

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Motivasi Keinginan Membayar Pajak**

###### **2.1.1.1 Pengertian Motivasi Keinginan Membayar Pajak**

Menurut Purwanto (2011:71) menyatakan bahwa :

“Motivasi adalah dorongan suatu usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar ia tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu”.

Menurut Yulianawati (2011) menyatakan bahwa:

“Keinginan membayar pajak adalah suatu nilai dimana seseorang rela untuk membayar, mengorbankan atau menukarkan sesuatu untuk memperoleh barang atau jasa “.

Menurut Maulida (2011:57) menyatakan bahwa:

“Motivasi keinginan membayar pajak adalah motivasi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan oleh wajib pajak merupakan sesuatu yang timbul dari dalam diri wajib pajak untuk dapat memenuhi kewajiban perpajakan secara teratur dan tidak ada niat untuk melakukan kecurangan dalam aktivitas perpajakannya.”

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi keinginan membayar pajak adalah suatu nilai kontribusi seseorang yang rela membayar , mengorbankan pengeluaran umum untuk negara.

### 2.1.1.2 Indikator Motivasi Keinginan Membayar Pajak

Menurut Ghoni dalam Putri (2016: 22-23) menyatakan bahwa indikator

Motivasi Keinginan Membayar Pajak adalah sebagai berikut :

#### 1) Motivasi Intrinsik

- a) Kejujuran wajib pajak. Dengan adanya reformasi sistem perpajakan yang menjadi *self assessment system*, maka kejujuran dari diri wajib pajak sangat diperlukan agar wajib pajak memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak sehingga tujuan dari perpajakan dapat tercapai.
- b) Kesadaran wajib pajak, tingkat kesadaran akan mempengaruhi tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin tinggi pula tindakan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak, sehingga kesadaran akan sangat mempengaruhi tindakan wajib pajak.
- c) Hasrat untuk membayar pajak, motivasi membayar pajak akan muncul apabila kesadaran dalam membayar pajak diikuti oleh hasrat atau kemauan yang tinggi dari setiap wajib pajak untuk membayar pajak. Dengan tingginya hasrat untuk membayar maka motivasi wajib pajak untuk membayarkan kewajiban pajaknya juga akan meningkat.

#### 2) Motivasi Ekstrinsik

- a) Dorongan dari petugas pajak, sosialisasi dari petugas pajak sangat diperlukan agar individu mengetahui dan memahami kegunaan pajak bagi pembangunan negara.
- b) Lingkungan kerja, teman atau kerabat, interaksi sosial antar individu mendorong seseorang untuk melakukan tindakan yang dianggap benar oleh kelompok (mayoritas), jika individu hidup didalam kelompok taat pajak maka ia juga akan terdorong untuk taat pajak, begitu pula sebaliknya.

### 2.1.2 Sanksi Pajak

#### 2.1.2.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Erly Suandy (2011:L1) menyatakan bahwa:

“Sanksi pajak adalah jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi” .

Menurut Tjahjono, Ahmad dan Triyono Wahyudi (2005) menyatakan bahwa:

“Sanksi pajak adalah suatu tindakan yang diberikan kepada Wajib Pajak ataupun pejabat yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun karena alpa” .

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2013:138) menyatakan bahwa Sanksi Pajak adalah sebagai berikut:

1. Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan
2. Bunga adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak
3. Kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar, terhadap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material

Dari pengertian tersebut bahwa sanksi pajak merupakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang harus di taati dan di patuhi oleh wajib pajak tindakan yang diberikan kepada wajib pajak yang berhubungan dengan pajak yang melakukan pelanggaran pajak baik sengaja ataupun tidak sengaja.

#### **2.1.2.2 Indikator Sanksi Pajak**

Menurut Adam Smith (2010:63) menyatakan bahwa indikator Sanksi Pajak adalah sebagai berikut :

1. Sanksi yang diberikan kepada wajib pajak harus jelas.
- 2.Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (not arbitrary), tidak ada toleransi.
- 3.Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang.
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera.

