BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sanksi Perpajakan

2.1.1.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Pengertian dari Sanksi Perpajakan menurut **Mardiasmo** adalah sebagai berikut:

> "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".
>
> **(2009:57)**

Sedangkan menurut **Early Suandy** Sanksi Perpajakan adalah sebagai berikut:

> "Merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundangan perpajakan (norma perpajakan) akan ditaati atau dipatuhi".
>
> **(2008:155)**

Adapun pengertian Sanksi Perpajakan menurut **Aristanti Widyaningsih** adalah sebagai berikut:

> "Sanksi berupa administrasi dan pidana yang dikenakan terhadap setiap orang yang melakukan pelanggaran perpajakan yang secara nyata telah diatur dalam Undang- Undang".
>
> **(2011:312)**

Dari ketiga pengertian diatas maka Sanksi Perpajakan merupakan alat pecegahagar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan yang dimana sanksi perpajakan tersebut berupa sanksi administrasi dan pidana.

2.1.1.2 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut **Mardiasmo** terdapat 2 macam sanksi seperti yang dijelaskan dam Undang-Undang Perpajakan, adalah sebagai berikut:

1.Sanksi Administrasi

2.Sanksi Pidana

(2009:57)

Untuk lebih jelasnya mengenai sanksi administrasi dan sanksi pidana berikut akan diuraikan pengertiannya :

Pengertian sanksi administrasi menurut **Mardiasmo** adalah sebagai berikut :

> "Sanksi administrasi adalah merupakan pembayaran kerugian kepada negara, khususnya yang berupa denda dan bunga ".
>
> **(2009:57)**

Pengertian sanksi pidana menurut **Mardiasmo** dijelaskan sebagai berikut:

> "Sanksi pidana merupakan siksaan atau penderitaan, Merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi".
>
> **(2009:57)**

Dari pengertian sanksi administrasi diatas adapun penjelasan mengenai jenis-jenis sanksi administrasi menurut **Sony Devano** dan **Siti Kurnia Rahayu** 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.

(2006:198)

Adapun penjelasan mengenai jenis-jenis sanksi pidana menurut **Mardiasmo** adalah sebagai berikut:

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

2. Pidana kurungan
Pidana kurungan hanya diancamkan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditujukan kepada Wajib Pajak, dan pihak ketiga. Karena pidana kurungan 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.

(2009:60)

Adapun tujuan dari Sanksi Perpajakan menurut **John Hutagaol** adalah sebagai berikut :

> "Penerapan sanksi perpajakan baik administrasi (denda, bunga dan kenaikan) dan pidana (kurungan atau penjara) mendorong kepatuhan wajib pajak, namun penerapan sanksi harus konsisten dan berlaku terhadap semua wajib pajak, perlakuan penerapan perpajakan yang adil terhadap wajib pajak menciptakan persaingan sehat di dunia usaha, sebaliknya jika perlakuan pajak yang diskriminasi akan membuat kepatuhan wajib pajak menjadi rendah".
>
> **(2007)**

Adapun tujuan dari Sanksi Perpajakan menurut **Mardiasmo** adalah sebagai berikut :

> "Dalam undang-undang perpajakan terdapat dua jenis sanksi, berupa sanksi pidana dan administrasi, sanksi pidana ialah sanksi berupa siksaan atau penderitaan, merupakan suatu alat terakhir atau benteng hukum yang digunakan fiskus agar norma perpajakan dipatuhi, sedangkan sanksi administrasi merupakan pembayaran kerugian negara, khususnya yang berupa denda, bunga, dan kenaikan, sanksi perpajakan dikenakan kepada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi perpajakannya".
>
> **(2009:57)**

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut **Atep Adya Barat** penerima layanan adalah sebagai berikut:

> "Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan yang menerima layanan dari para penyedia layanan".
>
> **(2003:12)**

Adapun pengertian Kualitas Pelayanan menurut **Atep Adya Barat** adalah sebagai berikut :

> "Kualitas pelayanan ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya".
>
> **(2003:36)**

Pengertian Kualitas Pelayanan menurut **Boediono** adalah sebagai berikut:

> "Kualitas merupakan pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu".
>
> **(2003:113)**

Pengertian kualitas pelayanan menurut **Nasution** adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".
>
> **(2004:47)**

Dari tiga pengertian tersebut diatas maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi harapan pelanggan, ukuran pelayanan tersebut dinilai oleh pelanggan itu sendiri

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut **Boediono** terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Bukti langsung (*Tangibles*)
   Meliputi fasilitas fisik pegawai perlengkapan dan sarana komunikasi.
b. Daya tanggap (*responsiveness*)
   Satu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memeberikan tanggapan.
c. Keandalan (*realibility*)
   Yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
d. Jaminan (*assurance*)
   Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
e. Empati (*emphaty*)
   Yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

(2003:102)

2.1.3 Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Safri Nurmantu** pengertian kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya".

(2005: 148)

Menurut **Mohammad Zain** pengertian Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dankesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, yang tercemin dalam situasi dimana wajib pajak paham dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan, mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas, menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar dan membayar pajak yang terhutang tepat pada waktunya".

(2007:31)

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** pengertian Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Pada prinsipnya kepatuhan wajib pajak adalah tindakan Wajib Pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu Negara".

(2010:139)

Dari tiga pengertian tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepatuhan wajib pajak adalah wajib pajak yang patuh dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakannnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Chaizi Nasucha** dalam **Siti Kurnia Rahayu**, kepatuhan wajib pajak dapat diidentifikasi dari :

1. Kepatuhan dalam mendaftarkan diri.
2. Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT).
3. Kepatuhan dan pembayaran dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang.
4. Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan.

(2010:139)

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Mohammad Zain** pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Sesungguhnya tidak diperlukan suatu tindakan apapun, apabila dengan rasa takut dan ancamam hukuman (sanksi dan pidana) saja wajib pajak sudah akan mematuhi kewajiban perpajakannya. Perasaan takut tersebut merupakan alat pencegah yang ampuh untuk mengurangi penyelundupan pajak atau kelalaian pajak. Jika hal ini sudah berkembang dikalangan para wajib pajak maka akan berdampak pada kepatuhan dan kesadaran untuk memenuhi kewajiban perpajakannya".
>
> **(2007:35)**

Selain itu menurut **Siti Kurnia Rahayu** pengaruh Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak adalah sebagai berikut:

> "Wajib Pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika Wajib Pajak terdeteksi dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi, melakukan tindakan *tax evasion*".
>
> **(2010:140)**

John Hutagaol menyatakan dalam hasil penelitiannya adalah sebagai berikut :

> "Untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak diperlukan penegakan hukum (*law enforcement*) sesuai ketentuan, sebagaimana dijelaskan sebelumnya pilar-pilar penegakan hukum terdiri dari pemeriksaan pajak (tax audit), penyidikan pajak (*tax investigation*) dan penagihan pajak (*tax collection*), sanksi perpajakan juga diterapkan atas pelanggaran perpajakan juga memberikan pelajaran kepada Wajib Pajak sehingga mereka dapat melaksanakan pemenuhan kewajiban dan haknya dibidang kewajiban sesuai ketentuan yang berlaku".
>
> **(2007)**

Alifa Nur Rohmawati & Ni Ketut Rasmini menyatakan dalam hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

> "Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi perpajakan, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat".
>
> **(2012)**

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut **Siti Kurnia Rahayu** pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Salah satu langkah penting Direktorat Jendral Pajak sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara, tujuannya adalah tercapainya tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi, tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi, dan tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi".
>
> **(2010:135)**

Selain itu menurut **Silviani** dalam **Chaizil Nasucha** pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

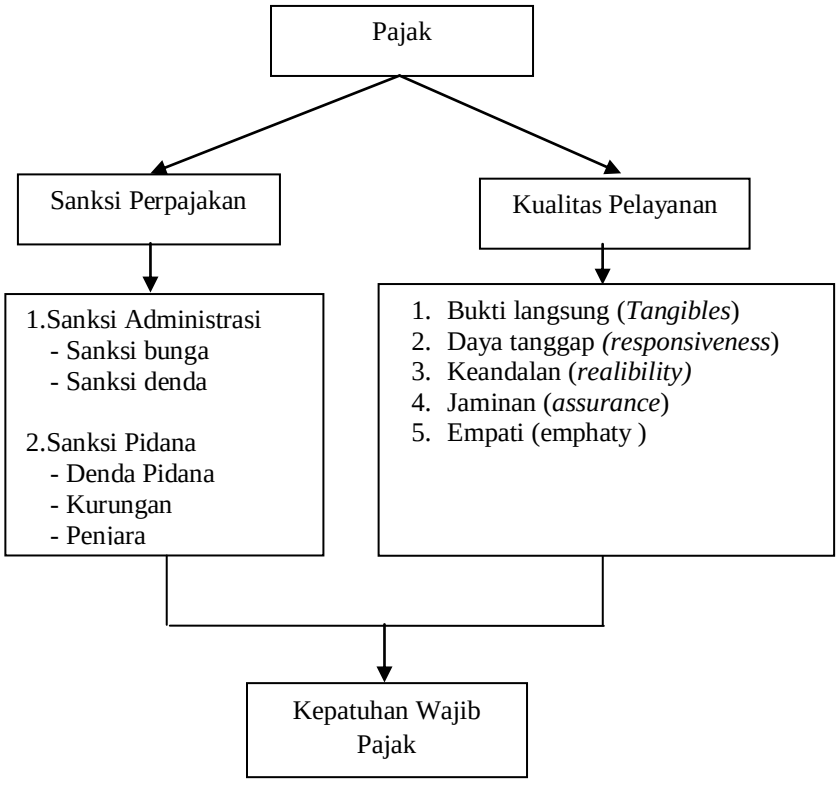
> "Untuk meningkatkan kepatuhan sukarela, diperlukan pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak, keadilan, dan keterbukaan dalam menerapkan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan dan prosedur perpajakan".
>
> **(2004:81)**

