



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Bab II Kajian Pustaka merupakan bab kedua dalam penelitian ini dimana terdapat tiga sub bab yang menjelaskan secara rinci kajian pustaka penelitian penulis. Ketiga sub bab tersebut antara lain landasan teoritis, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

Berbagai sub bab tersebut menjelaskan secara rinci mengenai teori-teori yang mendasari penelitian penulis, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis dan kerangka pemikiran penelitian penulis.

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Teori Motivasi Maslow

Teori yang dipakai dalam penelitian ini adalah teori motivasi maslow, Abraham Maslow (1943;1970) mengemukakan bahwa pada dasarnya semua manusia memiliki kebutuhan pokok. Ia menunjukkannya dalam 5 tingkatan yang berbentuk piramid, orang memulai dorongan dari tingkatan terbawah. Lima tingkat kebutuhan itu dikenal dengan sebutan Hirarki Kebutuhan Maslow, dimulai dari kebutuhan biologis dasar sampai motif psikologis yang lebih kompleks; yang hanya akan penting setelah kebutuhan dasar terpenuhi. Kebutuhan pada suatu peringkat paling tidak harus terpenuhi sebagian sebelum kebutuhan pada peringkat berikutnya menjadi penentu tindakan yang penting.

**Gambar 2.1**  
**Hirarki Kebutuhan Maslow**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Kebutuhan fisiologis (rasa lapar, rasa haus, dan sebagainya)
- b. Kebutuhan rasa aman (merasa aman dan terlindung, jauh dari bahaya)
- c. Kebutuhan akan rasa cinta dan rasa memiliki (berafiliasi dengan orang lain, diterima, memiliki)
- d. Kebutuhan akan penghargaan (berprestasi, berkompetensi, dan mendapatkan dukungan serta pengakuan)
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (kebutuhan kognitif: mengetahui, memahami, dan menjelajahi; kebutuhan estetik: keserasian, keteraturan, dan keindahan; kebutuhan aktualisasi diri: mendapatkan kepuasan diri dan menyadari potensinya)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Teori motivasi kebutuhan Maslow yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kebutuhan keamanan dan kebutuhan aktualisasi diri. Alasannya, karena kedua motivasi ini telah didukung oleh motivasi yang lainnya. Motivasi kebutuhan keamanan dalam penelitian ini adalah dengan mendapatkan rasa aman pada saat melakukan kewajiban perpajakannya maka wajib pajak terhindar dari sanksi-sanksi yang ada dalam peraturan pemerintah. Motivasi kebutuhan aktualisasi diri dalam penelitian ini adalah dengan rasa sanggup dalam melakukan kewajiban perpajakannya bisa memberikan kontribusi pada peningkatan perusahaan dan negara, sekaligus rasa bangga bisa berpartisipasi langsung dengan pemerintah dalam pembangunan melalui pemenuhan kewajiban perpajakan.

## 2. Definisi Pajak

Menurut Undang Undang Perpajakan Nomor 28 Tahun 2007 pasal 1, 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-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



besarnya kemakmuran rakyat. Berikut ini adalah beberapa pengertian pajak menurut para ahli.

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- a. Prof. Dr. P. J. A. Adriani dalam Waluyo (2013: 2) menyatakan bahwa pengertian pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintahan.
- b. Prof. Dr H. Rochmat Soemitro SH dalam Mardiasmo (2013: 1) menyatakan bahwa pengertian pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tiada mendapat jasa timbal yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.
- c. S. I. Djajadiningrat dalam Siti Resmi (2011: 1) menyatakan bahwa pengertian pajak adalah suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan oleh keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu; tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah dan dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung, demi memelihara kesejahteraan secara umum.
- d. Dr. N. J. Feldmann dalam Siti Resmi (2011: 2) mengemukakan bahwa pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontraprestasi, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2.1 Fungsi Pajak

Waluyo (2013: 6) menyatakan bahwa fungsi pajak adalah:

a. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Pajak berfungsi sebagai alat mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah.

## 2.2 Jenis Pajak

Siti Resmi (2011: 7) menyatakan bahwa terdapat berbagai jenis pajak yang dapat dikelompokkan berdasarkan:

a. Menurut Golongannya

(1) Pajak langsung adalah pajak yang harus dipikul atau ditanggung sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dilimpahkan atau dibebankan kepada orang lain atau pihak lain. Contoh: Pajak penghasilan (PPh).

