

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.¹

Menurut Djajadiningrat, pajak adalah sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian daripada kekayaan kepada negara disebabkan 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.²

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak memiliki unsur-unsur :

- a. Iuran dari rakyat kepada negara
- b. Berdasarkan undang-undang
- c. Tanpa jasa timbal
- d. Digunakan untuk membiayai rumah tangga negara

2. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak yaitu:

- a. Fungsi *budgetair* (penerimaan/sumber keuangan negara)

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya, misalnya dimasukkannya pajak ke dalam APBN sebagai sumber dana Penerimaan Dalam Negeri.

- b. Fungsi *regulerend* (mengatur)

¹Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), 1.

²Munawir, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999), 5.

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi, misalnya:

- 1) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.
- 2) Pajak yang tinggi dikenakan terhadap barang-barang mewah untuk mengurangi gaya hidup konsumtif.
- 3) Tarif pajak untuk ekspor sebesar 0%, untuk mendorong ekspor produk Indonesia di pasaran dunia.³

3. Syarat Pemungutan Pajak

Agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memenuhi syarat sebagai berikut:

a. Pemungutan pajak harus adil

Sesuai dengan tujuan hukum, yaitu mencapai keadilan, undang-undang dan pelaksanaan pemungutan harus adil. Adil dalam perundang-undangan diantaranya mengenakan pajak secara umum dan merata, serta disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Sedang adil dalam pelaksanaannya yaitu dengan memberikan hak bagi wajib pajak untuk mengajukan keberatan, penundaan dalam pembayaran dan mengajukan banding kepada Majelis Pertimbangan Pajak.

b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang

Di Indonesia, pajak diatur dalam UUD 1945 pasal 23 ayat 2. Hal ini memberikan jaminan hukum untuk menyatakan keadilan, baik bagi negara maupun warganya.

c. Tidak mengganggu perekonomian

Pemungutan tidak boleh mengganggu kelancaran kegiatan produksi maupun perdagangan,

³Mardiasmo, *Perpajakan*, 1-2.

sehingga tidak menimbulkan kelesuan perekonomian masyarakat.

- d. Pemungutan pajak harus efisien
 Sesuai fungsi *budgetair*, biaya pemungutan pajak harus dapat ditekan sehingga lebih rendah dari hasil pemngutannya.
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana
 Sistem pemungutan yang sederhana akan memudahkan dan mendorong masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.⁴

4. Cara Pemungutan Pajak

a. Stelsel pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel:

1) Stelsel nyata (*riël stelsel*)

Pengenaan pajak berdasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yaitu setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Stelsel nyata mempunyai kelebihan atau kebaikan dan kekurangan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

2) Stelsel anggapan (*fictieve stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa

⁴ Mardiasmo, *Perpajakan*, 2.

menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah 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 menurut kenyataan lebih besar dari pada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.⁵

b. Asas Pemungutan Pajak

1) Asas domisili (tempat tinggal)

Dalam asas ini pemungutan pajak tergantung domisili atau tempat tinggal seseorang dalam suatu negara. Dalam asas ini negara tempat tinggal seseorang berhak mengenakan pajak terhadap seorang tersebut tanpa melihat darimana sumber penghasilan atau pendapatannya diperoleh dan tanpa melihat kebangsaan atau kewarganegaraan wajib pajak tersebut. Dalam asas ini domisili seseorang menentukan negara yang berhak memungut pajak. Dengan demikian sasaran pengenaan pajaknya adalah seluruh penghasilan subyek pajak dimanapun penghasilan itu diperolehnya.

2) Asas sumber

Menurut asas sumber, pengenaan pajak tergantung adanya sumber disuatu negara. Negara dimana sumber penghasilan berada, berhak mengenakan pajak dengan tidak mengingat dimana wajib pajak bertempat tinggal atau berkedudukan. Menurut asas ini, siapapun yang memperoleh penghasilan dari

⁵Mardiasmo, *Perpajakan*, 6-7.

Indonesia, akan dikenakan pajak penghasilan oleh negara Indonesia, baik wajib pajaknya bertempat kediaman di Indonesia maupun diluar Indonesia.