Menurut Rochmat Soemitro (1990) menyatakan bahwa indikator Sanksi

Pajak adalah sebagai berikut :

1. Sanksi yang diberikan harus jelas dan tegas.
2. Sanksi sesuai dengan ruang lingkup perundang-undangan.
3. Penyempitan atau perluasan materi yang menjadi sasaran pajak harus dilakukan dalam undang-undang.
4. Ruang lingkup berlakunya undang-undang sudah jelas dibatasi oleh objek, subjek, dan wilayah.
5. Bahasa hukum harus singkat, jelas, tegas tanpa mengandung keraguraguan dan arti ganda.

### **2.1.2.3 Jenis-Jenis Sanksi Pajak**

#### **2.1.2.3.1 Sanksi Administrasi**

Menurut Menurut Mardiasmo (2011 : 59) meyakini bahwa :

“Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan”.

Menurut Adrian Sutedi (2011 : 221) menyatakan bahwa :

“Sanksi administrasi adalah berupa denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik”.

Menurut Herry Purwono (2010) menyatakan bahwa :

“Sanksi administrasi adalah pembayaran kerugian terhadap negara yang bisa berupa denda administrasi, bunga, atau kenaikan pajak yang terutang. Sanksi administrasi ditekankan kepada pelanggaran- pelanggaran administrasi perpajakan yang tidak mengarah kepada tindak pidana perpajakan”.

#### **2.1.2.3.2 Sanksi Pidana**

Menurut Mardiasmo (2011 : 59) menyatakan bahwa :

“Sanksi pidana adalah siksaan atau penderitaan. Sanksi pidana merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi”.

Menurut Heery Purwono (2010 : 68) menyatakan bahwa :

“Sanksi pidana adalah upaya terakhir dari pemerintah agar norma perpajakan benar-benar dipatuhi. Sanksi pidana ini bisa timbul karena adanya tindak pidana pelanggaran yaitu tindak pidana yang mengandung unsur ketidaksengajaan atau kealpaan, atau dikarenakan adanya tindak pidana kejahatan yaitu tindak pidana yang mengandung unsur kesengajaan atau kelalaian/pengabaian”.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Pajak**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2007:47) menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak dengan menojolkan sikap yang baik dan menarik antara lain meyani Wajib Pajak dengan penampilan serasi, berpikir positif dan sikap menghargai para wajib pajak”.

Menurut Kotler (2005:153) menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan pajak adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak adalah pelayanan/ sikap yang baik yang diberikan oleh karyawan pajak untuk melayani wajib pajak dengan penampilan serasi, berpikir positif dan sikap menghargai para wajib pajak.

### **2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Nila (2011:10) menyatakan bahwa indikator Kualitas Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut :

- a) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), knowledge (pengetahuan), experience (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak dan perundangundangan.
- b) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik.
- c) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).
- d) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak.
- e) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak menjadi semakin nyata.

### **2.1.3.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pajak**

Menurut Agustini (2008) menyatakan bahwa faktor-faktor Kualitas pelayanan Pajak adalah sebagai berikut :

1. Keandalan  
Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat keasaalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap  
Daya tangkap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelnggan dan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikaan dan kemudian memeberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan  
Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Empati  
Perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta meberikaan perhatian personal kepada para pelanggan dan memilliki jasa operasi yang aman.
5. Wujud Nyata

Wujud nyata ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan dan karyawan.

## **2.2 Kerangka Pemikiran**

Dalam penelitian ini terdapat kerangka pemikiran yang dituangkan sebagai berikut :

Pentingnya adanya ketegasan sanksi pajak sangat berpengaruh untuk memotivasi wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan baik bayar ataupun lapor pajak. dengan dibuatnya ketegasan sanksi pajak maka wajib pajak tidak akan melakukan pelanggaran perpajakan karena wajib pajak takut akan sanksi yang di berikan baik berupa denda ataupun hukuman, sehingga dengan begitu wajib pajak akan ter motivasi untuk membayar perpajakan.