(2) Pajak tidak langsung adalah pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain atau pihak ketiga. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN).

b. Menurut Sifatnya

(1) Pajak subjektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan keadaan pribadi wajib pajak atau pengenaan pajak yang memerhatikan keadaan subjeknya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh).

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(2) Pajak Objektif adalah pajak yang pengenaannya memerhatikan objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan, atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak, tanpa memerhatikan keadaan pribadi subjek pajak (wajib pajak) maupun tempat tinggal. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

c. Menurut Lembaga Pemungutnya

(1) Pajak Negara (Pajak Pusat) adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Pejualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) serta Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB).

(2) Pajak Daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari:

(a) Pajak Provinsi, contoh: Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor.

(b) Pajak Kabupaten/Kota, contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.

### 2.3 Asas-asas Pemungutan Pajak

Adam Smith dalam Waluyo (2013:13) menyatakan bahwa pemungutan pajak sebaiknya didasarkan oleh asas-asas berikut:

a. *Equality*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata di mana pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

b. *Certainty*

Penetapan pajak tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, dan batas waktu pembayaran.

c. *Convenience*

Kapan Wajib Pajak harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak. Contoh: pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan. Sistem pemungutan ini disebut *pay as you earn*.

d. *Economy*

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang ditanggung oleh wajib pajak.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## 2.4 Tata Cara Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2013:6) menyatakan bahwa tata cara pemungutan pajak yaitu sebagai berikut.

a. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan 3 (tiga) stelsel, adalah 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 telah dapat diketahui.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. 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. Sebagai contoh: penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya sehingga pada awal tahun pajak telah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kelebihan stelsel ini adalah pajak yang dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu akhir tahun. 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 sebenarnya. Apabila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah kekurangannya. Demikian pula sebaliknya, apabila lebih kecil, maka kelebihanannya dapat diminta kembali.

b. Asas Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 (tiga) asas, adalah sebagai berikut:

(1) Asas Domisili

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.

(2) Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

(3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

c. Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan 3 (tiga) sistem, adalah sebagai berikut:

(1) *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang. Ciri-ciri *official assessment system* adalah sebagai berikut.

- (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*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pajak yang akan terutang. Ciri-ciri *Self Assessment System* adalah sebagai berikut.

- (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.
- (c) Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

### (3) *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-ciri *With Holding System* adalah wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

## 2.5 Timbulnya Utang Pajak

Siti Resmi (2011: 12) menyatakan bahwa terdapat dua ajaran yang mengatur timbulnya utang pajak yaitu sebagai berikut.

### a. Ajaran Materiil

Ajaran materiil mengatakan bahwa utang pajak timbul karena diberlakukannya undang-undang perpajakan. Dalam ajaran ini, seseorang akan secara aktif menentukan apakah dirinya dikenai pajak atau tidak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Ajaran ini konsisten dengan penerapan *Self Assessment System*.

### b. Ajaran Formil

Ajaran formil mengatakan bahwa utang pajak timbul karena dikeluarkannya surat ketetapan pajak oleh fiskus. Untuk menentukan



apakah seseorang dikenai pajak atau tidak, berapa jumlah pajak yang harus dibayar, dan kapan jangka waktu pembayarannya dapat diketahui dalam surat ketetapan pajak tersebut. Ajaran ini konsisten dengan penerapan *Official Assessment System*.

## © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 2.6 Berakhirnya Utang Pajak

Siti Resmi (2011: 12) menyatakan bahwa utang pajak akan berakhir atau hapus jika terjadi hal-hal sebagai berikut.

#### a. Pembayaran/Pelunasan

Pembayaran pajak dapat dilakukan dengan pemotongan/pemungutan oleh pihak lain, pengkreditan pajak luar negeri, maupun pembayaran sendiri oleh wajib pajak ke kantor penerimaan pajak.

#### b. Kompensasi

Kompensasi dapat diartikan sebagai kompensasi kerugian maupun kompensasi karena adanya kelebihan pembayaran pajak.