3) Asas kebangsaan

Asas yang berdasarkan kebangsaan ini menghubungkan pengenaan pajak dengan kebangsaan suatu negara. Misalnya pajak bangsa asing di Indonesia yang mewajibkan setiap orang yang tidak berkebangsaan Indonesia yang bertempat tinggal di Indonesia membayar pajak tersebut.⁶

c. Sistem pemungutan pajak

1) *Official assessment system*

Suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus
- b) Wajib pajak bersifat pasif
- c) Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus

2) *Self assessment system*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a) Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b) Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang

⁶Munawir, *Perpajakan*, 44-45.

- c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi
- 3) *With holding system*

Suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.⁷

B. Pajak Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.⁸

2. Obyek Pajak dan Pengecualiannya

Obyek pajak adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai angkutan orang dan/ atau barang di jalan umum.

Yang dikecualikan sebagai obyek PKB adalah kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor oleh:

- a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- b. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan

⁷Mardianso, *Perpajakan*, 7-8.

⁸Muqodim, *Perpajakan*, (Yogyakarta: UII Pres, 2002), 122.

asas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak negara.⁹

3. Subyek Pajak dan Pengecualiannya

Subyek pajak PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki/menguasai kendaraan bermotor. Dalam hal ini wajib pajak badan kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Subyek pajak yang dikecualikan adalah:

- a. Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- b. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan perwakilan lembaga-lembaga internasional dengan asas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak negara.
- c. Subyek pajak lainnya yang diatur dengan Peraturan Daerah¹⁰

4. Dasar Pengenaan

Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dua unsur pokok:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB)
NJKB yang dimaksud adalah NJKB yang tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri atau Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1.
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan halan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor

Bobot dinyatakan sebagai koefisien tertentu. Koefisien sama dengan 1 berarti kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan oleh kendaraan bermotor tersebut masih dalam batas toleransi. Koefisien lebih besar dari 1 berarti kendaraan bermotor tersebut membawa pengaruh buruk

⁹ Muqodim, *Perpajakan*, 122.

¹⁰ Muqodim, *Perpajakan*, 122-123.

terhadap kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan.

NJKB diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Dalam hal harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, NJKB ditentukan berdasarkan faktor-faktor:

- a. Isi silinder dan atau satuan daya
- b. Penggunaan kendaraan bermotor
- c. Jenis kendaraan bermotor
- d. Merk kendaraan bermotor
- e. Tahun pembuatan kendaraan bermotor
- f. Berat total kendaraan bermotor dan banyaknya penumpang yang diizinkan
- g. Dokumen impor untuk jenis kendaraan tertentu

Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor:

- a. Tekanan gandar
Tekanan gandar dibedakan atas jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor.
- b. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor
Jenis bahan bakar kendaraan bermotor dibedakan antara lain, solar, bensin, gas, listrik atau tenaga surya.
- c. Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor
- d. Jenis penggunaan, tahun pembuatan dan ciri-ciri mesin dari kendaraan bermotor antara lain, jenis mesin 2 tak atau 4 tak, ciri-ciri mesin 1000 cc atau 2000 cc dan lain-lain, penggunaan sebagai kendaraan pribadi atau angkutan umum.

Bobot berdasarkan penggunaan untuk kendaraan umum ditetapkan lebih rendah dari kendaraan pribadi.¹¹

C. Kesadaran Wajib Pajak

1. Pengertian Wajib Pajak

Menurut Abdul Asri Harahap, definisi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak badan

¹¹Muqodim, *Perpajakan*, 123-124.

atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor terpenting dalam sistem perpajakan modern.¹²

kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti, sedangkan perpajakan adalah perihal pajak. Sehingga kesadaran perpajakan adalah keadaan mengetahui atau mengerti perihal tentang pajak. Penilaian positif dari masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan fungsi negara oleh pemerintah akan menggerakkan dan menyadarkan masyarakat untuk mematuhi kewajibannya untuk membayar pajak (Boediono, 2011:65).¹³

