakan wujud sistem gotong royong, yang dikaitkan dengan tingkat pelayanan pemerintah kepada masyarakat

2.1.1.1 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak secara umum dapat dibagi menjadi tiga sistem (Pohan, 2017:67), adalah sebagai berikut:

1. Adapun ciri-ciri dari Official Assessment System (Pemungutan dengan sistem ketetapan)

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak, yang memberikan wewenang kepada fiskus untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Dalam sistem ini inisiatif dan kegiatan dalam menghitung pajak sepenuhnya ada pada aparat perpajakan.

Adapun ciri-ciri dari official assessment system adalah :

1. Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang diberikan kepada pihak fiskus.
2. Wajib pajak bersifat pasif dalam menghitung pajak yang terutang.
3. Utang pajak timbul setelah diterbitkan Surat Ketetapan Pajak oleh fiskus.

2. Self Assessment System (Sistem menghitung pajak sendiri)

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk melaksanakan sendiri kewajiban dan hal perpajakannya. Implementasi sistem ini kegiatan pemungutan pajak diletakkan pada tanggung jawab masyarakat wajib pajak, di mana wajib pajak diberi kepercayaan untuk:

1. Menghitung sendiri pajak yang terutang;
2. Memotong/memungut sendiri pajak yang harus dipotong/dipungut;
3. Membayar sendiri jumlah pajak yang harus di bayar;
4. Melaporkan sendiri jumlah pajak yang terutang.

Adapun ciri-ciri dari self assessment system adalah :

1. Wewenang menentukan besarnya pajak terutang diberikan kepada Wajib Pajak. Fiskus hanya mengawasi dan tidak boleh ikut campur.
2. Wajib Pajak bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
3. Surat Ketetapan Pajak hanya dikeluarkan sebagai produk hukum dari hasil pemeriksaan pajak oleh fiskus.

Tujuan Self assestment system (Sibarani, 2019:53) adalah untuk:

1. Meningkatkan kesadaran pajak (tax-conciousness) dari wajib pajak guna mengetahui dan melaksanakan segala kewajiban-kewajiban pajaknya sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

2. Adanya hasrat dan minat yang tinggi (tax-mindedness) dari wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu sesuai peraturan yang berlaku.
3. Adanya kepatuhan pajak (tax compliance/tax obedience) dan adanya disiplin dalam melaksanakan pembayaran pajak tepat waktu (tax discipline).
4. Adanya kejujuran (honesty) wajib pajak, yaitu kejujuran wajib pajak dalam mengisi dan membayar angsuran pajak dan mengisi SPT Tahunan sesuai dengan data yang sebenarnya.
5. Terhindar dari timbulnya wajib pajak yang tidak taat membayar pajak yang terutang (tax dodger).

3. Withholding System

Withholding system adalah suatu sistem pemungutan pajak, yang memberikan wewenang kepada pihak tertentu atau pihak ketiga (withholder) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang berdasarkan persentase tertentu terhadap jumlah pembayaran yang dilakukan dengan penerima penghasilan.

withholding system adalah :

1. Wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang dari pemotongan/pemungutan pajak ada pada pihak pemotong atau pihak pemungut pajak (withholder).
2. Wajib pajak pemungut/pemotong (withholder) bersifat aktif dalam menghitung, memotong/memungut, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang dipotong/dipungutnya.
3. Utang pajak timbul setelah ada pemotongan/pemungutan pajak dan

diterbitkan Bukti Pemotongan atau Pemungutan Pajak oleh pihak pemotong atau pihak pemungut.

2.1.1.1 Asas Pemungutan Pajak

Adam Smith dalam bukunya *An Inquiry Into The Nature and Causes of Wealth of Nations* dengan ajaran yang terkenal “The Four Maxims”, mengelompokkan asas pemungutan pajak sebagai berikut:

1. Equality (Asas keadilan)

Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan wajib pajak. Negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap wajib pajak.

2. Certainty (Asas kepastian hukum)

Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang, sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

3. Convenience of Payment (Asas tepat waktu)

Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi wajib pajak, misalnya disaat wajib pajak baru menerima penghasilannya atau disaat wajib1. Efficiency (Asas Efisiensi)

Biaya pemungutan pajak diusahakan seminimal mungkin (hemat), jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak

2.1.1.2 Cara Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 stelsel menurut Mardiasmo (2016: 8), yaitu sebagai berikut:

1. Stelsel Nyata (riël stelsel)

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

Kebaikannya : pajak yang dikenakan lebih realistis.

Kelemahannya: pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2. Stelsel Anggapan (fictive stelsel)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang.

Kebaikannya: Pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun.