#### c. Daluwarsa

Daluwarsa artinya telah lewat batas waktu tertentu. Jika dalam jangka waktu tertentu, suatu utang pajak tidak ditagih oleh pemungutnya maka utang pajak tersebut dianggap telah lunas/dihapus/berakhir dan tidak dapat ditagih lagi. Utang pajak akan daluwarsa setelah melewati waktu 10 (sepuluh) tahun terhitung sejak saat terutangnya pajak atau berakhirnya masa pajak, bagian tahun pajak, atau tahun pajak yang bersangkutan.

#### d. Pembebasan/Penghapusan

Kewajiban pajak oleh wajib pajak tertentu dinyatakan hapus oleh fiskus karena setelah dilakukan penyidikan dipandang bahwa wajib pajak tidak mampu lagi memenuhi kewajibannya. Hal ini biasanya terjadi karena

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



wajib pajak mengalami kebangkrutan maupun mengalami kesulitan likuiditas.

### 3. **Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 2:

“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.”

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 4:

“Pengusaha adalah orang pribadi atau badan dalam bentuk apa pun yang dalam kegiatan usaha atau pekerjaannya menghasilkan barang, mengimpor barang, mengekspor barang, melakukan usaha perdagangan, memanfaatkan barang tidak berwujud dari luar daerah pabean, melakukan usaha jasa, atau memanfaatkan jasa dari luar daerah pabean.”

Wajib Pajak Orang Pribadi Usahawan adalah orang pribadi yang menjadi wajib pajak dan telah melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Bagi wajib pajak orang pribadi usahawan yang wajib melakukan pembukuan adalah wajib pajak yang memiliki penghasilan diatas 4,8 milyar rupiah, sedangkan bagi wajib pajak yang memiliki penghasilan dibawah 4,8 milyar tidak wajib melakukan pembukuan.

### 4. **Perubahan Undang-Undang Perpajakan**

Undang-undang perpajakan yang ada di Indonesia dilandasi falsafah Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang didalamnya tertuang ketentuan yang menjunjung tinggi hak warga negara dan menempatkan kewajiban perpajakan sebagai kewajiban kenegaraan dan merupakan sarana peran serta rakyat dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Dalam perkembangannya, dalam upaya mengamankan penerimaan negara yang semakin meningkat, mewujudkan sistem perpajakan yang netral, sederhana,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



stabil, lebih memberikan keadilan, dan dapat menciptakan kepastian hukum serta transparansi, telah terjadi beberapa perubahan dalam undang-undang tersebut.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Salah satu undang-undang perpajakan yang telah mengalami perubahan adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan. Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan fungsi dan peranannya dalam rangka mendukung kebijakan pembangunan nasional khususnya di bidang ekonomi. Undang-Undang tentang Pajak Penghasilan ini telah mengalami empat kali perubahan, yang mana perubahan terakhir tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008. (Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008)

#### 5. Sanksi atau Denda atas terlambatnya melaporkan pajak

Berdasarkan UU Nomor 28 Tahun 2007 pasal 7, 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) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Wajib Pajak 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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



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 bayar yang ditetapkan melalui penerbitan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar.

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 38, Kealpaan artinya setiap orang yang:

- a. Tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan
- b. Menyampaikan Surat Pemberitahuan, tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara dan perbuatan tersebut merupakan perbuatan setelah perbuatan yang pertama kali, didenda paling sedikit 1 (satu) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar dan paling banyak 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang dibayar, atau dipidana kurungan paling singkat 3 (tiga) bulan atau paling lama 1 (satu) tahun.

Dalam UU Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 39, kesengajaan artinya setiap orang yang dengan sengaja tidak menyampaikan Surat Pemberitahuan atau menyampaikan Surat Pemberitahuan dan/atau keterangan yang isinya tidak benar atau tidak lengkap, serta tidak menyetorkan pajak yang telah dipotong atau dipungut sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan Negara, dipidana dengan pidana penjara paling singkat 6 (enam) bulan dan paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling sedikit 2 (dua) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kurang dibayar dan paling banyak 4 (empat) kali jumlah pajak terutang yang tidak atau kurang bayar.

Pidana tersebut ditambahkan 1 (satu) kali menjadi 2 (dua) kali sanksi pidana apabila seseorang melakukan lagi tindak pidana di bidang perpajakan sebelum lewat 1 (satu) tahun, terhitung sejak selesainya menjalani pidana penjara yang dijatuhkan.