Kesadaran memenuhi kewajiban perpajakan tidak hanya tergantung kepada masalah-masalah teknis saja yang menyangkut metode pemungutan, tarif pajak, teknis pemeriksaan, penyidikan, penerapan sanksi sebagai perwujudan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, dan pelayanan kepada wajib pajak selaku pihak pemberi dana bagi negara. Disamping itu juga tergantung pada kemauan wajib pajak sejauh mana wajib pajak tersebut akan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.¹⁴

Membayar pajak bukanlah merupakan tindakan yang semudah dan sesederhana untuk mendapatkan sesuatu (konsumsi) bagi masyarakat, tetapi didalam pelaksanaannya penuh dengan hal yang bersifat emosional. Pada dasarnya tidak seorangpun menikmati kegiatan membayar pajak seperti menikmati kegiatan belanja. Disamping itu potensi berthan untuk tidak membayar pajak sudah menjadi *taxpayer behaviour*. Maka dari tu kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak merupakan faktor terpenting.¹⁵

¹²Abdul Asri harahap, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif*, (Jakarta: Integritas Dinamika Press, 2004), 43.

¹³Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 65.

¹⁴Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 141.

¹⁵Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, 142.

Menurut Mangkoesobroto, kesadaran wajib pajak sering dikaitkan dengan kerelaan dan kepatuhan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku, terutama pada hal sebagai berikut:

- a. Pengetahuan masyarakat, yang semakin tinggi mudah bagi pemerintah untuk menyadarkan wajib pajak terutama mengenai hubungan antara biaya dan manfaat dari setiap aktivitas pemerintahan.
- b. Tingkat pendidikan, hal ini diperlukan dalam pemahaman pajak dan pengisian formulir pajak yang terkadang terasa rumit bagi masyarakat.
- c. Sistem yang berlaku terutama sistem pajak yang adil dan sistem administrasi yang mudah dan sederhana.¹⁶

2. Indikator Kesadaran Wajib Pajak

Adanya indikator yang mempengaruhi kesadaran wajib pajak menurut Suhartono (2010:86), yaitu:¹⁷

- a. Kegunaan pajak
- b. Ketepatan pembayaran pajak
- c. Pengisian formulir pajak
- d. Sanksi perhitungan pajak
- e. Fungsi pajak
- f. Prosedur pembayaran pajak

D. Pengetahuan Pajak

1. Pengertian Pengetahuan Pajak

Pengetahuan adalah hal-hal yang mengenai sesuatu, segala apa yang diketahui, kepandaian. Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilinya (mata, hidung, dan sebagainya), dengan sendirinya pada waktu penginderaan sehingga menghasilkan pengetahuan, hal tersebut sangat

¹⁶Guritno Mangkoesobroto, *Kebijakan Ekonomi Publik di Indonesia: Substansi dan Urgensi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum, 1998), 52.

¹⁷Irawan Suhartono, *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 86.

dipengaruhi oleh intensitas perhatian dan persepsi terhadap objek.

Berdasarkan konsep pengetahuan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu, wajib pajak harus memiliki diantaranya adalah pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Sistem Perpajakan di Indonesia, dan Fungsi Perpajakan.¹⁸

Pengertian pengetahuan pajak menurut Veronica Caroline adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.¹⁹

Pengetahuan perpajakan menurut Mardiasmo adalah kemampuan wajib pajak dalam mengetahui peraturan perpajakan baik itu soal tarif pajak yang akan mereka bayar berdasarkan undang-undang maupun manfaat pajak yang akan berguna bagi kehidupan mereka.

2. Konsep Pengetahuan Pajak

Konsep pengetahuan perpajakan atau pemahaman pajak menurut Siti Kurnia Rahayu yaitu wajib pajak harus meliputi:

- a. Pengetahuan mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- b. Pengetahuan mengenai sistem perpajakan di Indonesia
- c. Pengetahuan mengenai fungsi perpajakan

Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan benar melalui dengan adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Dengan meningkatnya pengetahuan perpajakan masyarakat melalui pendidikan baik formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap pemahaman wajib pajak dalam membayar

¹⁸Siti Kurnia Rahayu, *Perpajakan Indonesia*, 141.

¹⁹Veronica Carolina, *Pengetahuan Pajak*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 7.

pajak. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultasi pajak, seminar pajak, dan adapula yang diperoleh dari penelitian pajak.