Kelemahannya: Pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

3. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak sesungguhnya lebih besar daripada menurut anggapan, maka wajib pajak harus membayar kekurangannya. Sebaliknya, jika lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali pada tahun-tahun berikutnya.

2.1.1.1 Syarat Pemungutan Pajak

1. Syarat Keadilan

Syarat keadilan mengemukakan bahwa pemungutan pajak secara adil baik dalam peraturan maupun realisasi pelaksanaannya.

2. Syarat Yuridis

Syarat yuridis mengungkapkan bahwa pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang yang ditujukan untuk menjamin adanya hukum yang menyatakan keadilan yang tegas, baik untuk negara maupun untuk warganya.

3. Syarat Ekonomis

Syarat ekonomis merupakan pemungutan pajak tidak boleh menghambat ekonomi rakyat, artinya pajak tidak boleh dipungut apabila justru menimbulkan kelesuan perekonomian rakyat.

4. Syarat Finansial

Pemungutan pajak dalam syarat finansial dilaksanakan dengan pedoman bahwa biaya pemungutan tidak boleh melebihi hasil pemungutannya.

5. Syarat Sederhana

Sistem pemungutan pajak harus sesederhana mungkin untuk memudahkan pelaksanaan hak dan kewajiban wajib pajak.

2.1.1.2 Jenis-Jenis Pajak

Jenis-jenis pajak menurut Pirma (2019:38) dikelompokkan sebagai berikut:

1) Jenis Pajak Menurut Golongannya

a) Pajak langsung

Yaitu pajak yang dimaksudkan untuk ditanggung sendiri oleh wajib pajak. Pajak ini tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain untuk melaksanakan kewajibannya.

b) Pajak Tidak Langsung

Pajak yang sementara waktu pembebanannya dan cara pemungutannya dapat diwakilkan atau dapat dilimpahkan kepada orang lain.

2) Jenis Pajak Menurut Sifatnya

a) Pajak Subjektif

Pajak yang didasarkan atas keadaan subjeknya, memperhatikan keadaan diri wajib pajak yang selanjutnya dicari syarat obyektifnya apakah berstatus kawin atau tidak kawin, mempunyai tanggungan atau tidak.

b) Pajak Objektif

Pajak yang berpangkal pada obyeknya, tanpa memperhatikan diri wajib pajak melainkan berdasarkan dari obyek kondisi harta benda yang dimiliki atau diperoleh.

3) Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungutan

a) Pajak Pusat

Pajak yang wewenang pemungutnya berada atau dikelola oleh pemerintah pusat dalam hal ini yaitu Direktorat Jenderal Pajak untuk mengisi kas APBN.

a) Pajak Daerah

Pajak yang wewenang pemungutnya berada atau dikelola oleh pemerintah daerah (PEMDA) baik tingkat provinsi maupun kabupaten/kota yang digunakan untuk kepentingan rumah tangga pemerintah daerah tersebut.

2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kemauan dan kesadaran wajib pajak mengenai kewajibannya dalam bidang perpajakan. Kemauan dan kesadaran wajib pajak dapat mempengaruhi perubahan sikap wajib pajak itu sendiri untuk memenuhi kewajiban dan untuk taat terhadap tanggungjawabnya. Kepatuhan perpajakan menurut Nurmatu dapat di defenisikan sebagai suatu bentuk keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya (Pohan 2017:155).

Terdapat dua macam jenis kepatuhan, yakni kepatuhan formal dan kepatuhan material yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang- undang perpajakan.

2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif atau hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Misalnya ketentuan batas waktu penyampaian Surat

Pemberitahuan Pajak Penghasilan (SPT PPh) Tahunan tanggal 31 Maret. Apabila Wajib Pajak telah melaporkan Surat Pemberitahuan Pajak Penghasilan Tahunan sebelum atau pada tanggal 31 Maret maka Wajib Pajak telah memenuhi ketentuan formal, akan tetapi isinya belum tentu memenuhi ketentuan material, yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa Undang-Undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi kepatuhan formal. Wajib Pajak yang memenuhi kepatuhan material adalah Wajib Pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu berakhir.

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.74/PMK.03/2012 kriteria wajib pajak patuh adalah :

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
3. Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006)

menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak:

1. Kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Adanya sikap menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.
2. Kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara.
3. Kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara.

Kemauan dan kesadaran membayar pajak menunjukkan suatu nilai yang rela dikontribusikan oleh wajib pajak yang digunakan untuk membiayai pengeluaran umum negara dengan tidak mendapat kontribusi secara langsung. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami hak serta tanggungjawab perpajakannya.

Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak yang berguna bagi pembangunan nasional yang berkelanjutan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak

Sikap petugas pajak dalam memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak turut mempengaruhi kepatuhan wajib pajak membayarkan pajaknya. Arum (2012) menyatakan bahwa pelayanan fiskus adalah cara petugas pajak membantu, mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang wajib pajak.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menjelaskan bahwa:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Pelayanan terbaik yang seharusnya dilakukan oleh fiskus, memerlukan adanya suatu pemahaman tentang hak dan kewajiban terlebih dahulu sebagai fiskus. Undang-undang perpajakan (KUP) mengatur kewajiban fiskus meliputi :

1. Kewajiban untuk membina wajib pajak.
2. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.
3. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak.

Hak-hak fiskus yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP), antara lain:

1. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
2. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
3. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan.

4. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan.
5. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi.
6. Hak melakukan penyidikan.
7. Hak melakukan pencegahan.
8. Hak melakukan penyanderaan.

2.1.5 Sanksi Pajak

Sibarani (2019:207), menyatakan bahwa sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.

Menurut Tjahjono (Sibarani, 2019:207), sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada wajib pajak atau pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa.

Terdapat dua macam sanksi perpajakan yang diatur dalam undang-undang perpajakan, yaitu sanksi administrasi dan sanksi pidana. Ancaman terhadap pelanggaran suatu norma perpajakan ada yang diancam dengan sanksi administrasi saja, ada yang diancam dengan sanksi pidana saja dan ada pula yang diancam dengan sanksi administrasi dan pidana.

2.1.5.1 Jenis Sanksi Pajak

Jenis Sanksi Pajak terbagi atas:

1. Sanksi Administrasi

Sibarani (2019:209), menyatakan bahwa sanksi administrasi merupakan pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak pada negara, berupa bunga dan kenaikan. Menurut ketentuan dalam Undang-undang perpajakan ada 3 macam sanksi administrasi, yaitu : denda, bunga, kenaikan.

1) Bunga 2% per bulan paling lama 24 bulan

NO	Uraian	Perhitungan Sanksi	Dasar Hukum
1	Pembetulan SPT oleh wajib pajak sendiri, sebelum Pemeriksaan: a) SPT Tahunan	Sejak saat penyampaian SPT berakhir sampai dengan tanggal pembayaran.	Pasal 8 (2)
	b) SPT Masa	Sejak jatuh tempo pembayaran sampai dengan tanggal pembayaran	Pasal 8 (2a)
2	Pembayaran/penyetoran pajak setelah tanggal jatuh tempo: a) SPT Masa	Dari tanggal jatuh tempo sampai dengan tanggal pembayaran	Pasal 9 (2a)
	b) SPT Tahunan	Dari berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai tanggal pembayaran	Pasal 9 (2b)
3	Penerbitan SKPKB: a) Hasil Pemeriksaan atau keterangan lain pajak terutang tidak/kurang bayar. b) Diterbitkan NPWP dan dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak secara jabatan	Sejak saat terutangnya pajak sampai diterbitkannya SKPKB	Pasal 13 (2)
	c) Lewat 5 tahun karena Wajib Pajak dipidana	Maksimal bunga 48%	Pasal 13 (5)
4	Penerbitan STP: a) PPh tahun berjalan tidak atau kurang dibayar atau dari hasil penelitian SPT, terdapat kekurangan pembayaran pajak akibat salah tulis dan salah hitung	Sejak saat terutangnya pajak sampai diterbitkannya STP	Pasal 14 (3)
	b) Pengusaha Kena Pajak yang gagal beroperasi dan telah restitusi	Dari tanggal penerbitan SKPKPP sampai tanggal penerbitan STP	Pasal 14(5)

5	SKPKBT terbit lewat 5 tahun karena Wajib Pajak dipidana	Maksimal bunga 48%	Pasal 15 (4)
6	SKPB, SKPKBT, serta SK Pembetulan, SK Keberatan Putusan Banding atau putusan peninjauan kembali yang menambah kurang bayar, pada saat jatuh tempo atau tidak atau kurang bayar	Dari tanggal jatuh tempo sampai tanggal pelunasan atau tanggal penerbitan STP	Pasal 19 (1)
7	Wajib pajak mengangsur/ menunda pembayaran pajak	Sesuai dengan masa angsuran	Pasal 19 (2)
8	Wajib pajak menunda penyampaian SPT dan ternyata perhitungan sementara pajak yang terutang kurang dari jumlah pajak sebenarnya terutang	Dari saat berakhirnya batas waktu penyampaian SPT sampai tanggal pembayaran	Pasal 19 (3)

2. Sanksi Pidana

Menurut Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP), macam-macam sanksi pidana, yaitu denda pidana, kurungan, dan penjara.