## 6. Kepatuhan Pajak

Kondisi perpajakan yang menuntut keikutsertaan aktif wajib pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya. Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung dari *self assesment system*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakan kemudian secara akurat dan tepat waktu dalam membayar dan melaporkan pajaknya. Pengertian kepatuhan wajib pajak menurut Safri Nurmantu yang dikutip oleh Siti Kurnia Rahayu (2010:138), menyatakan

bahwa:

“Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya”.

Masih dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:139), Chaizi Nasucha menyatakan bahwa kepatuhan Wajib Pajak dapat didefinisikan dari:

- a. Kewajiban Wajib Pajak dalam mendaftarkan diri.
- b. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat pemberitahuan.
- c. Kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang.
- d. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.



Menurut Fuadi (2013: 19) Kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh

dua jenis faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri Wajib Pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri Wajib Pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar Wajib Pajak.

Muliari dan Setiawan (2010: 5) juga menjelaskan bahwa kriteria wajib pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 wajib pajak patuh adalah sebagai berikut.

- a. Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir.
- b. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- d. Wajib pajak yang laporan keuangannya diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak memengaruhi laba rugi fiskal.

## 7. Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas. Jatmiko (2006: 22) menjelaskan bahwa kesadaran adalah keadaan mengetahui atau mengerti. Irianto (2005) dalam Widayati & Nurlis (2010: 5) menguraikan beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Dengan menyadari hal ini, wajib pajak mau membayar pajak karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan.

Kedua, 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.

Ketiga, 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.

Dalam Alifa (2012: 5) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesanggupan dan kemauan untuk memenuhi kewajiban pajaknya. Meningkatnya kesadaran akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Suryadi (2006) dalam Alifa (2012: 5), kesadaran wajib pajak akan meningkat jika masyarakat memiliki persepsi positif tentang pajak.

Kesadaran yang dimaksudkan disini yaitu kesadaran membayar dan melapor pajak sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku, berikut adalah sarana membayar dan melapor pajak.

- a. Sarana membayar pajak
  - (1) Surat Setoran Pajak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 14:

“Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan formulir atau telah dilakukan dengan cara lain ke kas negara melalui tempat pembayaran yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan.”

(2) Fungsi Surat Setoran Pajak

Surat Setoran Pajak adalah bukti pembayaran pajak apabila telah disahkan oleh pejabat kantor penerima pembayaran yang berwenang atau apabila telah mendapat validasi.

(3) Tempat Pembayaran dan Penyetoran Pajak

Tempat untuk melakukan pembayaran dan penyetoran pajak, antara lain:

- (a) Bank yang ditunjuk oleh Menteri Keuangan
- (b) Kantor Pos

4. Sarana melapor pajak

(1) Surat Pemberitahuan (SPT)

Menurut Undang-Undang No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 butir 11:

“Surat Pemberitahuan adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

(2) Fungsi SPT

Waluyo (2011: 31) menyatakan bahwa Fungsi Surat Pemberitahuan bagi wajib pajak penghasilan adalah sebagai sarana untuk melaporkan dan mempetanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang dan untuk melaporkan tentang:

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- (a) Pembayaran atau pelunasan pajak yang telah dilaksanakan sendiri dan/atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain dalam 1 (satu) tahun pajak atau bagian tahun pajak;
  - (b) Penghasilan yang merupakan objek pajak dan/atau bukan objek pajak;
  - (c) Harta dan kewajiban;
  - (d) Pembayaran dari pemotong atau pemungut tentang pemotongan atau pemungutan pajak orang pribadi atau badan lain dalam 1 (satu) masa pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- (3) Bukti-bukti yang harus dilampirkan pada SPT, antara lain:
- (a) Untuk wajib pajak yang mengadakan pembukuan: laporan keuangan berupa neraca dan laporan rugi-laba serta keterangan-keterangan lain yang diperlukan untuk menghitung besarnya penghasilan kena pajak.
  - (b) Untuk SPT masa PPN sekurang-kurangnya memuat jumlah dasar pengenaan pajak, jumlah pajak keluaran, jumlah pajak masukan yang dapat dikreditkan dan jumlah kekurangan atau kelebihan pajak.
  - (c) Untuk wajib pajak yang menggunakan norma penghitungan: perhitungan jumlah peredaran yang terjadi dalam tahun pajak yang bersangkutan.
- (4) Jenis SPT
- Menurut Waluyo (2011: 33) Secara garis bsar, SPT dibedakan menjadi:
- (a) Surat pemberitahuan masa adalah surat pemberitahuan untuk suatu masa pajak
    - i) SPT masa pajak penghasilan
    - ii) SPT masa pajak pertambahan nilai

