

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pelayanan Fiskus

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan Fiskus

Pelayanan fiskus adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Siregar dkk,2012:7).

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 (Septia Mory, 2015).

Menurut Ramadiansyah dkk (2014:3), pelayanan yang baik akan mendorong kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu dengan cara mendengar, mencari tahu dan berupaya untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh wajib pajak terkait dengan hak dan kewajiban perpajakannya.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan fiskus merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.1.1.2 Hak dan Kewajiban Fiskus

1. Hak Fiskus

Hak-hak fiskus yang diatur dalam UU Perpajakan Indonesia adalah sebagai berikut (Ilyas dan Burton, 2010:210):

- a. Hak menerbitkan NPWP atau NPPKP secara jabatan
- b. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak
- c. Hak menerbitkan Surat Paksa dan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan
- d. Hak melakukan pemeriksaan dan penyegelan
- e. Hak menghapuskan atau mengurangi sanksi administrasi
- f. Hak melakukan penyidikan
- g. Hak melakukan pencegahan h. Hak melakukan penyanderaan

2. Kewajiban Fiskus

Kewajiban fiskus yang diatur dalam Undang-undang Perpajakan adalah:

- a. Kewajiban untuk membina WP
- b. Kewajiban menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar
- c. Kewajiban merahasiakan data WP
- d. Kewajiban melaksanakan putusan

2.1.1.3 Indikator Pelayanan Fiskus

1. Indikator-indikator dalam Pelayanan Fiskus Menurut Siti Kurnia Rahayu (2017), yaitu:

- a. Motivasi kerja Pegawai Pajak
- b. Perilaku Pegawai Pajak

- c. Kemampuan Pegawai Pajak
 - d. Pengawasan secara internal maupun eksternal
 - e. Komunikasi yang baik antar unit organisasi.
2. Indikator-indikator dalam Pelayanan Fiskus Menurut Albari (2009:1) ,
yaitu:
- a. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya
 - b. Jaminan (assurance), yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
 - c. Responsif (responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan
 - d. Empati (empathy), yaitu kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan
 - e. Berwujud (tangibles), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi
3. Indikator-indikator dalam Pelayanan Fiskus Menurut Hardiningsih (2011:35), yaitu:
- a. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi, skill, knowledge, experience dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundangundangan
 - b. Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik

- c. Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT). TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak
- d. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak menjadi semakin nyata.

Berdasarkan indikator diatas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya (Albari (2009:1)).
2. Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada wajib pajak (Menurut Hardiningsih (2011:35)).
3. Pengawasan secara internal maupun eksternal (Siti Kurnia Rahayu (2017)).
4. Responsif, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan (Albari (2009:1)).

2.1.2 Sanksi Pajak

2.1.2.1 Pengertian Sanksi Pajak

Menurut Arum (2012) sanksi pajak merupakan suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan atau undang-

undang yang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan itulah sanksi, sanksi diperlukan agar peraturan atau undang-undang tidak dilanggar.

Aristanti Widyaningsih (2013:312) menjelaskan sanksi perpajakan adalah sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam undang-undang.

Sanksi pajak merupakan jaminan agar Wajib Pajak dalam membayar pajak dan demi menumbuhkan kesadaran dan meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (*Tax compliance*) terhadap kewajiban perpajakannya, juga sebagai sarana bila terjadi kelalaian, pelanggaran ataupun kejahatan terhadap kewajiban perpajakan akan dikenakan sanksi administrasi dan pidana (M. Farouq, 2018: 290). Pemberian sanksi (*law enforcement*) tanpa pandang bulu dan dilaksanakan secara konsekuen merupakan cara yang paling efektif (Arum:2012).

Jadi, dapat dikatakan bahwa sanksi pajak adalah sebuah hukuman bagi Wajib Pajak yang tidak mematuhi peraturan-peraturan dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak baik berupa sanksi administrasi atau sanksi pidana.

1.2.1.1 Jenis Sanksi di Indonesia

Dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan tertulis bahwa ada dua macam sanksi, yaitu :

A. Sanksi administrasi yang terdiri dari :

- a) Sanksi berupa denda.
- b) Sanksi berupa bunga.
- c) Sanksi berupa kenaikan.

B. Sanksi pidana yang terdiri dari :

- a) Pidana kurungan.
- b) Pidana penjara.