1) Denda Pidana

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

2) Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancam kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada wajib pajak, pihak ketiga.

3) Pidana penjara

Pidana penjara sama halnya dengan pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancam terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga, adanya kepada pejabat dan kepada wajib pajak.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Variabel yang digunakan sebanyak empat variabel, yaitu tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen yang digunakan adalah kesadaran wajib pajak (X1), Kualitas pelayanan fiskus (X2), sanksi administrasi pajak (X3). Sedangkan variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y).

Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Kesadaran wajib pajak atas memenuhi tanggungjawab dan kewajiban perpajakannya merupakan unsur penting yang berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan pajak. Salah satunya adalah kesadaran untuk membayar pajak, dimana wajib pajak bersedia membayar pajak dengan setulus hati dan tidak merasa dirugikan oleh pembayaran pajak tersebut serta dapat memahami dan merasakan manfaat dari pajak itu sendiri. Jika kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak semakin tinggi tentu semakin tinggi pula kemauan wajib pajak untuk membayar pajak dan hal tersebut akan semakin meningkatkan pendapatan negara yang akan berdampak positif pada peningkatan pembangunan nasional.

2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib

Pajak Kualitas pelayanan merupakan faktor penyebab eksternal yang mempengaruhi persepsi wajib pajak untuk membuat penilaian mengenai perilaku kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Kualitas yang baik yang dapat diberikan oleh petugas pajak berasal dari dalam diri fiskus itu sendiri. Seorang fiskus selaku pelayan publik harus bersikap ramah dan sopan

kepada setiap wajib pajak. Memberikan pelayanan yang baik dengan tulus dan ikhlas didorong dengan ilmu pengetahuan yang tinggi akan dapat memberikan energi dan sinyal positif kepada wajib pajak selaku pelanggan yang bisa mempengaruhi emosi dan semangat wajib pajak tersebut untuk patuh terhadap tugas dan tanggungjawabnya.

Berdasarkan teori pembelajaran sosial, wajib pajak dapat belajar melalui pengamatan dan pengalaman langsungnya mengenai bagaimana aparat pajak memberikan pelayanan kepada wajib pajak (Masruroh, 2013).

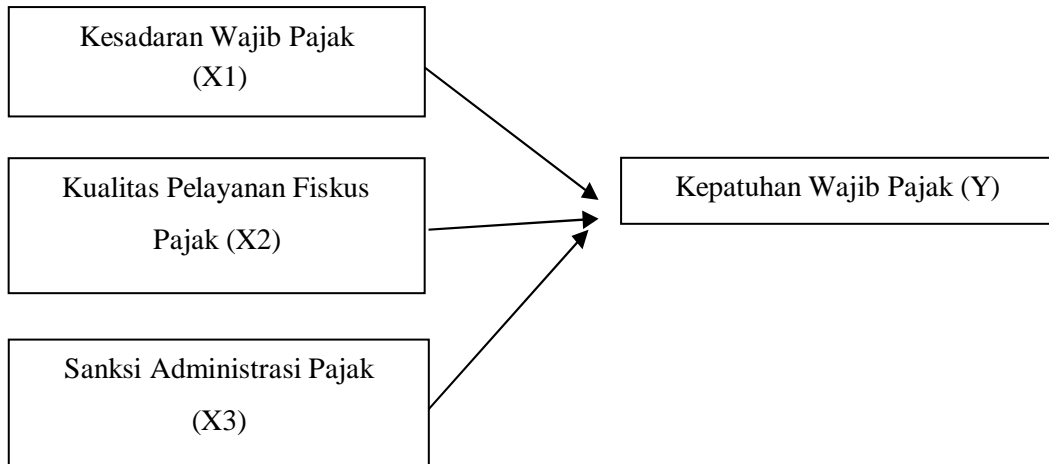
Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak berhubungan erat dengan kualitas pelayanan terbaik yang diberikan aparat pajak kepada wajib pajak. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada wajib pajak dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus (Supadmi, 2009).

2.2.2 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi pajak dibuat dengan tujuan agar wajib pajak takut untuk melanggar Undang-undang perpajakan. Sanksi dapat diartikan sebagai suatu hukuman atau konsekuensi yang harus dibayar atau dijalankan akibat melanggar suatu peraturan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar (Arum, 2012). Jatmiko (2006) mengatakan bahwa wajib pajak akan patuh membayar pajak bila memandang sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Oleh sebab itu, sanksi perpajakan diduga akan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengenaan sanksi secara tegas akan

semakin merugikan wajib pajak sehingga wajib pajak akan lebih memilih untuk patuh melaksanakan kewajibannya.