Selain ketegasan sanksi pajak ada juga kualitas pelayanan perpajakan yang akan berpengaruh kepada motivasi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan adanya kualitas pelayanan perpajakan yang baik yang dilakukan petugas pajak maka wajib pajak akan termotivasi untuk memenuhi perpajakannya.

### **2.2.1 Tingkat sanksi pajak terhadap Motivasi Membayar Pajak**

Menurut B. Ilyas dan Burton (2013 : 96) menyatakan bahwa :

“Dengan adanya menerapkan sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen, dimana semakin tinggi atau beratnya sanksi, maka akan semakin merugikan wajib pajak maka wajib pajak akan patuh membayar pajak . Dengan adanya sanksi perpajakan yang merugikan wajib pajak maka wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak.”

Sedangkan menurut Mardiasmo (2006 : 39) menyatakan bahwa:

“Sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian kepada Negara, khususnya berupa bunga dan kenaikan dan Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan dan merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi, maka wajib pajak akan termotivasi untuk membayar pajak.”

Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian dari Daulat Freddy (2014) bahwa Sanksi pajak berpengaruh signifikan terhadap motivasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak Motivasi membayar pajak pada KPP Pratama Jakarta Cakung 1 sebesar 0,140 .

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Cindy Chandra, Raisa Pratiwi (2018 ) Hasil pengujian secara parsial yang didapat dari uji t menunjukkan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Berdasarkan premi-premi di atas maka dapat di rumuskan hipotesis 1 adalah tingkat pemeriksaan pajak dapat berpengaruh terhadap motivasi karyawan unikom dalam kemauan membayar pajak

### **2.2.2 Kualitas Pelayanan Perpajak terhadap Motivasi keinginan membayar pajak**

Menurut Kotler (2005:153) menyatakan bahwa :

“Kualitas pelayanan merupakan model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Dengan adanya kepuasan dalam pelayanan perpajakan atau berkualitasnya pelayanan dari petugas perpajakan seperti sikap sopan santun yang dimiliki oleh petugas perpajakan dan kemampuan yang kompeten akan membuat Wajib Pajak merasa dilayani dengan baik, sehingga hal tersebut akan memotivasi wajib pajak dalam membayar kewajiban pajaknya”.

