BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Sanksi Denda

2.1.1.1 Pengertian Sanksi Denda

Pengertian Sanksi Denda menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:213) adalah sebagai berikut:

> "Sanksi denda adalah sanksi adminitrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan".

Sedangkan Sanksi Berupa Denda menurut S.R, Soemarso (2007:147) adalah sebagai berikut:

> "Sanksi Denda juga dapat muncul oleh karena tindakan Wajib Pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi Denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu".

Pengertian Sanksi Denda menurut Adrian Sutendi (2011:221) adalah sebagai berikut:

> "Sanksi denda dikenakan terhadap pelanggaran peraturan yang bersifat hukum publik. Dalam hal ini, dikenakan terhadap pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang akibat pelanggarannya pada umumnya tidak merugikan negara".

Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa, sanksi denda merupakan sanksi administrasi yang dikenakan kepada wajib pajak atas kelalaian

dalam kewajiban pelaporannya. Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda menurut UU No.28 Tahun 2007.

Sanksi Berupa Denda

a. Pasal 7

   Besarnya denda Rp 50.000 dan Rp 100.000 terlambat memasukan SPT masa dan SPT tahunan atau menyampaikan SPT masa/tahunan tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

b. Pasal 8 ayat 3

   Besarnya denda dua kali lipat pajak kurang bayar, membetulkan SPT telah diperiksa, tetapi belum dilakukan penyidikan.

c. Pasal 14 ayat 4

   Besarnya denda 2 % dari dasar pengerjaan pajak.

d. Pasal 44 B ayat 2

   Besarnya denda empat kali lipat jumlah pajak yang tidak dibayar atau yang tidak seharusnya dikembalikan. Penghentian penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan atas permintaan menteri keuangan untuk kepentingan keuangan Negara.

2.1.1.2 Indikator Sanksi Denda

Menurut Undang-undang No.28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang – undang nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Sanksi administrasi perpajakan adalah sebagai berikut:

"1. Terlambat memasukan SPT Masa.

2. Terlambat memasukan SPT Tahunan.

3. Membetulkan SPT".

2.1.2 Kualitas Pelayanan Pajak

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Karanta et. Al dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan pajak yang dilakukan oleh pemerintah beserta aparat perpajakan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak. standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan. Dalam kondisi wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya maka mereka cenderung akan melaksanakan kewajiban membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku".

Pengertian Kualitas Pelayanan Pajak menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:28) adalah sebagai berikut:

> "Standar kualitas pelayanan prima kepada wajib pajak akan terpenuhi bilamana sumber daya manusia aparat pajak dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, disiplin dan transparan".

Pengertian lain Kualitas Pelayanan menurut Lewis dkk. (2007:47) adalah sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspentasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan".

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pajak dapat dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan dalam upaya optimalisasi penerimaan pajak.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Lena Elitan dan Lina Anatan (2007:48), adalah sebagai berikut:

"1. *Reliability* (keandalan)
   Keandalan yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. *Responsiveness* (daya tanggap)
   Daya tangkap yang dimaksud disini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan, untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara tepat.
3. *Assurance* (jaminan)
   Jaminan yang dimaksud yakni perilaku pada karyawan agar mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan".

2.1.3 Kepatuhan Perpajakan

2.1.3.1 Kepatuhan Perpajakan

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Safri Nurmantu dan dikutip oleh Sony Devano dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan perpajakan yang didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya" .

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Norman D. Nowak dikutip oleh Mohammad Zain dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan Wajib Pajak adalah Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:
>
> a. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,
> b. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar,
> c. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Pengertian Kepatuhan Pajak menurut Machfud Sidik dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:137) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan memenuhi kewajiban perpajakan secara sukarela (*voluntary of compliance*) merupakan tulang punggung sistem *self assessment*, dimana wajib pajak bertanggung jawab menetapkan sendiri kewajiban perpajakann dan kemudian secara akurat dan tepat waktu membayar dan melaporkan pajaknya tersebut".

Sedangkan Kepatuhan Pajak menurut Chaizi Nasucha dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:137) adalah sebagai berikut:

> "Kepatuhan wajib pajak dapat di definisikam dari: kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk menyetorkan kembali surat pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan, dan pembayaran pajak terutang dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan".