2.1.2.3 Indikator Sanksi Pajak

1. Indikator-indikator dari Sanksi Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:168), yaitu:
 - a Peraturan-peraturan yang menjelaskan tentang pajak
 - b Pengendali sosial
 - c Sarana merubah masyarakat menjadi lebih baik
 - d Pengendalian atas penyimpangan
2. Indikator-indikator dari sanksi pajak menurut definisi Arum (2012), yaitu:
 - a. Mendisiplinkan wajib pajak.
 - b. Bersifat tegas.
 - c. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.
 - d. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
 - e. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
3. Indikator-indikator dari sanksi pajak menurut definisi Aristanti Widyaningsih (2013:312), yaitu:
 - a. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.

- b. Bersifat tegas.
 - c. Sanksi diberikan sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.
 - d. Penerapan sanksi pajak harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
4. Indikator-indikator dari sanksi pajak menurut definisi (M. Farouq, 2018: 290), yaitu:
- a. Sebagai pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan.
 - b. Bersifat tegas.
 - c. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana.
 - d. Sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan Indikator-indikator diatas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sanksi yang diberikan kepada Wajib Pajak yang melanggar peraturan dengan jelas dan tegas (Arum (2012), Nur Hidayat (2015:134) dan Aristanti Widyarningsih (2013:312)).
2. Sanksi perpajakan tidak mengenal kompromi (*not arbitrary*), tidak ada toleransi (Arum (2012), Nur Hidayat (2015:134) dan Aristanti Widyarningsih (2013:312)).
3. Sanksi yang diberikan hendaklah seimbang (Aristanti Widyarningsih (2013:312))
4. Hendaknya sanksi yang diberikan langsung memberikan efek jera (M. Farouq (2018: 290) dan Arum (2012)).

5. Sanksi merupakan jaminan atas penyimpangan peraturan (Nur Hidayat (2015:134) dan Siti Kurnia Rahayu (2017:168)).
6. Terdapat sanksi administrasi dan sanksi pidana (M. Farouq (2018: 290), Arum (2012), Nur Hidayat (2015:134) dan Aristanti Widyaningsih (2013:312)).
7. Sesuai dengan undang-undang perpajakan (Arum (2012), Nur Hidayat (2015:134) dan Aristanti Widyaningsih (2013:312)).

2.1.3 Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Wajib Pajak

Menurut Viqania (2012) kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Adapun Safri Nurmatu (2015:148) menyebutkan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya.

Safri Nurmatu (2015:148) menyebutkan kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan perpajakannya. Adapun Siti Kurnia Rahayu (2017:191) menyatakan kesadaran wajib pajak merupakan kondisi dimana wajib pajak mengerti dan memahami arti, fungsi maupun tujuan pembayaran pajak kepada negara.

Agus Suharso (2015:8) definisi 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.

Dari beberapa definisi dapat dikatakan bahwa wajib pajak atau sering disingkat dengan sebutan WP adalah subjek pajak yang bisa berupa wajib pajak orang pribadi atau wajib pajak badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan seperti pemungutan pajak / pemotongan pajak tertentu.

2.1.3.2 Jenis Wajib Pajak

Menurut Dwiarso Utomo (2011:3-4), Wajib pajak (WP) terdiri atas :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi

Wajib pajak orang pribadi adalah orang pribadi yang berada di Indonesia lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dan memiliki penghasilan atas usaha sendiri atau memiliki pekerjaan tidak bebas (karyawan) yang penghasilannya di atas pendapatan tidak kena pajak (PTKP).

2. Wajib Pajak Badan

Wajib pajak badan adalah sekumpulan orang atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi Perseroan Terbatas (PT), Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan nama dan dalam bentuk apapun firma, koperasi, dana pension, persekutuan, yayasan, organisasi, lembaga atau bentuk yang lainnya.

2.1.3.3 Hak dan Kewajiban Wajib Pajak

Seperti yang dijelaskan sebelumnya pada Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada Pasal 1 ayat 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-besarnya kemakmuran rakyat. Wajib pajak memiliki hak dan kewajiban, yaitu sebagai berikut:

1. Hak Wajib Pajak :
 - a. Hak atas kelebihan pembayaran pajak.
 - b. Hak dalam hal wajib pajak dilakukan pemeriksaan pemeriksa.
 - c. Hak untuk mengajukan keberatan, banding dan peninjauan kembali.
 - d. Hak – hak wajib pajak lainnya :
 - 1) Hak kerahasiaan bagi wajib pajak.
 - 2) Hak untuk pengangsuran atau penundaan pembayaran.
 - 3) Hak untuk penundaan pelaporan SPT Tahunan.
 - 4) Hak untuk pengurangan PPh Pasal 25.
 - 5) Hak untuk pengurangan PBB.
 - 6) Hak untuk pembebasan pajak.
 - 7) Pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak.
 - 8) Hak untuk mendapatkan insentif perpajakan.
2. Kewajiban Wajib Pajak :
 - a. Kewajiban mendaftarkan diri.