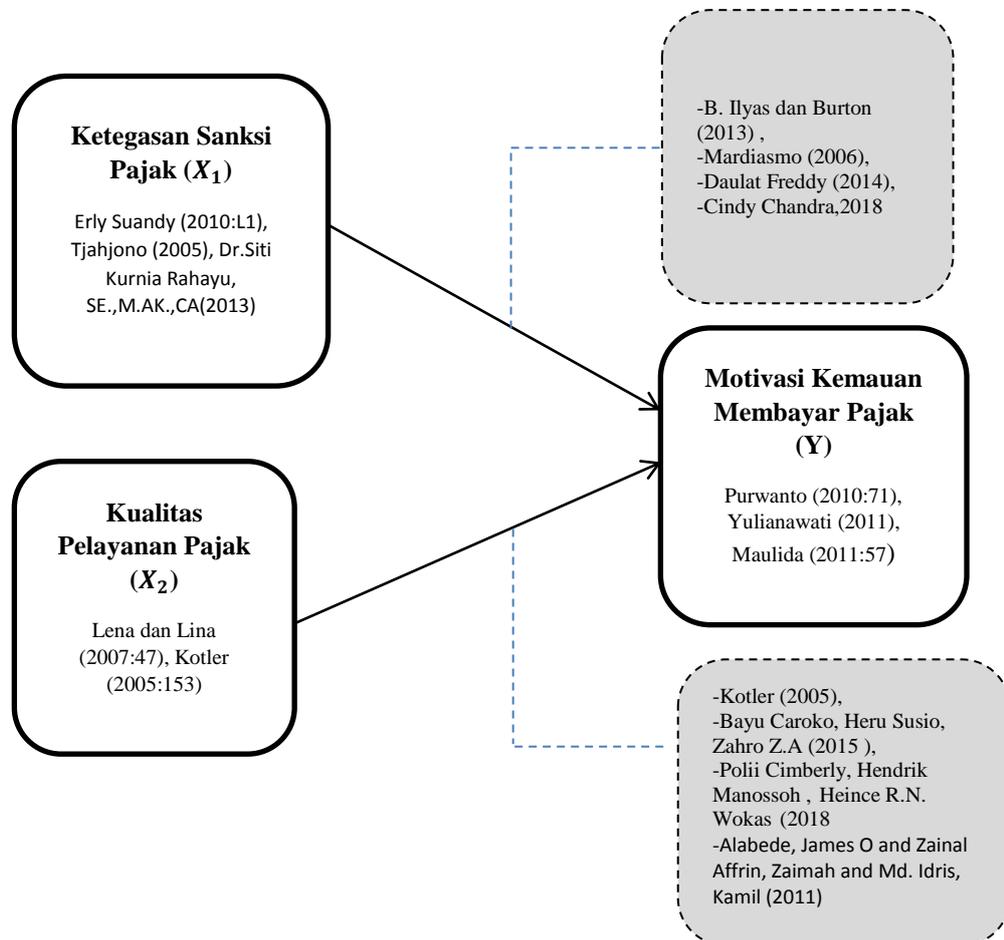
Pernyataan diatas didukung oleh hasil penelitian dari Bayu Caroko, Heru Susio, Zahro Z.A (2015 ) menyatakan bahwa kualitas pelayanan pajak dan denda pajak mempengaruhi motivasi wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak. sementara hasil pengujian parsial atau pajak individu menunjukkan pengetahuan, kualitas pajak layanan dan hukuman pajak secara signifikan mempengaruhi motivasi wajib pajak individu dalam membayar pajak.

Sedangkan penelitian yang di lakukan Polii Cimberly, Hendrik Manossoh , Heince R.N. Wokas (2018)Kualitas pelayanan pajak ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dalam membayar pajak penghasilan (Y).

Dan penelitian yang dilakukan Alabede, James O and Zainal Affrin, Zaimah and Md. Idris, Kamil (2011) menyatakan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan pajak berhubungan positif, signifikan dengan perilaku kepatuhan pajak, dengan adanya perilaku patuh terhadap pajak maka wajib pajak secara tidak langsung termotivasi untuk membayar pajak.

Berdasarkan premi-premi di atas maka dapat di rumuskan hipotesis 2 adalah kualitas pelayanan pajak dapat berpengaruh terhadap motivasi karyawan unikom dalam kemauan membayar pajak.

Bedasarkan penjelasan sub Bab diatas maka paradigma penelitian sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Pemikiran**

Ketegasan sanksi pajak merupakan alat untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan wajib pajak takut akan melanggar aturan perpajakan sehingga membayar dan melapor pajak tepat waktu sehingga dengan begitu dapat memotivasi wajib pajak dalam mematuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan petugas perpajakan dengan baik seperti sopan dan cepat saat melayani wajib pajak dapat memotivasi wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu.

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh pada Y.

Menurut Umi Narimawati (2011:26) menyatakan bahwa :

“ Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau kesimpulan yang masih belum sempurna.”

Menurut Dantes (2012) menyatakan bahwa :

“ Hipotesis adalah sebagai praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian”.

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis pada penelitian ini adalah :

H1 : Tingkat sanksi pajak berpengaruh kepada motivasi karyawan Unikom dalam kemauan membayar pajak.

H2 : Kualitas pelayanan pajak berpengaruh kepada motivasi karyawan Unikom dalam kemauan membayar pajak.