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



iii) SPT masa pajak pertambahan nilai bagi pemungut pajak pertambahan nilai

(b) Surat pemberitahuan tahunan adalah surat pemberitahuan untuk suatu tahun pajak atau bagian tahun pajak

i) Formulir 1770 SS (SPT Tahunan PPH WP OP Sangat Sederhana) bagi karyawan yang hanya berpenghasilan dari satu pemberi kerja dengan jumlah penghasilan yang tidak lebih dari Rp 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah) setahun;

ii) Formulir 1770 S (SPT Tahunan PPH WP OP Sederhana) bagi karyawan yang berpenghasilan lebih dari Rp 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah) setahun atau bagi karyawan yang bekerja pada lebih dari satu pemberi kerja, yang tidak mempunyai usaha atau pekerjaan bebas; atau;

iii) Formulir 1770 (SPT Tahunan PPH WP) bagi WP OP yang mempunyai/melakukan kegiatan usaha/pekerjaan bebas.

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## 8. Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus

Definisi kualitas pelayanan menurut Kotler (200:50) dalam Pratama (2009)

yang dikutip oleh Nadia (2013: 6):

“Kualitas layanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Namun arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan tetapi juga menyenangkan pelanggan, inovasi ke pelanggan, serta membuat pelanggan lebih inovatif”.

Pelayanan sendiri adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara



petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak. (Jatmiko, 2006: 20)

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada sektor perpajakan, pelayanan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk membantu Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi, 2013: 20). Masih dalam Fuadi (2013:20) Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang dan tidak berorientasi pada profit atau laba.

Kegiatan yang dilakukan otoritas pajak dengan menyapa masyarakat agar menyampaikan SPT tepat waktu, termasuk penyuluhan secara kontinyu melalui berbagai media, serta pawai peduli NPWP di jalan, patut untuk dipuji. Dengan penyuluhan secara terus-menerus kepada masyarakat agar mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan pajak, diharapkan tujuan penerimaan pajak bisa berhasil. Tapi selain kampanye dan penyuluhan perpajakan, pelayanan pun memiliki peranan yang juga penting untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jika dalam dunia perdagangan ada istilah “pembeli adalah raja”, maka untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak oleh wajib pajak, istilah “wajib pajak adalah raja” juga perlu dimasyarakatkan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan fiskus.

Dalam Fuadi (2013: 20) melalui Surat Edaran Direktorat Jenderal Pajak No. SE-84/PJ/2011 tentang Pelayanan Prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada Wajib Pajak yaitu sebagai berikut, yaitu:

a. Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 sampai dengan 16.00 waktu setempat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



- b. Pegawai yang berhubungan langsung dengan Wajib Pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku, ramah, tanggap, cermat dan cepat serta tidak mempersulit layanan, dengan cara: bersikap hormat dan rendah hati terhadap tamu, petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu, selalu bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Sapa dan Salam), mengenakan kartu identitas pegawai, mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh Wajib Pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan dan minum atau mendengarkan musik saat memberi pelayanan dan apabila masih terdapat layanan yang perlu dilakukan konfirmasi sehingga Wajib Pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon Wajib Pajak untuk dihubungi kembali.
- c. Dalam merespon permasalahan dan memberikan informasi kepada Wajib Pajak, seharusnya: Petugas memberikan informasi/penjelasan secara lengkap dan jelas sehingga Wajib Pajak dapat mengerti dengan baik, untuk lebih menyakinkan Wajib Pajak, petugas dapat menggunakan brosur/buku petunjuk teknis pelayanan, apabila petugas belum yakin terhadap permasalahan yang ditanganinya, segera diinformasikan ke petugas lain, supervisor atau atasan yang bersangkutan dan memberitahukan permasalahan yang disampaikan Wajib Pajak agar Wajib Pajak tidak ditanyai berkali-kali, setiap tamu yang datang, harus ada petugas keamanan yang menyambut, menanyakan keperluan dan mempersilahkan tamu dengan sopan untuk mengambil nomor antrian.
- d. Akan lebih baik bila petugas dapat menjelaskan berapa lama Wajib Pajak harus menunggu.
- e. Bila petugas terpaksa tidak dapat menerima laporan atau surat yang disampaikan oleh Wajib Pajak misalnya karena kurang lengkap, maka

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



petugas harus menjelaskannya secara jelas dan ramah sampai Wajib Pajak memahami dengan baik.