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran



2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan yang kemudian akan dijawab berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan data.

Berdasarkan uraian kerangka teoritis dan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang di adalah :

H1 : Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

H2 : Kualitas Pelayanan Fiskus Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

H3 : Sanksi Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan WP Orang Pribadi.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini telah banyak dilakukan, beberapa diantaranya adalah:

NO	Judul Artikel	Nama Penulis	Penerbit Tahun Terbit	Hasil Artikel
1	PENGARUH PERSEPSI DAN PERILAKU WAJIB PAJAK ATAS PENERAPAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada WPOP yang terdaftar pada KPP Pratama Batu Periode 2015)	Dwi Aprilia Kartini, Suhadak, Devi Farah Azizah	Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 10 No. 1 2016 <i>perpajakan.studienjournal.ub.ac.id</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel persepsi dan perilaku wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Variabel persepsi dengan pernyataan penerapan <i>e-filing</i> dapat meningkatkan performa pelaporan pajak saya merupakan variabel dominan atas penerapan <i>E-filing</i> yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2	Pengaruh Modernisasi	Sri Rahayu, Ita Salsalina	Jurnal Akuntansi Vol.1 No.2	The research shown that modernization in

	Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survei atas Wajib Pajak Badan pada KPP Pratama Bandung "X")	Lingga	November 2009:119-138	taxation administration system positively significant affects tax compliance.
3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan Biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan Wajib UMKM	Arabella Oentari, Fuadi dan Yenni, Mangoting Pajak	TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak dan semakin berat sanksi perpajakan yang dikenakan pada Wajib Pajak UMKM maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
4	Peranan Pengetahuan Pajak Pada Kepatuhan Wajib	Banu Witono	Jurnal Akuntansi dan Keuangan Volume 7,	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

	Pajak		Nomor 2, September 2008, hlm.196- 208	yang signifikan pengetahuan pajak dan persepsi keadilan pajak terhadap tingkat kepatuhan pajak.
5	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Sanksi Perpajakan, Lingkungan Wajib Pajak Berada terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.	Cindy Jotopurnomo dan Yenni Mangoting	<i>TAX & ACCOUNTING REVIEW, VOL.1, NO.1, 2013</i>	Dengan menggunakan teknik regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan lingkungan Wajib Pajak berada berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Surabaya.

6	<i>Tax Compliance, Self-Assessment and Tax Administration</i>	Simon James School of Business and Economics, University of Exeter, Clinton Alley Department of Accounting, University of Waikato, New Zealand	Journal of Finance and Management in Public Services. Volume 2 Number 2	<i>A pressing task is the development of an approach that incorporates both the economic and behavioural approaches to tax compliance and a successful strategy for tax compliance must give due weight to all relevant factors and their interaction.</i>
7	Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Pemahaman, Persepsi Sanksi Perpajakan, dan Lingkungan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Putri Noviantari, Putu Ery Setiawan	ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.22.3. Maret (2018): 1711-1740	Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa persepsi kualitas pelayanan, pemahaman wajib pajak, persepsi sanksi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
8	Pengaruh Pengetahuan Tentang Sistem Administrasi Perpajakan dan Modernisasi Administrasi Perpajakan Terhadap	Achmad Arif, Heru Susilo, Rustam Hidayat	Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 10 No. 1 2016 <i>perpajakan.studienjournal.ub.ac.id</i>	Based on the results of data analysis can be seen throughout the study variables significantly influence taxpayer compliance.

	Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Pada KPP Pratama Singosari Kabupaten Malang)			
9	PENGARUH PELAYANAN FISKUS TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK MELALUI KEPUASAN WAJIB PAJAK (STUDI PADA WAJIB PAJAK DI WILAYAH KERJA KPP PRATAMA BLITAR)	Ahmad Ardiyansyah, Kertahadi, Rizki Yudhi Dewantara	Jurnal Perpajakan (JEJAK) Vol. 11 No. 1 2016 <i>perpajakan.studentjournal.ub.ac.id</i>	Hasil analisis jalur Pelayanan Fiskus (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y2) dengan variabel Kepuasan Wajib Pajak (Y1) sebagai variabel intervening.
10	<i>Impact of Personal and Situational Factors on Taxpayer Compliance: An Experimental Analysis</i>	Viswanath Umashanker Trivedi, Mohamed Shehata, Bernadette Lynn	<i>Journal of Business Ethics</i> 47: 175–197, 2003.	<i>Analysis of Covariance (ANCOVA) reveals that all the main effects analyzed are statistically significant and robustly influence tax compliance behavior.</i>