Sri Rustiyangningsih menyatakan dalam hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

> "Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan antara lain: pemahaman terhadap *self assessment system*, kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat pcnghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan".
>
> **(2011)**

Ni Luh Supadmi menyatakan dalam hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

> "Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, lebih lanjut dengan adanya peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan".
>
> **(2009)**



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran

Penelitian yang berkaitan dengan Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan serta Kepatuhan Wajib Pajak bukanlah yang pertama kali dilakukan. Untuk menjaga originalitas dalam penelitian, maka dikemukakan penelitian-penelitian oleh peneliti lain adalah sebagai berikut:

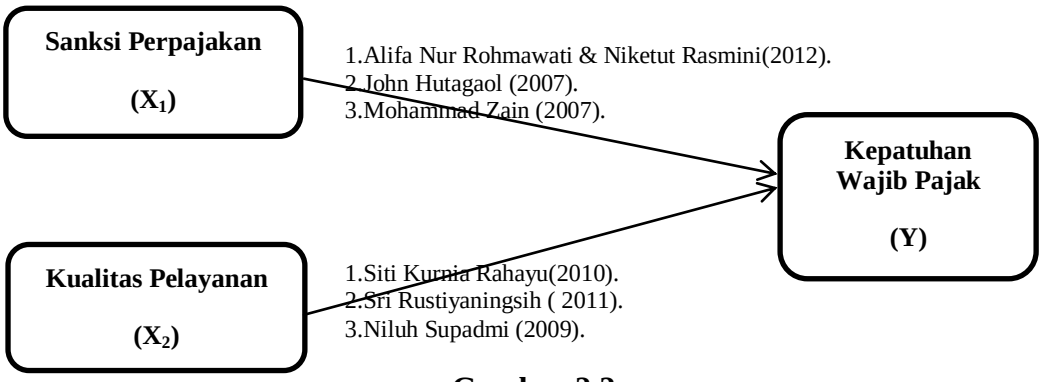
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Alifa Nur Rohmawati & Ni Ketut Rasmini	Pengaruh Kesadaran, Penyuluhan, Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat. Hal ini menunjukkan bahwa jika semakin dalam pengetahuan wajib pajak tentang sanksi pajak, maka kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Barat cenderung meningkat.	Variabel yang diteliti sama yakni mengenai Sanksi Pajak , pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan Waktu Penelitian Serta terdapat variable kesadaran
2	Ni Luh Supadmi	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak melalui Kualitas Pelayanan	Hasil Tulisan : Aparat Pajak harus senantiasa melakukan perbaikan kualitas pelayanan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan dan	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak	Tempat dan Waktu Penelitian Serta tidak menggunakan Sanksi pajak sebagai variable penelitiannya

			kepatuhan wajib pajak.		
3	Sri Rustiyaningsih	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak	Dan pembahasan tersebut diatas dapat disimpulkan hahwa ada heberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajihan perpajakan antara lain: pemahaman terhadap self assessment system,kualitas pelayanan, tingkat pendidikan, tingkat pcnghasilan, persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan.	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepatuhan Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan	Tempat dan Waktu Penelitian
4	Sri Rizki Utami dan Ayu Noorida Soerono	Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Serang	Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan cenderung meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Ketika tingkat kualitas pelayanan	Variabel yang diteiliti sama yakni mengenai Kualitas Pelayanan	Tempat dan Waktu Penelitian

			meningkat, hal ini akan mendorong wajib pajak untuk melakukakn kewajibannya.		
5	John Hutagaol	Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib pajak	Bedasarkan hasil penelitian terdapat variable-variabel yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak yaitu sanksi perpajakan,persepsi pengunaan uang pajak secara transparan dan akuntabilitas,perlakuan perpajakan yang adil,penegakan hukum	Variable yang diteliti mengenain sanksi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak	Waktu dan Tempat penelitian

Dari kerangka pemikiran tersebut diatas penulis menyimpulkan sebuah paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2
Paradigma penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian **hipotesis** menurut **Umi Narimawati** adalah sebagai berikut:

1. Merupakan ungkapan berupa jawaban sementara atas masalah penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran.
2. Jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya harus di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data dilapangan).
3. Kesimpulan yang sifatnya masih sementara perlu di uji secara empiris melalui suatu analisis (berdasarkan data di lapangan).

(2010:20)

Berdasarkan penjelasan terebut diatas maka hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara yang diberikan peneliti yang diungkapkan dalam pernyataan yang dapat diteliti. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas penulis memberikan hipotesis bahwa :

1 : Penerapan Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.

2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Utara.