- b. Kewajiban pembayaran, pemotongan / pemungutan / dan pelaporan pajak.
- c. Kewajiban dalam hal diperiksa.
- d. Kewajiban memberi data.

2.1.3.4 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

1. Indikator-indikator yang digunakan menurut definisi Viqania (2012), yaitu:
 - a. Perilaku seseorang/kelompok untuk tidak berbuat sesuatu yang dilarang.
 - b. Berdasarkan suatu peraturan.
2. Indikator-indikator yang digunakan menurut definisi Safri Nurmatu (2015), yaitu:
 - a. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
 - b. Dapat menghitung pajak dengan benar.
 - c. Membayar pajak dengan benar.
 - d. Membayar pajak tepat waktu.
 - e. Melaporkan pajak dengan benar.
 - f. Melaporkan pajak tepat waktu.
3. Indikator-indikator yang digunakan menurut Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194), yaitu:
 - a. Tepat waktu dalam mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP maupun untuk ditetapkan memperoleh NPPKP.
 - b. Tepat waktu dalam menyetorkan pajak terutang.
 - c. Tepat waktu dalam melaporkan pajak yang sudah dibayar dan perhitungan perpajakannya.

- d. Tepat waktu dalam menghitung pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- e. Tepat dalam memperhitungkan pajak terutang sesuai dengan peraturan perpajakan.
- f. Tepat dalam memotong maupun memungut pajak (Wajib Pajak sebagai pihak ketiga).

Berdasarkan indikator diatas maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Perilaku seseorang/kelompok untuk tidak berbuat sesuatu yang dilarang (Viqania (2012)).
2. Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak (Safri Nurmatu (2015) dan Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194)).
3. Tepat waktu dalam melaporkan pajak (Safri Nurmatu (2015) dan Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194)).
4. Benar dalam melaporkan pajak (Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194)).
5. Tepat waktu dalam membayar pajak (Safri Nurmatu (2015) dan Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194)).
6. Benar dalam membayar pajak (Siti Kurnia Rahayu (2017:193-194)).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Pelayanan yang berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan kepuasan bagi Wajib Pajak. Kepuasan Wajib Pajak merupakan

keadaan dimana harapan wajib pajak dipenuhi dengan sangat baik oleh layanan yang diberikan DJP. Tingkat kepuasan wajib pajak yang tinggi akan berdampak pada meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak dengan baik dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Pelayanan berkualitas yang diberikan DJP kepada Wajib Pajak akan memberikan motivasi bagi Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak maupun pelaporan pajak. Sehingga akan berdampak pada pencapaian target penerimaan pajak, dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017: 156)

Siregar, dkk (2012:7) menjelaskan bahwa pelayanan fiskus adalah pemberian layanan yang diperlukan oleh masyarakat dalam memenuhi kepentingannya pada organisasi sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari pernyataan di atas didukung oleh beberapa hasil penelitian terdahulu. Menurut Putu Rara Susmita dan Ni Luh Supadmi (2016) dalam judul penelitiannya “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Dan Penerapan E-Filing Pada Kepatuhan Wajib Pajak” mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Mohammad Choirul Anam, dkk (2018) dalam hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Oktaviane L. Winerungan (2013) menyimpulkan pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tujuan dari pelayanan fiskus adalah membantu menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan oleh Wajib Pajak. Kualitas pelayanan fiskus sangat berpengaruh bagi Wajib Pajak agar memenuhi kewajibannya untuk membayar

pajak. Oleh karena itu, fiskus dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi wajib pajak, dan diharapkan dapat memupuk kesadaran wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan premis-premis diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian 1 (H1) adalah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

2.2.2 Pengaruh Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

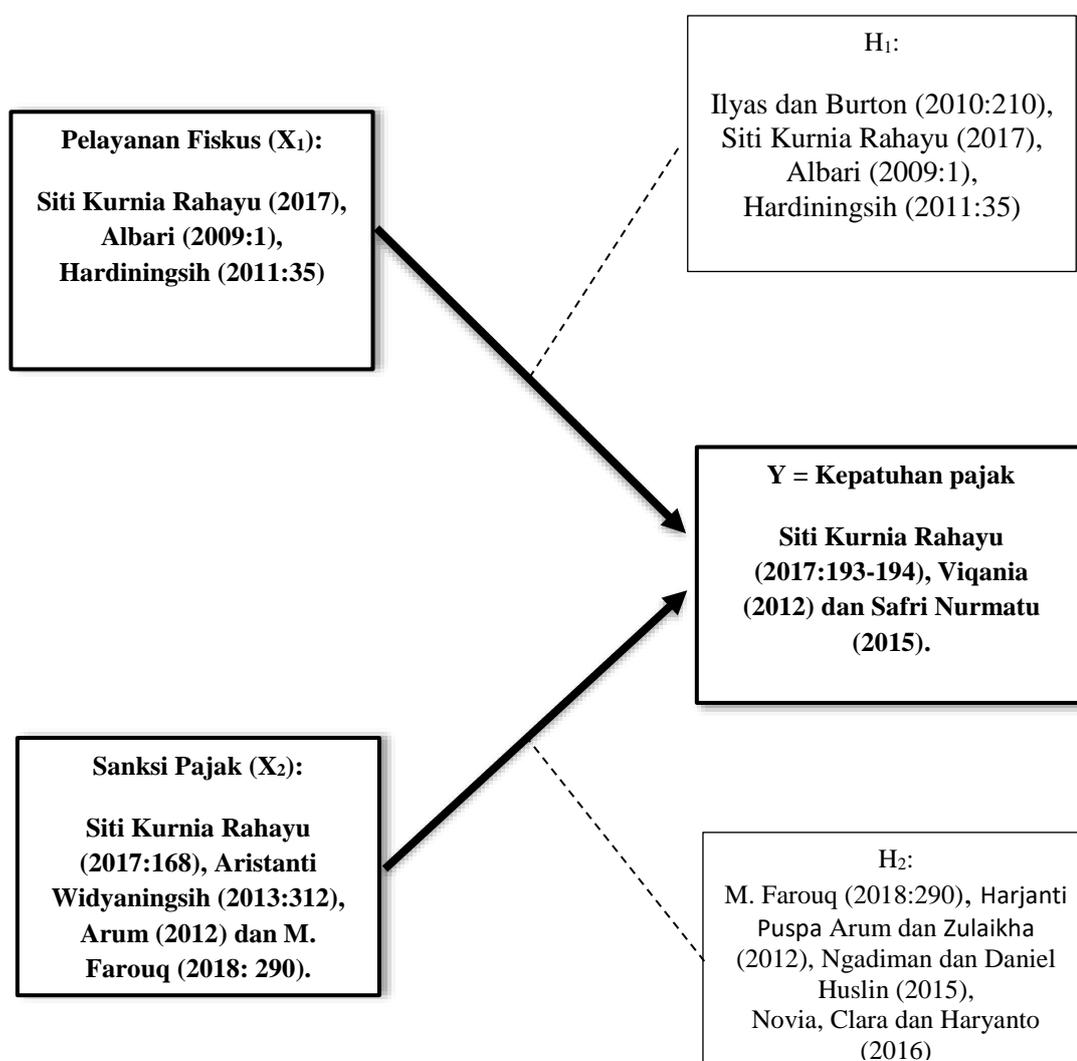
Direktorat jendral pajak berkewajiban untuk melakukan pembinaan, penelitian dan pengawasan terhadap ditaatinya peraturan perpajakan oleh wajib pajak. Ketidakpatuhan Wajib Pajak terhadap undang-undang dapat mengakibatkan dikenakannya sanksi hukum, berupa sanksi administrasi dan sanksi pidana dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu (2017: 104).

Tujuan dari penerapan sanksi pajak yaitu agar wajib pajak semakin patuh melakukan kewajiban perpajakannya. M. Farouq (2018: 3-4) menjelaskan bahwa demi meningkatkan kepatuhan pajak salah satunya adalah melaksanakan penegakan hukum secara konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Sanksi Pajak berpengaruh pada Kepatuhan pajak. Ngadiman dan Daniel Huslin (2015) dalam hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan pajak. Putut Priambodo (2017) menyimpulkan Sanksi Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dan kesimpulan dari hasil penelitian Novia, Clara dan Haryanto (2016) menyebutkan

bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan. Dapat dikatakan sanksi pajak berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

2.2.3 Paradigma Penelitian

Berdasarkan penjelasan sub bab di atas maka paradigma penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



2.3 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:93) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan beberapa hasil penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : Adanya pengaruh Pelayanan fiskus dalam meningkatkan kepatuhan pajak.

H₂ : Adanya pengaruh sanksi pajak dalam meningkatkan kepatuhan pajak.