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak kegiatan yang dilakukan oleh wajib pajak untuk memenuhi semua kewajiban perpajakannya.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator Kepatuhan Wajib Pajak menurut Norman D. Nowak dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) adalah sebagai berikut:

"1. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas,

2. Menghitung jumlah pajak yang terhutang dengan benar,

3. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

2.1.4 Kerangka Pemikiran

2.1.4.1 Pengaruh Sanksi Denda Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Sanksi administratif perpajakan berupa; denda, bunga dan kenaikan. Hal ini sesuai dengan isi Pasal 7 ayat 1 Undang Undang Ketentuan Umum Perpajakan No 16 Tahun 2000 yang berbunyi:

> "Apabila Surat Pemberitahuan tidak disampaikan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) atau batas waktu perpanjangan penyampaian Surat Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (4), dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Masa dan sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk Surat Pemberitahuan Tahunan".

Jangka waktu yang dimaksud adalah untuk Surat Pemberitahuan Masa, paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah akhir Masa Pajak, dan untuk Surat Pemberitahuan Tahunan, paling lambat 3 (tiga) bulan setelah akhir Tahun Pajak. Penerapan sanksi disini dimaksudkan untuk memberikan hukuman positif kepada Wajib Pajak yang telah lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sehingga dengan diberikannya sanksi administrasi Wajib Pajak akan merasa jera, dan mau belajar dari kesalahan yang telah dilakukannya sehingga untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya di masa pajak yang akan datang juga bisa lebih baik lagi. Dengan diberikannya sanksi terhadap Wajib Pajak yang lalai maka Wajib Pajak pun akan berfikir dua kali jika dia akan melakukan tindak kecurangan atau

dengan sengaja lalai dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga Wajib Pajak pun akan lebih memilih patuh dalam hal pemenuhan kewajiban perpajakannya daripada dia harus menanggung sanksi yang diberikan.

Hal ini pun senada dengan Adrian Sutedi (2011:223) adalah sebagai berikut:

> "Penegakan hukum di bidang perpajakan perpajakan adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat terkait untuk menjamin supaya wajib pajak dan calon wajib pajak memenuhi ketentuan undang-undang perpajakan, seperti menyampaikan SPT, pembukuan, dan informasi lain yang relevan, serta membayar pajak pada waktunya. Sarana melakukan penegakan hukum dapat meliputi sanksi atas kelalaian menyampaikan SPT, bunga yang dikenakan atas keterlambatan pembayaran, dan dakwaan pidana dalam hal terjadi penyeludupan pajak".

Selain itu, penelitian yang dilakukan (Yanah:2012) ada korelasi positif antara sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi denda dan pemahaman tentang hukum pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan dapat disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu pelaksanaan sanksi denda. Dengan demikian, semakin tinggi sanksi administratif, sanksi denda yang dikenakan wajib pajak akan merespon dengan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan jika pelanggaran terdeteksi maka hukuman yang harus dibayar jauh lebih besar dari pendapatan yang tidak dilaporkan.

Sedangkan bagi (Ririn Rahmanita:2011) denda pajak dan pelaksanaan penagihan dan dampak positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Adanya sanksi dan pelaksanaan administrasi perpajakan pemungutan pajak lebih baik dilakukan bersama-sama, sehingga menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang lebih optimal.

Berdasarkan teori penghubung dan hasil penelitian sebelumnya diatas, maka dapat dikatakan bahwa Sanksi Denda berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan. Karena dengan Sanksi Denda semakin tinggi, maka akan menghasilkan Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi pula.

2.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2010:135) penerapan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

> "Salah satu langkah penting yang dilakukan DJP sebagai wujud nyata kepedulian pada pentingnya kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak dalam mengoptimalkan penerimaan Negara. Untuk itu pada awal tahun 2003 dibentuk tim modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah yang menyusun administrasi perpajakan modern dengan sasaran:
>
> 1. Tercapainya tingkat kepatuhan sukarela wajib pajak yang tinggi.
> 2. Tercapainya tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi.
> 3. Tercapainya produktivitas aparat perpajakan yang tinggi".

Kualitas pelayanan pajak menurut (Fachrie Pratama:2011) memberikan pengaruh langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, *assurance* dan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa kantor pelayanan pajak harus berbuat lebih banyak tidak hanya *assurance* and *tangible*, tetapi juga *responsibility, responsiveness* dan *empathy*.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya diatas, maka dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan

Wajib Pajak. Karena penerapan Kualitas Pelayanan Pajak yang baik akan mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi.