Dari uraian diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan fiskus diduga dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Beberapa penelitian mengenai pelayanan terhadap wajib pajak seperti Agus Nugroho Jatmiko (2006: 61) yang menunjukkan bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

## 9. Kondisi Keuangan Wajib Pajak

Torgler dalam Aryobimo (2012: 2) berpendapat bahwa seseorang yang mengalami kesulitan keuangan akan merasa tertekan ketika mereka diwajibkan untuk melakukan kewajibannya membayar pajak. Masih dalam Aryobimo (2012: 2), Bloomqist juga mengungkapkan bahwa beban keuangan yang dimiliki wajib pajak merupakan salah satu hambatan bagi wajib pajak untuk membayar pajak dan juga wajib pajak orang pribadi yang mempunyai pendapatan yang cukup kemungkinan akan melakukan penghindaran pembayaran pajak jika kondisi keuangan wajib pajak tersebut buruk karena pengeluaran lebih besar dari penghasilannya.

Kondisi keuangan perusahaan juga dapat tercermin dari tingkat profitabilitas dan arus kas. Bradley dalam Jayanto (2011: 52) menyatakan bahwa profitabilitas telah terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan dalam mematuhi peraturan perpajakan karena profitabilitas akan menekan perusahaan untuk melaporkan pajaknya. Perusahaan yang profitabilitasnya tinggi lebih cenderung untuk melaporkan pajaknya dengan jujur daripada perusahaan yang mempunyai profitabilitas rendah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Kemudian, berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Olabede,

Affrin & Idris dalam Aryobimo (2012: 3) menunjukkan bahwa kondisi keuangan wajib pajak berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di negara Nigeria.

Oleh karena itu, apabila seorang wajib pajak berada pada posisi kondisi keuangan yang rendah maka memiliki kecenderungan lebih untuk tidak taat dalam membayar kewajibannya dibandingkan jika wajib pajak berada pada kondisi keuangan yang baik. Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa kondisi keuangan seorang wajib pajak diduga akan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, terlepas dari hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan pajak dengan kepatuhan wajib pajak.

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**PENELITIAN TERDAHULU**

Nama Peneliti	Tahun	Metode Analisis Data	Variabel Penelitian	Hasil
Agus Nugroho Jatmiko	2006	Analisis regresi berganda	V. Bebas: Sikap wajib pajak terhadap pelaksanaan sanksi denda, sikap wajib pajak terhadap pelayanan fiskus dan sikap wajib pajak terhadap kesadaran perpajakan.	Ketiga variabel bebas yang digunakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan WP OP di Kota Semarang.
			V. Terikat: Kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang.	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Nama Peneliti	Tahun	Metode Analisis Data	Variabel Penelitian	Hasil
Putri Aryobimo dan Nur Cahyanowati <i>(Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang)</i>	2012	<i>Moderated Regression Analysis</i>	V. Bebas: Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus.  V. Terikat: Kepatuhan wajib pajak.  V. Moderating: Kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko.	Variabel persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus, kondisi keuangan wajib pajak dan preferensi risiko terbukti berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
Arabella Oentari Fuad dan Yenni Mantoting <i>(Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang)</i>	2013	Analisis regresi berganda	V. Bebas: Kualitas pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan dan biaya kepatuhan pajak.  V. Terikat: Kepatuhan wajib pajak UMKM.	Kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan biaya kepatuhan pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.
Agus Mas Andhani Pratiwi dan Putu Ery Setiawan <i>(Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang)</i>	2014	Analisis regresi linear berganda	V. Bebas: Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kondisi keuangan perusahaan, dan persepsi tentang sanksi perpajakan.  V. Terikat: Kepatuhan wajib pajak reklame.	Keempat variabel bebas yang digunakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak reklame.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