3. Indikator Pengetahun Pajak

Adapun indikator dalam mengukur tingkat pengetahuan pajak, yaitu:

- a. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak
- b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan
- c. Mengetahui dan pemahaman mengenai tarif pajak
- d. Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan melalui sosialisasi

E. Sanksi Perpajakan

1. Pengertian Sanksi Pajakan

Menurut Mardiasmo, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau bisa dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.²⁰

Sanksi pajak terjadi karena pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan khususnya dalam ketentuan umum atau tata cara perpajakan.²¹ 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 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

²⁰Mardiasmo, *Perpajakan*, 39

²¹Siti Resmi, *Perpajakan Teori dan Kasus*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 71.

melakukan kesalahan yang sama. Maksud yang kedua adalah untuk menghukum sehingga pihak yang terhukum akan menjadi jera dan tidak lagi melakukan kesalahan yang sama.

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 dikenal dengan dua macam sanksi, yaitu :

a. sanksi administrasi

Sanksi administrasi yang dikenakan adalah bersifat administratif. Sanksi administrasi merupakan sanksi yang dikenakan dengan melakukan pembayaran kerugian finansial pada negara karena pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan tidak sebagaimana mestinya. Sanksi administrasi dapat berupa denda administrasi, bunga dan kenaikan.

b. sanksi pidana

Sanksi pidana merupakan sanksi berupa siksaan atau penderitaan baik fisik, psikologis maupun finansial yang merupakan benteng hukum terakhir agar norma-norma perpajakan dipatuhi. Sanksi pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara.²²

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 sanksi pidana.²³

²²Muqodim, *Perpajakan*, 103-105.

²³Mardiasmo, *Perpajakan*, 40.

3. Perbedaan Sanksi Administrasi dan Sanksi Pidana

Perbedaan sanksi administrasi dan sanksi pidana menurut undang-undang perpajakan adalah:

a. Sanksi Administrasi

Merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berkaitan dengan bunga dan kenaikan

b. Sanksi Pidana

Merupakan siksaan atau penderitaan. Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi. Ada tiga macam sanksi pidana, yaitu:

1) Denda pidana

Berbeda dengan sanksi berupa denda administratif yang hanya diancam dikenakan Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada Wajib Pajak ada juga yang diancamkan kepada pejabat pajak atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun bersifat kejahatan.

2) Pidana kurungan

Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan 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 seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Pidana penjara diancamkan terhadap kejahatan. Ancaman pidana penjara tidak ada yang ditujukan kepada pihak ketiga,

adanya kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.²⁴

4. Indikator Sanksi Perpajakan

Suhartono (2010:405-312) menyatakan bahwa terdapat indikator dari sanksi administrasi, yaitu:²⁵

- a. Keterlambatan membayar pajak
- b. Pengenaan sanksi administrasi
- c. Pengenaan sanksi denda
- d. Pajak sebagai iuran rakyat
- e. Perhitungan sanksi denda
- f. Tujuan sanksi

F. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Goetsch dan Davis sebagaimana dikutip Tjiptono dkk mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.²⁶

Kualitas ini harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. hal ini bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa (*consumer perceived service quality*)

²⁴Mardiasmo, Perpajakan, 40.

²⁵Irawan Suhartono, *Metode Penelitian Sosial Suatu Teknik Penelitian Bidang Kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya*, 405-312.

²⁶Fandy Tjiptono, dkk, *Total Quality Managemen*, (Yogyakarta: ANDI, 2003), 4.

merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dari sudut pandang konsumen.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Menurut Boediono pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Definisi kualitas pelayanan pajak yang ditulis Lewis dan Baums yang dikutip oleh Lena Ellitan dan Lina Anatan (2010:47) adalah “kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik antara lain melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikiran positif dan dengan sikap menghargai para wajib pajak.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wajib pajak serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wajib pajak.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila dapat dipenuhi empat hal sebagai berikut:

1. Sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa pelayanan.
2. Kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
3. Sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa.
4. Berfungsinya mekanisme “voice”²⁷

²⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 242.

2. Asas-asas Pelayanan

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban²⁸

3. Prinsip Pelayanan

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
10. kenyamanan²⁹

4. Model Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Para pelanggan membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan. Pelanggan membandingkan layanan yang dirasakan dengan layanan yang diharapkan. Jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi harapan mereka, maka mereka akan dengan senang hati menggunakan layanan yang disediakan perusahaan itu lagi. Lima

²⁸Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* 19-20.

²⁹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 21-23.

kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan jasa, yaitu :

1. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi jasa
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
5. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan³⁰

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa model yang sangat terkenal adalah yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry dengan lima dimensi, melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industry jasa. Sebelum mengelompokkan kedalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen merupakan faktor utama menentukan kualitas jasa yaitu *aces*, *communication*, *competetence*, *courtesy*, *credibility*, *responsiveness*, *security*, *understanding* dan *tangible*.

Selanjutnya Parasuraman melakukan kembali penelelitian pada kelompok fokus (*focus group*). Baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terhadap hubungan yang sangat kuat antara *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat diantara *aces* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi yaitu *empaty*. Akhirnya Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

³⁰Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 73-74.

1. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat akurat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan pesawat, penumpang diberi makan dan minum.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.
4. *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
5. *Tangible* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian terhadap dimensi jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel.³¹

³¹Farida Jasfar, *Managemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Cetakan Kedua, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009), 51.

6. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ
 وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ
 حَمِيْدٌ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya melayani saja melainkan mengerti, memahami dan merasakan.

Dimensi keandalan yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-

Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ

تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا

تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.

Relevansi dari surat An-Nahl ayat 91 adalah dijelaskan bahwa penuhilah janji Allah jika kalian mengadakannya dan ikatan-Nya jika kalian mengikatnya. Maksudnya adalah dalam dimensi keandalan ini adalah dalam pelayanan jika seseorang yang sedang melayani jika dalam pelayanan tersebut memberikan janji tentang ketepatan waktu dalam menyelesaikan semua yang dibutuhkan oleh konsumen (wajib pajak).

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang

memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Kepercayaan yang diberikan konsumen merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.³² Untuk itu kepercayaan pelanggan sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, sebagaimana yang dinyatakan dalam surat Al-Maidah ayat 1:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءٰمَنُوْا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِ ۗ اٰحَلَّتْ لَكُمْ بِهِيْمَةً
 اَلَّا تَعْمَرَ اِلَّا مَا يُتٰى عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُجْلِى الصَّيْدِ وَاَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ اِنَّ
 اِلٰهًا تَحْكُمُ مَا يُرِيْدُ ﴿٥﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

Relevansi dari surat Al-Maidah ayat 1 dalam dimensi daya tanggap adalah penuhilah akad-akad maksudnya adalah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta tidak menyalahgunakan kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan secara profesional.

Dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. apabila pemberi layanan

³²Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 148.

menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi layanan jasa. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan kelemahlembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi konsumen dan yang berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي
الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ



Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Maksud dari surat Ali Imran ayat 159 dalam dimensi jaminan adalah dalam melayani seseorang hendaknya dalam melayani konsumen bersikap sopan, ramah, dan memberikan rasa aman, bebas dari resiko dan

bahaya. Dengan demikian, akan meningkatkan kepercayaan konsumen pada lembaga.

Dimensi *empathy* (empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberi layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesiadaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga. Hal ini akan mendatangkan kesukaan, kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen. berkenaan dengan empati, dalam surat An-Nahl ayat 90 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ
وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ
تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Relevansi dari surat An-Nhl ayat 90 dalam dimensi empati adalah berlaku adil kepada semua konsumen. Memberi perhatian terhadap semua yang dibutuhkan dan keluhan konsumen. Dengan demikian,

akan membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dimensi *tangible* (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat Al-A'raf ayat 26 :

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُورِي سَوَءَ تِكُمْ وِرِيشًا
وَلِبَاسُ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌ ذٰلِكَ مِّنْ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ
يَذَكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

Artinya: Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

Relevansi dari surat Al-A'raf ayat 26 dalam dimensi bukti fisik adalah dalam memberikan pelayanan hendaknya memberikan fasilitas yang baik. Dalam hal ini yang dimaksud adalah fasilitas ruang tunggu yang nyaman, gedung, dan sarana prasarana lainnya.

G. Kepatuhan Wajib Pajak

1. Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan perpajakan menurut Siti kurnia Rahayu adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

E.Eliyani (2006 : 38) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pada pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan.³³ Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.³⁴

Menurut Safri Nurmantu kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan bangsa yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut *Self Assesment System* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan kewajibannya.

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung *Self Assesment System*, dimana wajib pajak bertanggungjawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut.

2. Macam-macam Kepatuhan

Menurut Safri Nurmantu terdapat dua macam kepatuhan, yaitu:

³³E. Eliyani, *Susunan dalam Suatu Naskah UUD Pajak*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 38.

³⁴Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, (Jakarta: Granit, 2003), 148.

- a. Kepatuhan Formal
Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- b. Kepatuhan Material
Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansif/hakekat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan.

3. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Salah satu penelitian di Chile, Amerika Latin, menunjukkan delapan sebab mengapa seseorang tidak mau membayar pajak dibawah judul : *Why i don't want to pay my tax*, yaitu :

- a. Karena Saya tidak menerima manfaat
- b. Karena tetangga saya juga tidak membayar pajak
- c. Karena jumlah pajaknya terlalu besar
- d. Karena mereka mencuri uang saya
- e. Karena saya tidak tahu bagaimana melaksanakannya
- f. Karena saya telah mencoba tapi saya tidak mampu
- g. Karena jika mereka menangkap saya, maka saya akan dapat menyelesaikannya
- h. Walaupun saya tidak bayar, tidak akan terjadi apa-apa³⁵

Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak seperti dikutip oleh Suhartono, yang menyatakan adanya indikator kepatuhan wajib pajak adalah :³⁶

- a. Kedisiplinan membayar pajak
- b. Sosialisasi tentang pajak
- c. Wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan

³⁵Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, 154-155.

³⁶ Norma D. Novak, *Tax Administration in Theory and Practice*, (London: Praeger Publisher, 2006), 43.

d. Patuh terhadap pajak

H. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiartaha	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Penge tahuan Pajak, Sanksi Perpa jakan dan Akun tabilitas Pelay anan Publi k pada Kepat uhan Wajib Pajak Kend aaraan Berm otor	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan akuntabilit as pelayanan publik berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif	penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel teknik <i>proportional sampling</i> .
2	I G. A. M.	Pengaruh	Kesadaran wajib	Sama-sama	Perbedaan dengan

	Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan	Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpa jakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Penda patan Kota Denp asar	pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan dan persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak reklame	mengguna kan metode kuantitatif	penelitian ini adalah mengguna kan teknik pengambil an sampel teknik <i>insidental sampling</i> serta tidak ada variabel kondisi keuangan perusahaan sebagai variabel <i>independen</i> .
3	Winda Kemala	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak,	Kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sikap wajib pajak dan	Sama-sama mengguna kan metode kuantitatif	Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian ini tidak ada

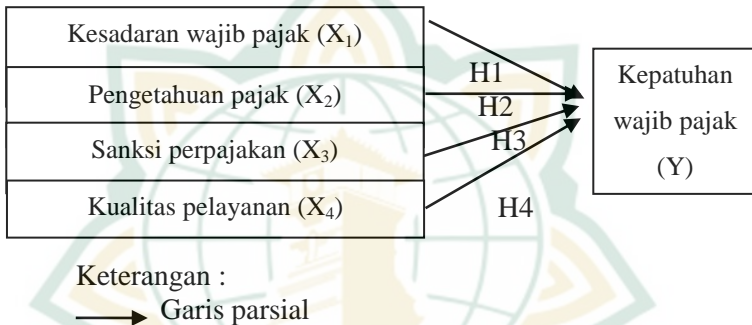
		Penge- tahuan Pajak , Sikap Wajib Pajak dan Refor- masi Admi- nistra- si Perpa- jakan terha- dap Kepat- uhan Wajib Pajak Kend- araan Berm- otor	reformasi administra- si perpajakan berpengaru- h secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor		variabel sikap wajib pajak dan reformasi administra- si perpajakan .
4	Rizki Amalia , Topowijono dan Dwiatmanto	Penga- ruh Penge- naan Sanksi Admi- nistra- si dan Kesa- daran Wajib Pajak terha- dap Kepat- uhan Wajib	Pengenaan sanksi administra- si dan kesadaran wajib pajak berpengaru- h secara nyata terhadap kepatuhan wajib pajak	Sama- sama mengguna- kan metode kuantitatif	Perbedaan dengan penelitian ini adalah jumlah responden nya yang berjumlah 35 orang responden.

		Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)			
5	I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati	Pengaruh Kesadaran, Sosialisasi, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	Kesadaran, sosialisasi, akuntabilitas pelayanan publik dan sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak PKB di Kantor Bersama SAMSAT Denpasar	Sama-sama menggunakan metode kuantitatif	Perbedaan dengan penelitian ini tidak menggunakan variabel sosialisasi sebagai variabel <i>independen</i> .

I. Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan tinjauan dari landasan teori, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Teoritis



J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah :

1. Pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Kesadaran adalah keadaan tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan (hukum pajak) yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Menurut Safri Nurmanto bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.³⁷

Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan didalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak menjadi aspek penting mengingat sistem perpajakan Indonesia menganut sistem *self assessment* dimana dalam prosesnya secara mutlak memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar dan melapor kewajibannya. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta (2013), menyimpulkan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.³⁸

H1 : ada hubungan yang signifikan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

2. Pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Veronica Caroline pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakannya.³⁹ Dengan kualitas pengetahuan yang semakin baik akan memberikan sikap memenuhi

³⁷Safri Nurmanto, *Pengantar Perpajakan*, 148.

³⁸ Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, JOM. FEKON Vol. 2 No. 1 Februari 2015, 3-4.

³⁹Veronica Carolina, *Pengetahuan Pajak*, 7.

kewajiban dengan benar melalui adanya sistem perpajakan suatu negara yang dianggap adil. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Winda Kemala pengetahuan pajak adalah proses perubahan sikap dan tata laku seorang wajib pajak atau kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Pengetahuan akan peraturan perpajakan masyarakat melalui pendidikan formal maupun non formal akan berdampak positif terhadap kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak. Jadi, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak tentang perpajakan maka semakin patuh wajib pajak tersebut dalam melakukan kewajiban perpajakannya.⁴⁰

H2 : ada hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

3. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Mardiasmo, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti, dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.⁴¹

Membayar pajak merupakan kewajiban setiap wajib pajak. Oleh karena itu, wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak akan dikenakan sanksi. Kelalaian dalam membayar pajak akan dikenakan sanksi. Kelalaian dalam membayar pajak dapat berupa terlambat membayar pajak, membayar pajak tidak sesuai dengan jumlah kewajiban ataupun tidak membayar pajak sama sekali. Bagi wajib pajak yang lalai dalam membayar pajak, maka akan dikenakan sanksi administratif yang dapat berupa bunga, denda, ataupun kenaikan atau tambahan jumlah pembayaran. Jenis sanksi yang

⁴⁰Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 10.

⁴¹Mardiasmo, *Perpajakan*, 47.

diberikan tergantung dari jenis kelalaian yang diperbuat.⁴² Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan (2014), terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada persepsi tentang sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak karena apabila persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan meningkat maka akan terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.⁴³

H3 : ada hubungan yang signifikan antara sanksi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak

Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1998) kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.⁴⁴ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan pajak. Konsumen akan cenderung meningkatkan kepatuhan pajak apabila konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan

⁴²Deliarnov, *Ilmu Pengetahuan Sosial Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 109.

⁴³I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 6.1, 2014, 145.

⁴⁴Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 180.

oleh petugas pajak dalam melayani kebutuhannya selama mengurus pajak.⁴⁵

H4 : ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor



⁴⁵I G. A. M. Agung Mas Andriani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kondisi Keuangan Perusahaan dan Persepsi tentang Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Reklame di Dinas Pendapatan Kota Denpasar*, 141.