2.1.4.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang berkaitan dengan Penerapan Sanksi Denda dan Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak bukanlah yang pertama kali dilakukan. Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya disajikan dalam tabel sebagai sebagai berikut:

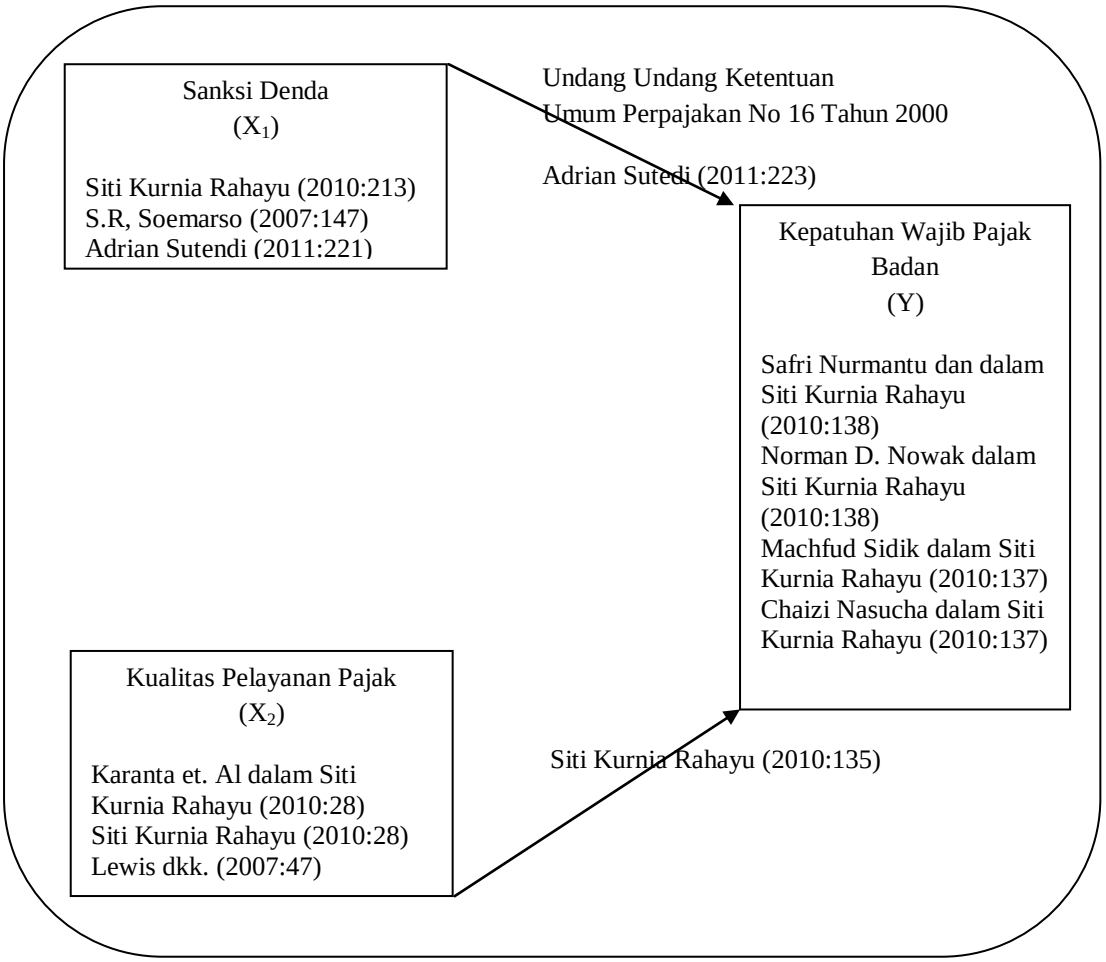
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI / JUDUL	KESIMPULAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	**Penulis:**Fachrie Pratama **Judul:** *The Effect of Tax Services Quality on Taxpayer Compliance in Tax Services Office* Kebayoran Baru 3 **Tahun:** 2011	Kualitas pelayanan pajak memberikan pengaruh langsung dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Secara parsial, *assurance* dan *tangible* memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil ini menunjukkan bahwa kantor pelayanan pajak harus berbuat lebih banyak tidak hanya *assurance* and *tangible*, tetapi juga *responsibility, responsiveness* dan *empathy.*	Objek penelitiannya sama yaitu tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan	
	Penulis: Yanah **Judul:** *The Impact Of Administrative Sanction And Understanding Of Income Tax Law On Corporate Taxpayer's Compliance* *The International Journal of Social*	Ada korelasi positif antara sikap wajib pajak pada pelaksanaan sanksi administratif dan pemahaman tentang hukum pajak pada kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak badan dapat disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu pelaksanaan sanksi administratif, dan disebabkan oleh faktor internal, yaitu pemahaman	Objek penelitiannya sama yaitu tentang Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Perpajakan	Perbedaan variabel X_2, tentang pemahaman UU PPh