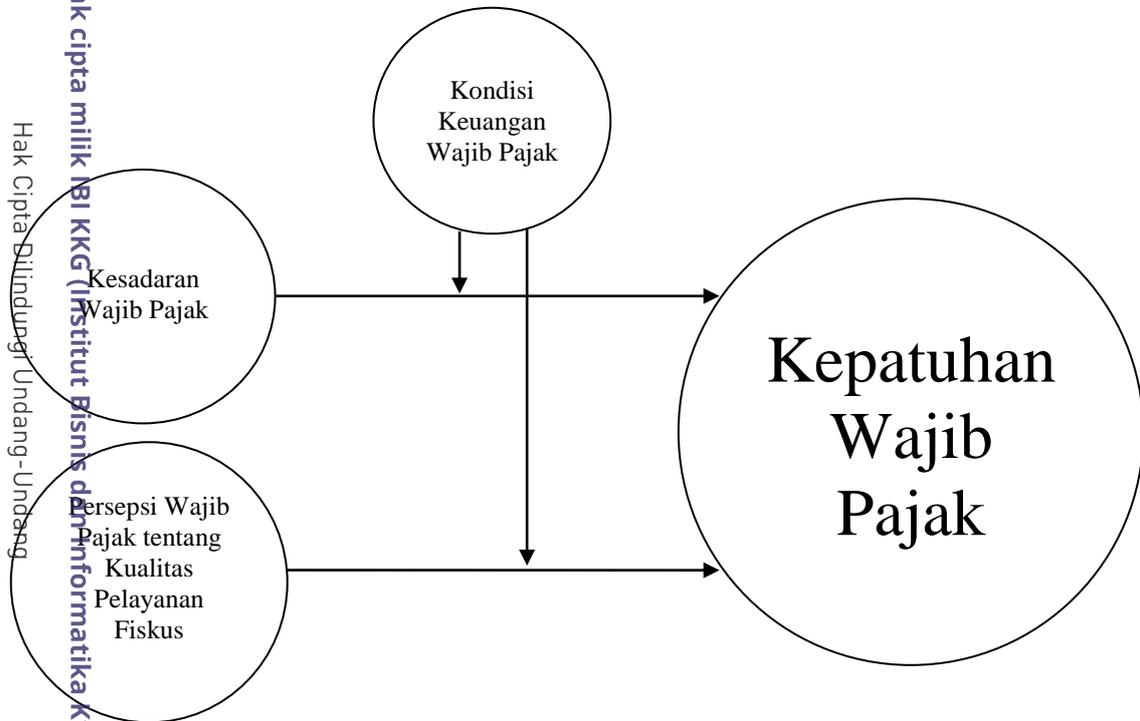
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Kepatuhan wajib pajak merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak. Tingkat kesadaran wajib pajak yang tinggi akan menumbuhkan motivasi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Dan bila ditambah dengan kualitas pelayanan dari fiskus yang baik maka akan lebih mendorong para wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak. Apabila wajib pajak yang patuh dalam membayar dan melaporkan SPT terus meningkat maka akan semakin meningkatkan rasio kepatuhan pajak sehingga berpengaruh kepada pendapatan negara dari sektor pajak. Selain itu terdapat juga faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini yang disebut sebagai variabel moderating.

Variabel moderating dalam penelitian ini adalah kondisi keuangan wajib pajak. Kondisi keuangan wajib pajak merupakan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



kondisi keuangan wajib pajak itu sendiri. Hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak mungkin menjadi moderat bagi faktor-faktor lain. Meskipun demikian, hubungan antara persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan pajak.

Interaksi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah interaksi antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Kemudian akan dibahas mengenai interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan antara kesadaran wajib pajak dengan kepatuhan wajib pajak dan interaksi kondisi keuangan wajib pajak dalam mempengaruhi hubungan persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus dengan kepatuhan wajib pajak. Secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat seperti pada gambar 2.1.

Berdasarkan perumusan masalah pada bab satu dan kerangka pemikiran diatas, maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi orang pribadi usahawan.
- H<sub>2</sub>: Persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.
- H<sub>3</sub>: Kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.
- H<sub>4</sub>: Kondisi keuangan wajib pajak memoderasi pengaruh positif persepsi wajib pajak tentang kualitas pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.