	Sciences 30th June 2013.Vol.12 No.1 ISSN 2305-4557 **Tahun:** 2012	tentang undang-undang pajak penghasilan wajib pajak . Dengan demikian, semakin tinggi sanksi administratif yang dikenakan wajib pajak akan merespon dengan meningkatkan kepatuhan dalam membayar pajak penghasilan jika pelanggaran terdeteksi maka hukuman yang harus dibayar jauh lebih besar dari pendapatan yang tidak dilaporkan.		
3	**Penulis:** Mauliani Al-Azim, Taufeni Taufik, Yesi Mutia Basri **Judul:** Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak: Dimoderasi oleh Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Duri)	Bahwa kualitas pelayanan pajak variabel, kondisi keuangan wajib pajak dan risiko preferensi memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel kepatuhan pajak. Besarnya pengaruh (koefisien determinasi) yang disebabkan oleh kualitas pelayanan pajak, Wajib Pajak Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko adalah 35,4%, sedangkan 64,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti pemahaman pajak dengan pembayar pajak, perpajakan keadilan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi SPT, pajak dan sistem administrasi lainnya.	Objek penelitiannya sama yaitu tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Perpajakan	Perbedaan pada variabel lainnya yaitu: Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak
4	**Penulis:** Ririn Rahmanita **Judul:** Analisa Atas Sanksi Administrasi Perpajakan Dan Pelaksanaan Penagihan Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Kpp Pratama Wilayah Kota	Denda pajak dan pelaksanaan penagihan dan dampak positif yang signifikan pada kepatuhan wajib pajak. Pengaruh simultan dari 49,14% lebih besar daripada pengaruh parsial 26,86% dan 24,02%. Ini berarti adanya sanksi dan pelaksanaan administrasi perpajakan pemungutan pajak lebih baik dilakukan bersama-sama, sehingga menimbulkan kepatuhan wajib pajak yang lebih optimal.	Objek penelitiannya sama yaitu tentang Sanksi Administrasi terhadap Kepatuhan Perpajakan	Perbedaan variabel X_2, tentang Pelaksanaan Penagihan Pajak

	Bandung Dan Cimahi) **Tahun:** 2011			
5	**Penulis :** Agus Nugroho Jatmiko **Judul :** Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus Dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang) **Tahun:** 2006	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kesadaran pajak , sikap rasional , lingkungan, sanksi denda, dan sikap otoritas pajak memiliki positif dan dampak yang signifikan terhadap kepatuhan pajak, baik parsial dan simultan. variabel sikap otoritas pajak memberikan pengaruh terbesar pada kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta dari 0.284 sedangkan variabel kesadaran pajak menyediakan terkecil pengaruh kepatuhan pajak karena memiliki nilai beta 0,162. pajak kesadaran, sikap rasional, lingkungan, denda dan sikap otoritas pajak variabel dapat digunakan untuk menggambarkan kepatuhan pajak dari 57,2 %	Objek penelitiannya sama yaitu tentang Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Perpajakan	Penelitian dilakukan dengan metode survey kepada wajib pajak individu dalam kota Analisis regresi berganda .

Berdasarkan uraian diatas, penulis menuangkan kerangka pemikirannya dalam bentuk skema paradigma penelitian adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah X_1 dan X_2 berpengaruh terhadap Y. Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ke tiga dalam penelitian. Setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Menurut Sugiyono (2012:64) menjelaskan tentang hipotesis adalah sebagai berikut:

> "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi

hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Berdasarkan pada kerangka berpikir di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Terdapat pengaruh antara Sanksi Denda terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan.